

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan memberikan pemaparan tentang penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Para peneliti bahasa yang telah melakukan penelitian di bidang pragmatik khususnya pada kesantunan imperatif antara lain Rofikoh Aprihatin dan Nur Rosalati Ulfa. Penelitian yang berjudul “*Kesantunan Imperatif Bahasa Jawa pada Tuturan Masyarakat Desa Tunjung, Kecamatan Jatilawang, Kabupaten Banyumas*” oleh Rofikoh Aprihatin tahun 2009 dari program studi pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dalam penelitian tersebut sumber data yang digunakan adalah masyarakat. Metode yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan metode padan dan metode refleksif-introspektif.

Penelitian lain yang menganalisis kesantunan imperatif adalah penelitian yang berjudul “*Kesantunan Imperatif Tuturan Siswa Dengan Lingkungan Sekolah pada SMK Kesatrian Purwokerto*” oleh Nur Rosalati Ulfa tahun 2011 dari program studi pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dalam penelitian tersebut sumber data yang digunakan dalam meneliti kesantunan imperatif yaitu pada tuturan siswa. Metode yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan metode padan pragmatis.

Dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai kesantunan imperatif sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun, penelitian

mengenai kesantunan tuturan imperatif pada komunikasi pemilik dan karyawan toko di Pasar secara keseluruhan belum ada. Oleh karena itu, penelitian kesantunan tuturan imperatif pada komunikasi pemilik dan karyawan toko di Pasar Majenang perlu dilakukan dengan tujuan agar penelitian ini dapat melengkapi hasil-hasil penelitian sebelumnya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu data, sumber data dan teknik dalam metode yang digunakan dalam menganalisis data. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tuturan pemilik toko ketika melakukan komunikasi dengan karyawannya. Sumber data dalam penelitian ini yaitu beberapa pemilik dan karyawan toko yang ada dalam Pasar Majenang. Pada penelitian sebelumnya menggunakan juga metode padan pragmatis tetapi dalam penelitian ini menambahkan teknik dasar Pilah Unsur Penentu (PUP) dan teknik lanjutan Hubung Banding Menyamakan (HBS) dalam menganalisis data. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu mendeskripsikan kesantunan imperatif yang berupa wujud, peringkat, dan bentuk kesantunannya.

B. Bahasa

1. Pengertian Bahasa

Bahasa adalah lambang yang arbitrer digunakan oleh masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri (Kridalaksana, 2008:24). Batasan ini menunjukkan bahwa bahasa merupakan alat yang paling penting dalam kehidupan manusia. Manusia melakukan kerjasama dengan manusia lainnya dalam lingkup masyarakat tempat dia berada, manusia juga dapat berkomunikasi antara individu yang satu dengan individu yang lainnya dengan menggunakan bahasa. Oleh

karena itu, manusia dapat mengidentifikasi diri atau memperkenalkan diri antara satu dengan lainnya. Jadi, bahasa merupakan suatu alat komunikasi dalam kehidupan manusia.

Manusia dalam sepanjang hidupnya hampir tidak pernah dapat terlepas dari peristiwa komunikasi. Di dalam komunikasi manusia memerlukan sarana untuk mengungkapkan ide, gagasan, isi pikiran, maksud realistik dan sebagainya. Sarana yang paling utama dan vital untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah bahasa (Sumarlam, 2003:1). Depdiknas (2008:116) menyatakan bahasa adalah sistem lambang bunyi berartikulasi yang bersifat sewenang-wenang dan konvensional dipakai sebagai alat komunikasi untuk melahirkan perasaan dan pikiran. Dengan demikian, fungsi utama bahasa adalah untuk alat komunikasi.

Bahasa merupakan lambang bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia bersifat arbitrer dan konvensional. Bahasa adalah alat komunikasi antar anggota masyarakat berupa lambang bunyi ujaran yang dihasilkan oleh alat ucap manusia (Keraf, 1991:2)

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa bahasa merupakan sistem lambang bunyi yang arbitrer dan konvensional digunakan sebagai alat komunikasi oleh para masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri. Dalam hal ini, pemilik dan karyawan toko yang berperan sebagai masyarakat memerlukan bahasa sebagai alat komunikasi.

2. Fungsi bahasa

Fungsi bahasa pada umumnya yaitu sebagai alat komunikasi atau alat penghubung antar anggota masyarakat. Komunikasi diadakan dengan menggunakan

bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia. Berkaitan dengan fungsi bahasa dalam komunikasi, Keraf (2004:3) mengungkapkan bahwa bahasa mempunyai empat fungsi yaitu: (1) sebagai alat untuk menyatakan ekspresi diri, (2) sebagai alat komunikasi, (3) sebagai alat mengadakan integrasi dan adaptasi sosial, dan (4) sebagai alat mengadakan kontrol sosial. Berikut uraian dari keempat fungsi bahasa tersebut.

- a. Sebagai alat untuk menyatakan ekspresi diri. Ekspresi diri berarti mengungkapkan segala hal yang dirasakan oleh pikiran dan perasaan manusia. Bahasa menyatakan secara terbuka segala yang tersirat di dalam dada kita yang digunakan oleh manusia sebagai media untuk membebaskan diri dari persoalan dan tekanan hidup yang dialaminya. Unsur bahasa yang mendorong manusia mengekspresikan dirinya agar menarik perhatian orang lain terhadap kita, yaitu digunakan sebagai alat untuk mencari perhatian orang lain terhadap hal-hal yang sedang dirasakan.
- b. Sebagai alat komunikasi. Fungsi bahasa sebagai alat komunikasi bersifat intra-personal karena bahasa digunakan sebagai alat untuk saling bertukar pikiran dan perasaan antar manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, tentunya manusia tidak akan lepas dari kegiatan komunikasi dengan media bahasa sebagai alat penyampainnya yang dapat memungkinkan kita menciptakan kerjasama dengan sesama masyarakat.
- c. Sebagai alat mengadakan integrasi dan adaptasi sosial. Dalam kehidupan manusia selalu membutuhkan eksistensi untuk diterima dan diakui oleh masyarakatnya. Dalam pembentukan eksistensi itulah, manusia akan melakukan integrasi (pembaharuan) dan adaptasi (penyesuaian diri) dengan masyarakat. Proses intregrasi dan adaptasi ini manusia selalu menggunakan bahasa sebagai

perantaranya. Dalam proses ini, dengan bahasa seorang anggota masyarakat akan mengenal dan belajar terhadap segala adat istiadat, tingkah laku dan tata krama masyarakatnya. Oleh karena itu, secara sosial kolektif bahasa mempunyai peran penting sebagai media untuk membentuk keharmonisan kehidupan masyarakat dalam proses integrasi dan adaptasi sosial.

- d. Sebagai alat mengadakan kontrol sosial. Bahasa akan dimobilisasi oleh seseorang sebagai usaha untuk mempengaruhi pikiran dan tindakan orang. Hampir setiap hari kegiatan kontrol sosial akan terjadi dalam masyarakat, misalnya orang tua yang menasehati anak-anaknya, kepala desa yang memberikan penerangan dan penyuluhan pada warganya. Tentunya keberhasilan seseorang dalam melakukan kontrol sosial sangat dipengaruhi keberhasilan seseorang dalam menggunakan bahasa secara tepat. Dengan menggunakan bahasa yang baik dan komunikatif, maka seseorang bisa mempengaruhi pikiran dan tindakan orang lain sesuai dengan yang diharapkannya.

Berdasarkan beberapa fungsi bahasa di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi bahasa sebagai alat komunikasi yang digunakan oleh segenap masyarakat dan untuk berkomunikasi antar sesama.

3. Ragam Bahasa

a. Pengertian Ragam Bahasa

Ragam bahasa adalah variasi bahasa dengan pemakaian yang berbeda-beda sesuai topik yang dibicarakan, hubungan pembicara, kawan bicara, dan orang yang dibicarakan, serta menurut medium pembicaraan (Kridalaksana, 2008:206). Chaer

(2007:56), menyatakan ragam bahasa adalah variasi bahasa yang digunakan dalam situasi, keadaan atau untuk keperluan tertentu.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, ragam bahasa adalah variasi bahasa pemakaian yang berbeda-beda menurut topik yang dibicarakan, hubungan pembicara, kawan bicara, dan orang yang dibicarakan, serta medium pembicaraan yang digunakan dalam situasi, keadaan atau untuk keperluan tertentu.

b. Jenis Ragam Bahasa

Ragam bahasa yang beraneka ragam itu masih tetap disebut “Bahasa Indonesia” karena masing-masing mempunyai inti sari yang sama dan umum. Ragam Bahasa dibagi menjadi beberapa macam (Alwi, dkk; 2003: 3-9) yaitu:

- a) ragam bahasa pada bidang tertentu seperti bahasa istilah hukum, bahasa sains, bahasa jurnalistik, dan lain sebagainya,
- b) ragam bahasa pada perorangan atau idiolek seperti gaya bahasa mantan presiden Soeharto, gaya bahasa Benyamin S, dan lain sebagainya,
- c) ragam bahasa pada kelompok anggota masyarakat suatu wilayah atau ragam daerah dialek seperti dialek bahasa madura, dialek bahasa medan, dialek bahasa sunda, dialek bahasa bali, dialek bahasa jawa, dan lain sebagainya,
- d) ragam bahasa pada kelompok anggota masyarakat suatu golongan sosial seperti ragam bahasa orang akademisi beda dengan ragam bahasa orang-orang jalanan,
- e) ragam bahasa pada bentuk atau sarananya bahasa seperti bahasa lisan dan bahasa tulisan,
- f) ragam bahasa pada suatu situasi seperti ragam bahasa formal (baku) dan informal (tidak baku).

C. Pragmatik

1. Pengertian Pragmatik

Kridalaksana (2008:198) menyatakan pragmatik adalah syarat-syarat yang mengakibatkan serasi atau tidaknya pemakaian bahasa dalam komunikasi. Levinson dalam Rahardi (2005:48) mendefinisikan pragmatik sebagai studi bahasa yang mempelajari relasi bahasa dengan konteksnya. Konteks yang dimaksud tergramatisasi dan terkodifikasi sehingga tidak dapat dilepaskan dari struktur bahasanya. Parker menyatakan pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal (Rahardi, 2005:48).

Pragmatik adalah studi tentang makna yang disampaikan oleh penutur (atau penulis) dan ditafsirkan oleh pendengar (atau pembaca). Sebagai akibatnya studi ini lebih banyak berhubungan dengan analisis tentang apa yang dimaksudkan orang dengan tuturan-tuturannya daripada dengan makna terpisah dari kata atau frasa yang digunakan dalam tuturan itu sendiri (Yule, 2006:3)

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pragmatik merupakan cabang ilmu bahasa tentang makna yang mempelajari relasi bahasa dengan konteksnya yang mengakibatkan serasi atau tidaknya pemakaian bahasa dalam komunikasi. Di dalam pragmatik terdapat kesantunan berbahasa yang merupakan salah satu aspek kebahasaan, yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional penuturnya dalam berkomunikasi. Dalam kesantunan berbahasa terdapat dua prinsip yaitu prinsip kesantunan Leech dan prinsip kerja sama Grice.

2. Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tata cara berbahasa. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang kita pikirkan. Tata cara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Apabila tata cara berbahasa seseorang tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka ia akan mendapatkan nilai negatif, misalnya dituduh sebagai orang yang sombong, angkuh, tak acuh, egois, tidak beradat, bahkan tidak berbudaya.

Fraser menunjukkan bahwa sedikitnya terdapat empat pandangan yang dapat digunakan untuk mengkaji masalah kesantunan dalam bertutur (Rahardi, 2005:38). Keempat pandangan itu satu demi satu dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama, pandangan kesantunan yang berkaitan dengan norma-norma sosial (*the sosial-norm new*). Di dalam pandangan ini, kesantunan dalam bertutur ditentukan berdasarkan norma-norma sosial dan kultural yang ada dan berlaku di dalam masyarakat bahasa itu. Menurut pandangan ini, santun dapat disejajarkan dengan etiket berbahasa (*language etiquette*).

Kedua, pandangan yang melihat kesantunan sebagai sebuah maksim percakapan (*conversational maxim*) dan sebagai upaya penyelamatan muka (*face-saving*). Di samping itu, di dalam pandangan ini kesantunan dalam bertutur juga dapat dianggap sebagai sebuah kontrak percakapan (*conversational contract*). Pandangan kesantunan sebagai maksim percakapan menganggap prinsip kesantunan (*politeness principle*) hanyalah pelengkap prinsip kerja sama (*cooperative principle*). Prinsip kesantunan ini, terutama, mengatur tujuan-tujuan relasional yang berkaitan erat

dengan upaya pengurangan friksi dalam interaksi personal antarmanusia pada masyarakat bahasa tertentu.

Ketiga, pandangan ini melihat kesantunan sebagai tindakan untuk memenuhi persyaratan terpenuhinya sebuah kontrak percakapan (*conversational contract*). Kontrak percakapan itu sangat ditentukan oleh hak dan kewajiban peserta tutur yang terlibat di dalam kegiatan bertutur itu. Selain itu, kontrak percakapan juga ditentukan oleh penilaian peserta pertuturan terhadap faktor-faktor kontekstual yang relevan. Kontrak percakapan juga berkaitan sangat erat dengan proses terjadinya sebuah percakapan. Singkatnya, Fraser dalam Rahardi (2005:40) memandang bertindak santun itu sejajar dengan bertutur yang penuh pertimbangan etiket berbahasa.

Keempat, dalam pandangan ini kesantunan dipandang sebagai sebuah indeks sosial (*sosial indexing*). Indeks sosial yang demikian banyak terdapat dalam bentuk-bentuk referensi sosial (*sosial reference*), honorifik (*honorific*), dan gaya bicara (*style of speaking*).

Berkaitan dengan kesantunan, secara ringkas Lakoff dalam Rahardi (2005:41) berpendapat bahwa terdapat tiga kaidah yang harus dipatuhi agar tuturan memiliki ciri santun. Ketiga kaidah itu adalah: formalitas (*formality*), ketidaktegasan (*hesitancy*), kesamaan atau kesekawanan (*equality*). Pada intinya, di dalam kaidah pertama terkandung maksud bahwa tuturan hendaknya harus bersifat formal, jangan terkesan memaksa, dan jangan terkesan angkuh. Pada kaidah kedua, terkandung makna agar penutur memberikan pilihan kepada mitra tutur, jangan terlalu tegas atau bahkan bersifat kaku dalam bertutur. Adapun pada kaidah ketiga, terkandung makna agar penutur memperlakukan mitra tutur sebagai teman penutur. Sebagai seorang teman, si mitra tutur haruslah dapat merasa aman, sama, dan sejajar dengan si penutur. Dengan

perkataan lain, menurut pandangan ini suatu tuturan akan dapat dikatakan santun apabila tuturan itu bersifat formal, tidak memaksa, dan tidak terkesan angkuh, terdapat pilihan tindakan bagi mitra tutur, dan tuturan tersebut hendaknya mampu membuat mitra tutur merasa sama, merasa memiliki sahabat, merasa gembira dan sejajar dengan si penutur.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa kesantunan dalam bertindak ujar merupakan salah satu aspek dalam budi pekerti seseorang. Artinya, tuturan santun seseorang akan mencerminkan kepribadian dan akhlak seseorang itu. Untuk itu, dalam upaya optimalisasi pencapaian pendidikan budi pekerti sebaiknya diawali dengan pengembangan kesantunan dalam berbahasa baik dalam bahasa tulis maupun lisan.

a. Prinsip Kesantunan

Rustono (1999:62) menyatakan bahwa prinsip kesantunan dirumuskan berdasarkan empat pandangan yaitu pandangan Lokoff, Fraser, Brown dan Levinson, dan Leech. Prinsip kesantunan Lokoff berisi tiga kaidah yang harus ditaati agar tuturan itu santun. Ketiga kaidah itu adalah formalitas, ketidaktegasan, dan persamaan atau kesekawanan. Prinsip kesantunan Fraser mendasarkan konsep kesantunannya atas dasar strategi-strategi, tetapi Fraser tidak merinci bentuk dan kesantunannya. Prinsip kesantunan Brown dan Levinson ini berkisar atas nosi muka, yaitu muka positif dan muka negatif. Terakhir, prinsip kesantunan Leech yang meliputi enam bidal yaitu ketimbangrasaan, kemurahhatian, keperkenanan, kerendahhatian, kesetujuan, dan kesimpatisan.

Wijana (1996:55) juga menyatakan bahwa terdapat prinsip kesopanan atau kesantunan yang terdiri dari enam maksim, yakni maksim kebijaksanaan, maksim kemurahan, maksim penerimaan, maksim kerendahan hati, maksim kecocokan, dan maksim kesimpatisan.

Rahardi (2005: 59-66) menyatakan rumusan prinsip kesantunan yang sampai saat ini dianggap paling lengkap dan paling komprehensif adalah rumusan Leech. Dengan hal tersebut, penelitian kesantunan ini menggunakan prinsip kesantunan Leech yang dianggap paling lengkap dan komprehensif. Prinsip kesantunan ini dituangkan dalam enam maksim. Keenam maksim berdasarkan prinsip kesantunan Leech sebagai berikut.

1) Maksim Kebijaksanaan (*Tact Maxim*)

Gagasan dasar dalam maksim kebijaksanaan adalah bahwa para peserta pertuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi kerugian bagi pihak lain dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur. Orang bertutur yang berpegang dan melaksanakan maksim kebijaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang santun. Apabila penutur berpegang teguh pada maksim kebijaksanaan, ia dapat menghindarkan sikap-sikap yang kurang santun terhadap mitra tutur. Contoh tuturan dalam maksim kebijaksanaan sebagai berikut:

(4) Mahasiswi A: “Silakan ambil giliran antrinya! Saya sedang tidak terburu-buru.”

Mahasiswa B: “Wah, saya jadi tidak enak. Terimakasih ya.”

Konteks tutur:

Dituturkan oleh mahasiswa A kepada mahasiswa B yang terlihat terburu-buru ketika akan mengantri registrasi kuliah. Mahasiswa A yang berada di depan antriannya merasa iba dan mempersilakan mahasiswa B mengambil gilirannya.

Di dalam tuturan (4) di atas, tampak jelas bahwa apa yang dituturkan mahasiswa A memaksimalkan keuntungan bagi mahasiswa B. Hal itu dilakukan bukan lain untuk menunjukkan rasa tolong menolong antar sesama yang sedang mengalami kesusahan. Alangkah baiknya apabila dapat dilakukan oleh semua lapisan masyarakat.

2) Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*)

Di dalam maksim kedermawanan atau maksim kemurahan hati terdapat gagasan dasar bahwa para peserta pertuturan diharapkan berpegang pada prinsip mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain serta tambah pengorbanan pada diri sendiri. Contoh tuturan dalam maksim kedermawanan sebagai berikut:

- (5) Ibu : “Ayo, sudah sana berangkat sekolah! Piring dan gelasnya Ibu yang cuci.”
 Anak : “Iya Bu, saya berangkat dulu.”
 Konteks tutur:
 Dituturkan oleh Ibu kepada anaknya ketika sedang sarapan pagi sebelum berangkat sekolah.

Dalam tuturan (5) di atas, dapat dilihat dengan jelas bahwa Ibu sudah berusaha memaksimalkan keuntungan pada Anak dengan menambah pengorbanan pada diri sendiri. Hal ini dilakukan dengan cara Ibu menawarkan bantuan untuk mencuci piring dan gelas kotor yang telah digunakan sang anak. Demikian dilakukan merupakan salah satu wujud nyata dari sebuah kerja sama. Gotong-royong dan kerja sama semacamnya dapat dianggap sebagai realisasi maksim kedermawanan atau maksim kemurahan hati.

3) Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*)

Gagasan dasar yang terdapat dalam maksim penghargaan adalah bahwa para peserta pertuturan diharapkan berpegang pada prinsip kurangi cacian pada pihak lain dan tambahi pujian pada pihak lain. Dalam maksim ini dijelaskan bahwa orang akan dapat dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain. Contoh tuturan dalam maksim penghargaan sebagai berikut:

- (6) Adik : “Kak, aku sudah hafal surat Al Falaq dalam dua hari loh.”
 Kakak : “Wah hebat sekali adikku. Ayo lebih semangat lagi hafalannya!”
 Adik : “Oke, Kakak.”
 Konteks tutur:
 Diturunkan oleh seorang adik kepada kakaknya ketika sedang kumpul bersama dalam ruang keluarga.

Pada tuturan (6) di atas, tampak jelas bahwa pemberitahuan yang disampaikan adik terhadap kakaknya ditanggapi dengan sangat baik bahkan dengan pujian atau penghargaan oleh kakaknya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pertuturan kakak terhadap adik sudah dalam perilaku santun.

4) Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*)

Di dalam maksim kesederhanaan atau maksim kerendahan hati, peserta tutur diharapkan berpegang pada prinsip mengurangi pujian terhadap diri sendiri dan tambahi cacian pada diri sendiri. Dalam maksim ini, orang akan dapat dianggap santun apabila dalam bertutur selalu tidak memuji dan mengunggulkan dirinya sendiri. Dalam masyarakat bahasa dan budaya Indonesia, kesederhanaan dan kerendahan hati banyak digunakan sebagai parameter penilaian kesantunan seseorang. Contoh tuturan dalam maksim kesederhanaan sebagai berikut:

(7) Guru A : “Bu, nanti rapatnya dipimpin anda, ya!”

Guru B : “Ya, Bu. Tapi, saya jelek dalam memimpin, lho.”

Konteks tutur:

Dituturkan oleh seorang guru A kepada guru B sekolah menengah pertama pada saat mereka bersama-sama menuju ruang kelas masing-masing.

Pada tuturan (7) tersebut tampak jelas bahwa guru A meminta kepada guru B untuk memimpin rapat guru. Dalam hal ini, guru B tidak memuji diri dan mengunggulkan diri sendiri, justru merendahkan hati bahwa ia merasa jelek dalam memimpin rapat. Dalam maksim kesederhanaan, sikap guru B sudah termasuk dalam perilaku santun dengan mengurangi pujian terhadap diri sendiri dan tambahkan cacian pada diri sendiri.

5) Maksim Permufakatan (*Agreement Maxim*)

Gagasan dasar dalam maksim ini adalah bahwa para peserta pertuturan diharapkan berpegang pada prinsip kurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain dan tambahkan persesuaian antara diri sendiri dengan orang lain. Di dalam maksim ini, ditekankan agar para peserta tutur dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan sehingga masing-masing dari mereka dapat dikatakan bersikap santun.

Contoh tuturan dalam maksim permufakatan sebagai berikut:

(8) Rita : “Na, besok kita belajar bersama ya! Aku masih belum jelas dengan materi tadi.”

Nana : “Oke, aku tunggu ya di rumah.”

Konteks tutur:

Dituturkan oleh Rita kepada seorang teman yang bernama Nana ketika hendak pulang sekolah.

Pada tuturan (8) terlihat jelas bahwa permufakatan atau kecocokan terjadi antara penutur Rita kepada Nana untuk melakukan kegiatan belajar bersama. Dalam

maksim permufakatan apabila para peserta tutur dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan sehingga masing-masing dari mereka dapat dikatakan bersikap santun.

6) Maksim Kesimpatisan (*Sympath Maxim*)

Di dalam maksim kesimpatisan, diharapkan para peserta pertuturan dapat berpegang pada prinsip kurangi antipasti pada diri sendiri dengan orang lain, perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain. Sikap antipati terhadap salah seorang peserta tutur dalam maksim ini akan dianggap sebagai tindakan tidak santun. Contoh tuturan dalam maksim kesimpatisan sebagai berikut:

(9) Ibu A : “Bu, mohon datang dalam syukuran wisuda anak saya, ya!”

Ibu B : “Wah, selamat ya Bu. Insyallah saya akan datang.”

Konteks tutur:

Dituturkan oleh seorang Ibu A kepada Ibu B ketika dalam perjalanan pulang berbelanja di Pasar.

Tuturan (9) di atas, prinsip kurangi antipasti pada diri sendiri dengan orang lain, perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain telah dilakukan oleh penutur Ibu A dan Ibu B. dengan sikap ramah Ibu A meminta Ibu B untuk datang dalam syukuran anaknya, dan Ibu B memanggapi dengan sikap simpati memberikan selamat serta akan hadir dalam acara tersebut. Dengan demikian, sikap yang ditunjukkan antara Ibu A dan Ibu B dalam maksim kesimpatisan sudah termasuk dalam perilaku santun.

b. Prinsip Kerja Sama Grice

Prinsip kerja sama dalam Rustono (1999:54) yang dikemukakan oleh Grice terdapat empat *bridal* atau maksim, yakni *bidal kuantitas* (*maxim of quantity*), *bidal*

kualitas (*maxim of quality*), bidal relevansi (*maxim of relevance*), dan bidal cara (*maximof manner*).

Wijana (1996:46) juga menyatakan bahwa prinsi kerja sama yang dikemukakan oleh Grice terdiri dari empat maksim, yaitu maksim kuantitas (*maxim of quantity*), maksim kualitas (*maxim of quality*), maksim relevansi (*maxim of relevance*), dan maksim pelaksanaan (*maximof manner*).

Dalam Rahardi (2005:53-59) prinsip kerja sama Grice terdapat maksim-maksim yang menjelaskan tentang proses komunikasi antara si penutur dan mitra tutur agar dapat berjalan lancar, maka masing-masing harus dapat bekerja sama secara baik dan optimal. Prinsip kerja sama Grice seluruhnya meliputi empat macam maksim yaitu maksim kuantitas (*maxim of quantity*), maksim kualitas (*maxim of quality*), maksim relevansi (*maxim of relevance*), dan maksim pelaksanaan (*maximof manner*).

Dengan diambilnya beberapa pendapat di atas, prinsip kerja sama Grice di anggap sudah lengkap dan sesuai dengan penelitian kesantunan ini. Berikut empat maksim yang dijelaskan secara terperinci.

1) Maksim Kuantitas (*The Maxim of Quantity*)

Di dalam maksim kuantitas, seorang penutur diharapkan dapat memberikan informasi yang cukup, relatif memadai, dan seinformatif mungkin. Informasi yang diberikan tidak boleh melebihi yang sebenarnya dibutuhkan mitra tutur. Tuturan yang tidak mengandung informasi yang diperlukan bagi mitra tutur, dapat dikatakan melanggar maksim kuantitas dalam prinsip kerja sama Grice. Demikian sebaliknya, apabila tuturan itu mengandung yang berlebihan akan dapat dikatakan melanggar maksim kuantitas.

Chaniago,dkk (1997:2.7) maksim kuantitas menetapkan bahwa setiap peserta pembicaraan memberikan kontribusi yang secukupnya atau yang sesuai dengan yang diperlukan oleh lawan bicaranya. Contoh tuturan dalam maksim kuantitas sebagai berikut:

(10) Lela : “Win, kamu sudah mengerjakan tugas dari Pak Kun?”

Winda : “Sudah hampir selesai Lel.”

(11) Lela : “Win, kamu sudah mengerjakan tugas dari Pak Kun?”

Winda : “sudah, tapi belum selesai semua. Soalnya kemarin aku harus bolak balik ke rumah sakit karena harus gantian dengan Ayah menjaga Ibu.

Konteks tutur:

Tuturan (10) dan (11) dituturkan oleh Lela kepada Winda di dalam kamar kost ketika sedang kumpul bersama teman-teman yang lain.

Pada tuturan (10) dan (11) terdapat perbandingan yaitu, pada tuturan (10) antara Lela dengan Winda terjadi pertuturan dengan kerja sama yang baik. Pada tuturan itu Winda benar-benar memberikan kontribusi yang secara kuantitas memadai dan mencukupi terhadap tuturan yang dipertanyakan oleh Lela. Pada tuturan (11) antara Lela dengan Winda tidak terjadi pertuturan dengan kerja sama yang baik karena Winda memberikan kontribusi yang berlebihan. Kontribusi Winda yang berupa penambahan informasi bahwa ia harus bolak balik ke rumah sakit karena harus bergantian dengan Ayah menjaga Ibunya. Tuturan (11) dianggap melanggar maksim kuantitas karena penutur mengatakan sesuatu yang tidak sesuai dengan kontribusi sebenarnya.

2) Maksim Kualitas (*The Maxim of Quality*)

Dengan maksim kualitas, peserta tutur diharapkan dapat menyampaikan sesuatu sesuai dengan fakta sebenarnya yang didukung dan didasarkan pada bukti-bukti yang jelas. Bertutur yang terlalu langsung dan tanpa basa-basi dengan disertai

bukti-bukti yang jelas dan apa adanya justru akan membuat tuturan menjadi kasar dan tidak sopan. Dengan perkataan lain, untuk bertutur yang santun maksim kualitas ini seringkali tidak dipatuhi dan tidak dipenuhi.

Chaniago,dkk (1997:2.8) juga menyatakan maksim kualitas menerapkan bahwa setiap peserta pembicaraan harus mengatakan hal yang sebenarnya. Kontribusi peserta pembicaraan harus didasarkan pada bukti atau fakta yang memadai. Contoh tuturan dalam maksim kualitas sebagai berikut:

(12) Maya :“Lan, jangan lupa ya besok ada kuliah linguistik umum!”

Wulan : “Oh ya, males lah.”

(13) Maya :“Lan, jangan lupa ya besok ada kuliah linguistik umum!”

Wulan : “Oke.”

Konteks tutur:

Tuturan (12) dan (13) dituturkan oleh dua mahasiswa yaitu Maya dan Wulan ketika sedang makan siang di kantin kampus.

Pada tuturan (13), jelas memungkinkan terjadinya kerja sama antara penutur dengan mitra tutur. Tuturan (12) dikatakan melanggar maksim kualitas karena penutur mengatakan sesuatu yang tidak sesuai dengan yang seharusnya dilakukan seseorang. Akan seperti apa jika seorang mahasiswa tidak melakukan kewajibannya menuntut ilmu dengan baik

3) Maksim Relevansi (*The Maxim of Relevance*)

Di dalam maksim relevansi, pada kegiatan bertutur agar dapat terjalin kerja sama yang baik antara penutur dan mitra tutur, hendaknya dapat saling memberikan kontribusi yang relevan tentang masalah yang dipertuturkan. Bertutur yang tidak memberikan kontribusi yang demikian dianggap tidak mematuhi dan melanggar prinsip kerja sama. Chaniago,dkk (1997:2.8) maksim relevan atau hubungan menetapkan bahwa setiap peserta pembicara harus memberikan kontribusi yang

relevan dengan masalah pembicaraan. Contoh tuturan dalam maksim relevansi sebagai berikut:

- (14) Evi : “Tik, mau pulang jam berapa?”
 Tika : “Sekitar jam tujuh malam, mba.”
 (15) Evi : “Tik, mau pulang jam berapa?”
 Tika : “Aduh, perutku sakit mba.”

Konteks tutur:

Tuturan (14) dan (15) dituturkan oleh Evi dan Tika ketika sedang melakukan kegiatan belajar bersama di rumah salah satu teman.

Pada tuturan (14), informasi yang disampaikan Tika ada relevansinya dengan pertanyaan Evi. Jawaban Tika, “*Sekitar jam tujuh malam, mba*” ada relevansinya dengan pertanyaan Evi, “*Tik, mau pulang jam berapa?*” Pada tuturan (15), tampak dengan jelas bahwa tuturan tika, yakni “*Aduh, perutku sakit mba*” informasi yang disampaikan tidak ada relevansinya dengan apa yang dipertanyakan penutur Evi, yakni “*Tik, mau pulang jam berapa?*” Dengan demikian tuturan (15) di atas melanggar maksim relevansi sebab prinsip kerja sama tidak dipenuhi dan dipatuhi dalam pertuturan sesungguhnya.

4) Maksim Pelaksanaan (*The Maxim of Manner*)

Maksim pelaksanaan ini mengharuskan setiap peserta pertuturan bertutur secara langsung, jelas dan tidak kabur. Para peserta pertuturan yang tidak mempertimbangkan hal-hal itu dapat dikatakan melanggar Prinsip Kerja Sama Grice karena tidak mematuhi maksim pelaksanaan. Chaniago,dkk (1997: 2.9) menyebutkan maksim cara atau pelaksanaan menetapkan setiap peserta pembicaraan berbicara secara langsung, tidak kabur, tidak taksa (*ambiguity*), dan tidak berlebih-lebihan serta runtut. Contoh tuturan dalam maksim pelaksanaan sebagai berikut:

- (16) Kakak : “Ade, jangan lama-lama ya!”
 Ade : “Ya kak, sebentar lagi masih tanggung.”

Konteks tutur:

Pada tuturan (16) di atas dituturkan oleh kakak beradik yang hendak pergi ke suatu tempat.

Pada tuturan (16) di atas, memiliki kadar kejelasan yang rendah. Pada penutur Kakak dengan tuturan “*Ade, jangan lama-lama ya!*” dianggap memiliki ketaksaan atau ambigu karena tidak memberikan kejelasan tentang apa yang sebenarnya diminta minta tutur.

3. Imperatif

Kridalaksana (2008:91) menyatakan imperatif adalah bentuk kalimat atau verba untuk mengungkapkan perintah, keharusan atau larangan melaksanakan perbuatan. Dalam Depdiknas (2008:579), imperatif adalah bersifat memerintah atau memberi komando bersifat menguatkan.

Kalimat imperatif mengandung maksud memerintah atau meminta agar mitra tutur melakukan sesuatu sebagaimana diinginkan si penutur. Kalimat imperatif bahasa Indonesia dapat berkisar antara suruhan yang sangat keras atau kasar sampai dengan permohonan yang sangat halus atau santun. Kalimat imperatif dapat pula berkisar antara suruhan untuk melakukan sesuatu sampai dengan larangan untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kalimat imperatif bahasa Indonesia itu kompleks dan banyak variasinya (Rahardi, 2005:79-85).

a. Kalimat Imperatif Biasa

Di dalam bahasa Indonesia, kalimat imperatif biasa lazimnya memiliki ciri-ciri berikut: (1) berintonasi keras, (2) didukung dengan kata kerja dasar, dan (3) berpartikel penguat –lah. Kalimat imperatif jenis ini dapat berkisar antara imperatif yang sangat halus sampai dengan imperatif yang sangat kasar. Macam-macam kalimat imperatif itu dapat dilihat pada contoh tuturan berikut.

- (17) “Cristy, lihatlah!”
 (18) “Lihat, semuanya berantakan!”

b. Kalimat Imperatif Permintaan

Kalimat imperatif permintaan adalah kalimat imperatif dengan kadar suruhan yang sangat halus. Lazimnya, kalimat imperatif permintaan disertai dengan sikap penutur yang lebih rendah dibandingkan dengan sikap penutur pada waktu menuturkan kalimat imperatif biasa. Kalimat imperatif permintaan ditandai dengan pemakaian penanda kesantunan *tolong*, *coba*, *harap*, *mohon* dan beberapa ungkapan lain, seperti *sudilah kiranya*, *dapatkah seandainya*, *diminta dengan hormat*, dan *dimohon dengan sangat*. Berkaitan dengan hal itu, dapat dilihat contoh-contoh tuturan berikut.

- (19) "Anak-anak sekalian *tolong* jangan ramai, Bapak akan menjelaskan materi yang baru!"
 (20) “Sudilah *kiranya* Bapak berkenan menanggapi surat kami secepatnya!”
 (21) “*Dengan* segala rendah hati, kami *mohon* kiranya Bapak berkenan mempertimbangkan lamaran kami!”

c. Kalimat Imperatif Pemberian Izin

Kalimat imperatif yang dimaksudkan untuk memberikan izin ditandai dengan pemakaian penanda kesantunan *silakan*, *biarlah*, dan beberapa ungkapan lain yang bermakna mempersilakan seperti *diperkenankan*, *dipersilakan*, dan *diizinkan*. Berkaitan dengan hal itu, dapat dilihat contoh-contoh tuturan berikut.

- (22) “*Mbak.... Biarlah* saya membawakan tas itu! Aku masih ringan kok Mbak!”
 (23) “*Para* pengunjung yang sudah berada di depan pintu masuk makam Ibu Negara *diizinkan* segera memasuki makam dengan tenang!”

Kalimat imperatif pemberian izin juga dapat dikatakan sebagai kalimat imperatif persilakan karena di dalam kalimat imperatif pemberian izin terdapat juga penanda kesantunan silakan, yang menandakan kalimat imperatif persilakan.

d. Kalimat Imperatif Ajakan

Kalimat imperatif ajakan biasanya ditandai dengan pemakaian penanda kesantunan *ayo (yo), biar, mari, harapan, hendaknya*, dan *hendaklah*. Kedua macam penanda kesantunan itu masing-masing memiliki makna ajakan. Berkaitan dengan hal itu, dapat dilihat contoh-contoh tuturan berikut:

- (24) “*Ayo, pada makan dulu, yo. Kebetulan saya membuat sayur asem dan pepes ikan peda*”
- (25) “*Mari kita bersihkan dulu rumput-rumput di depan gedung itu!*”

e. Kalimat Imperatif Suruhan

Kalimat imperatif suruhan biasanya digunakan bersama penanda kesantunan *ayo, biar, coba, mari, harapan, hendaknya, hendaklah, mohon, silakan* dan *tolong*. Seperti dapat dilihat pada contoh berikut:

- (26) “*Coba hidupkan mesin mobil itu!*”
- (27) “*Coba luruskan kakimu kemudian ditekuk lagi perlahan-lahan!*”

D. Perilaku

Perilaku adalah sebuah gerakan yang dapat diamati dari luar, seperti orang berjalan kaki, naik sepeda, dan mengendarai motor atau mobil. Dalam aktivitas ini, mereka harus berbuat sesuatu, misalnya kaki satu diletakan pada kaki yang lain. Jelas ini sebuah bentuk perilaku. Cerita ini baru dari satu segi. Jika seseorang duduk diam dengan sebuah buku di tangannya, ia dikatakan sedang berperilaku. Ia sedang

membaca. Sekalimat pengamatan dari luar sangat minimal, sebenarnya perilaku ada di balik tirai tubuh, di dalam tubuh manusia itu sendiri (Mar'at, 2006:1). Depdiknas (2008:1161) menyatakan perilaku adalah tanggapan atau reaksi terhadap rangsangan atau lingkungan.

Perilaku manusia adalah sekumpulan perilaku yang dimiliki oleh manusia dan dipengaruhi oleh adat, sikap, emosi, nilai, etika, kekuasaan, persuasi, dan genetika. Perilaku manusia berasal dari manusia itu sendiri. Pada dasarnya setiap manusia memiliki perilaku yang berbeda-beda. Manusia adalah makhluk yang selalu berinteraksi dengan sesamanya. Maka setiap manusia harus dapat berperilaku baik terhadap dalam masyarakat.

Masyarakat tutur merupakan masyarakat yang muncul dengan adanya komunikasi atau integrasi simbol di dalamnya, dengan kemampuan komunikatif penutur dalam jumlah atau variabel bahasa yang berbeda. Peristiwa komunikasi yang digunakan pada masyarakat tutur selalu dilandasi oleh suatu norma-norma. Seperti halnya yang terjadi pada komunikasi antara pemilik dan karyawan toko. Dalam berkomunikasi, norma-norma itu tampak dari perilaku verbal dan perilaku nonverbal. Perilaku verbal dalam fungsi imperatif terlihat pada bagaimana penutur mengungkapkan perintah, keharusan, atau larangan melakukan sesuatu pada mitra tutur. Perilaku nonverbal terlihat pada gerak-gerik fisik yang dilakukan penutur. Dalam berkomunikasi, masyarakat diharapkan dapat bersikap santun dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Perilaku pemilik toko berbeda dengan karyawannya karena pada dasarnya pemilik toko mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan oleh karyawan

sehingga mempengaruhi perilaku diantara keduanya. Pemilik toko cenderung memiliki kekuasaan terhadap toko beserta karyawan yang berperan sebagai bawahannya.

Kekuasaan mencakup kemampuan untuk memerintah (agar yang diperintah patuh) dan juga untuk memberi keputusan-keputusan yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi tindakan-tindakan pihak-pihak lain (Soekanto, 2005: 268).

Selain memiliki kekuasaan pemilik toko juga berperan sebagai pemimpin yang mampu membimbing dan mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Sehingga perilaku pemilik toko sebagai pemimpin berpengaruh dalam kinerja karyawan dalam menjalankan aktivitasnya.

E. Kerangka Berpikir

Bahasa diperlukan sebagai alat komunikasi yang digunakan oleh anggota masyarakat. Ilmu yang mempelajari seluk beluk bahasa itu sendiri adalah linguistik. Pragmatik merupakan cabang linguistik yang mempelajari relasi bahasa sesuai dengan konteksnya. Di dalam pragmatik terdapat kesantunan berbahasa yang merupakan salah satu aspek kebahasaan, yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional penuturnya karena di dalam komunikasi. Penutur dan mitra tutur tidak hanya dituntut menyampaikan kebenaran, tetapi harus tetap menjaga keharmonisan hubungan. Kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi juga berlaku pada tuturan pemilik dan karyawan toko dalam kegiatan sehari-hari. Pemilik toko dalam melakukan rutinitasnya

selalu menggunakan kalimat imperatif dalam menunjukkan perintah terhadap karyawan. Dalam hal ini, kesantunan bahasa berperan dalam menjalin hubungan baik antara pemilik dan karyawan toko. Penggunaan bahasa yang santun dalam memerintah dapat meningkatkan keharmonisan dalam hubungan pemilik dan karyawan toko.

Kalimat imperatif mengandung maksud memerintah atau meminta agar mitra tutur melakukan sesuatu sebagaimana diinginkan si penutur. Kalimat imperatif dapat berkisar antara suruhan yang sangat keras atau kasar sampai dengan permohonan yang sangat halus atau santun. Kalimat imperatif dapat pula berkisar antara suruhan untuk melakukan sesuatu sampai dengan larangan untuk melakukan sesuatu (Rahardi, 2005:79-85). Kalimat "*Tata, tolong ambilkan buku yang kuning itu!*", kalimat tersebut merupakan kalimat perintah yang menggunakan penanda *tolong* dan termasuk dalam kalimat perintah yang santun. Berdasarkan masalah serta uraian teoritis yang telah diungkapkan sebelumnya, maka dapat dipaparkan dalam bagan kerangka berpikir sebagai berikut:

Bagan 1. Kerangka Berpikir
Kesantunan Tuturan Imperatif pada komunikasi Pemilik dan Karyawan Toko

