

MEMBANGUN KESANTUNAN BERTUTUR BERBASIS KECERDASAN EMOSI

Oleh:

Preysi Sherly Siby

Fakultas Psikologi Universitas Kristen Indonesia Tomohon, Manado

E-mail: preysichology@yahoo.com

Abstrak

Bahasa sebagai alat komunikasi memiliki dua fungsi: pertama sebagai sarana komunikasi dan pencapaian tujuan; kedua sebagai bentuk citra diri dan karakter pengguna bahasa. Sebagai alat komunikasi dalam pencapaian tujuan bahasa harus digunakan sesuai dengan tata bahasa yang benar dan terarah. Kecerdasan emosional berkaitan dengan kesantunan bahasa karena prinsip kesantunan bahasa menunjukkan bahwa komunikasi verbal lahir dengan sopan santun yang bijaksana, mudah diterima / dipahami, murah hati, rendah hati, bugar, dan simpatik. Dengan menggunakan bahasa yang sopan, tidak menyinggung individu / kelompok, bahasa yang mencerminkan logika yang hati-hati, pemikiran struktural, dan bahasa berfungsi sebagai sarana untuk bekerja sama akan membentuk hubungan sosial yang harmonis.

Kata kunci: Kecerdasan emosional, kesantunan bahasa

Abstract

Language as a communication tool has two functions: first as a means of communication and the achievement of goals; second as a form of self-image and character of the language users. As a communication tool in the achievement of the purpose of the language should be used in accordance with proper grammar and directed. Emotional intelligence relates to language politeness because language politeness principle suggests that verbal communication is born with manners wise, readily accepted / understood, generous, humble, fit, and sympathetic. By using polite language, not offend individuals / groups, language that reflects a careful logic, structural thinking, and language functioning as a means to work together would form a harmonious social relations.

Keywords: Emotional intelligence, language politeness

Pendahuluan

Penggunaan bahasa yang berkepribadian sangat perlu diperhatikan, dan seperti yang kita ketahui saat ini orang-orang lebih cenderung tidak lagi memperhatikan bahasa yang digunakannya, baik tidak bahasanya, asalkan lagi trend. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup tanpa berhubungan dengan orang lain. Dalam arti kata kita membutuhkan teman untuk saling berkomunikasi. Tujuan kita berkomunikasi kepada lawan bicara itu sendiri adalah untuk menyampaikan pesan dan menjalin hubungan sosial. Dalam penyampaian pesan tersebut biasanya digunakan bahasa *verbal* baik lisan atau tulis, atau *nonverbal* (bahasa isyarat) yang dipahami kedua belah pihak; pembicara dan lawan bicara. Akan tetapi bukanlah hal mudah untuk mencapai tujuan komunikasi tersebut. Bahkan seringkali prinsip-prinsip komunikasi

sering berbenturan dengan prinsip-prinsip kesopanan dalam berbahasa. Disatu sisi kita diharuskan untuk mematuhi prinsip komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman, tetapi disisi lain kita harus melanggar prinsip-prinsip tersebut, dengan berbasa-basi, untuk menjaga hubungan sosial. Dan yang lebih penting lagi kita harus menjaga kesantunan berbahasa di dalam menjalin hubungan sosial antarmanusia.

Kesantunan (*politeness*), kesopanan, atau etiket adalah tatacara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial.

Oleh karena itu dalam sebuah komunikasi yang efektif bukan hanya

dibutuhkan kejernihan pesan, tapi juga dibutuhkan kesopanan, aspek yang sering terlupakan oleh para penutur. Bersikap sopan dalam hal bahasa penting karena fungsi bahasa itu sendiri adalah untuk mengirimkan informasi, sehingga harus digunakan dengan santun. Ketika kita berbicara, kita tidak hanya peduli tentang informasi yang disampaikan tetapi juga efek yang akan terjadi akibat dari kata-kata kita terhadap lawan bicara. Meskipun pesannya jelas tapi menyampaikannya dalam bentuk yang tidak pantas mungkin menimbulkan kesalahpahaman. Jadi, kesopanan adalah titik penting dalam interaksi manusia untuk menjaga hubungan yang baik, untuk menghindari pemaksaan kehendak, dan untuk memberikan orang lain beberapa pilihan dalam menanggapi (Lakoff, 1973). Oleh karena itu di dalam membangun kesantunan berbahasa diperlukan kecerdasan dalam hal ini kecerdasan emosi.

PEMBAHASAN

A. Kecerdasan Emosi

Teori kecerdasan emosi pada awalnya dikembangkan oleh ahli psikologi sekitar tahun 1970-an dan 80-an melalui karya dan tulisan dari Howard Gardner, Peter Salovey, dan John Mayer. Mereka menerangkan bahwa kualitas emosional penting bagi keberhasilan seseorang Howard Gardner pada tahun 1983 menggambarkan suatu ide tentang kecerdasan majemuk, yang didalamnya terdapat kecerdasan emosi. Menurut Gardner, kecerdasan emosi merupakan kecerdasan pribadi yang terdiri dari kecerdasan antar pribadi dan kecerdasan intra pribadi. Kecerdasan antar pribadi merupakan kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bahu membahu dengan orang lain. Tenaga-tenaga penjualan, politisi, guru, dokter, perawat dan pemimpin yang sukses merupakan orang-orang yang mempunyai tingkat kecerdasan antar pribadi yang sangat tinggi. Kecerdasan intra pribadi adalah kemampuan yang korelatif, tetapi terarah ke dalam diri. Kemampuan tersebut adalah kemampuan membentuk suatu model diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri serta kemampuan untuk menggunakan model

tadi sebagai alat untuk menempuh kehidupan secara efektif.

Inti kecerdasan pribadi menurut Gardner merupakan kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi dan hasrat orang lain. Salovey menempatkan kecerdasan pribadi Gardner sebagai dasar tentang kecerdasan emosional yang diteruskannya dengan memperluas kemampuan ini menjadi lima faktor utama yaitu :Kesadaran emosi, Pengendalian emosi, Motivasi diri, Empati, Hubungan Sosial. Daniel Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi diri sendiri dengan baik maupun dalam melakukan hubungan sosial.

Kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan psikologis dalam memahami dan menggunakan informasi emosional, sebagai individu kita semua memiliki kemampuan bawaan yang berbeda dalam melakukan sesuatu dan kita bisabelajar dari kehidupan cara-cara memperbaiki kecerdasan emosi melalui praktek dan pengalaman. Peter Salovey dan John Mayer percaya bahwa sesungguhnya kecerdasan emosi merupakan kecerdasan yang bisa diukur dengan handal dan obyektif.

Faktor-faktor Kecerdasan Emosional.

Kecerdasan emosi terdiri dari 5 faktor yaitu faktor kesadaran emosi, pengendalian emosi, motivasi diri, empati dan hubungan sosial.

a. Kesadaran Emosi.

Kesadaran emosi merupakan kemampuan untuk mengenali emosi pada waktu emosi itu terjadi. Kesadaran emosi berarti waspada terhadap suasana hati atau pikiran tentang suasana hati atau tidak hanyut dalam emosi. Orang yang dapat mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi, tidak buta terhadap emosi-emosinya sendiri, termasuk dapat memberikan label setiap emosi yang dirasakan secara tepat. Mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi ini merupakan dasar kecerdasan emosi.

Emosi-emosi seseorang sangat mengganggu pikiran, emosi merupakan tamu

yang tak diundang dalam kehidupan kita, namun emosi memberi informasi yang bila diabaikan akan mengakibatkan masalah-masalah serius. Jika kita menyadari keberadaan emosi ini, maka kita akan memperlakukan emosi ini dengan rasional.

Orang yang mampu mengenali emosinya akan mampu menjawab siapa saya sebenarnya, yang pada umumnya ada beberapa orang yang tidak mampu menjawab siapa saya sebenarnya. Dalam konsep Johari Windows ada 4 daerah kesadaran yaitu:

- Daerah terbuka yang berisi hal-hal yang disadari atau diketahui baik oleh yang bersangkutan maupun orang lain.
- Daerah buta yang berisi hal-hal yang diketahui orang lain tetapi tidak disadari oleh orang yang bersangkutan.
- Daerah tersembunyi yang berisi hal-hal yang diketahui atau disadari oleh yang bersangkutan tetapi disembunyikan sehingga tidak diketahui oleh orang lain.
- Daerah gelap yang berisi hal-hal yang tidak diketahui oleh yang bersangkutan maupun oleh orang lain.

Orang yang cerdas emosi, biasanya mempunyai daerah yang terbuka yang berisi hal-hal yang disadari atau diketahui baik oleh orang yang bersangkutan maupun oleh orang lain. Orang yang mempunyai kesadaran emosi menyadari apa yang sedang kita pikirkan dan apa yang akan kita rasakan saat ini. Kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti kecerdasan emosi. apabila kita ingin mengembangkan kecerdasan emosi, kita harus memulai dengan meningkatkan kesadaran diri.

Menurut Dan Zahavi (2012), kompetensi kesadaran diri sebagai berikut:

- Mengetahui emosi yang sedang mereka rasakan, dapat mengetahui alasan timbulnya emosi-emosi tersebut
- Menyadari rantai emosi dengan tindakan (hubungan antara perasaan-perasaannya dan apa yang sedang dipikirkan, dilakukan dan dikatakan)
- Mengenali bagaimana perasaan-perasaan itu mempengaruhi kinerja, kualitas pengalaman di tempat kerja dan dalam hubungan mereka.
- Memiliki kesadaran penuntun terhadap

nilai-nilai dan tujuan.

b. Pengendalian Emosi.

Seseorang yang dapat mengendalikan diri mereka dapat mengelola dan mengekspresikan emosi yang ditandai dengan adanya:

- Dapat menangani emosi, sehingga emosi dapat diekspresikan dengan tepat.
- Mempunyai toleransi terhadap frustrasi.
- Menangani ketegangan jiwa dengan lebih baik.

Dalam pengendalian diri seseorang perlu memiliki berbagai ketrampilan sebagai berikut:

- Mengetahui perbedaan antara diri sendiri dan orang lain.
- Menempatkan sikap yang menerima. Beberapa penghalangnya adalah memiliki perasaan tertentu pada orang lain, menggunakan kata-kata yang tidak mendukung atau meremehkan.
- Mengirimkan pesan melalui suara, misalnya volume suara, kecepatan berbicara, aksen atau logat yang sesuai, ada waktu diam sejenak.
- Menggunakan kalimat pembuka, misalnya bagaimana kabarmu sepertinya ada sesuatu yang anda pikirkan.
- Mengembalikan kembali apa yang dibicarakan lawan bicara.
- Merefleksikan perasaan dan alasan lawan bicara.
- Menghindari hal-hal yang tidak menerima orang lain.

Saat ini masih banyak orang yang kurang dapat mengontrol tingkat emosionalnya, dalam perkataan maupun perilaku terhadap orang lain. Contohnya adalah saat memanggil sebutan nama teman dengan nama-nama hewan, kata-kata kasar dan tidak sopan lainnya atau terbiasa memukul teman yang mereka anggap sudah biasa karena akrab, yang sebenarnya itu adalah perilaku kasar. Contoh lainnya adalah ketika seseorang yang sedang mengendarai motor, kemudian di depannya ada pengendara motor yang menyalip sepeda motornya, maka masih banyak orang kurang bisa mengontrol emosinya dan mengungkapkan perasaan tidak

senangnya itu sehingga keluarlah kata-kata kasar, seperti “bego” atau “tolol”, dan lain sebagainya. Sama halnya dengan percakapan dengan teman, masih banyak yang menggunakan kata-kata kasar atau tidak sopan untuk mengejek temannya. Padahal, mungkin saja orang yang diajak bercanda tersebut merasa tidak senang dan sakit hati, karena belum tentu semua orang bisa menerima ejekan tersebut walaupun dengan nada bercanda.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu pengaruh yang penting dalam hubungan sosial agar dapat mengendalikan dan mengatur dalam mengungkapkan perasaan terhadap orang lain dan lingkungan. Hal ini didukung oleh teori apa yang dikatakan oleh Goleman (2003) bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungan. Karena salah satu faktor yang mempengaruhi dari kecerdasan emosional adalah keterampilan sosial.

B. Kesantunan Bertutur

Pada kesan pertama, mungkin tampak jelas bahwa kesantunan adalah suatu hal sederhana yang mudah untuk dipahami. Tapi tidaklah demikian. Merupakan hal yang tidak mudah untuk mendefinisikan kesantunan secara tepat. Penelitian-penelitian tentang kesantunan berbahasa telah dimulai sejak pertengahan tahun 1970-an, tetapi untuk pengajuan definisinya baru diajukan akhir 1980-an. Lakoff (1975) menafsirkan kesantunan sebagai bentuk perilaku orang-orang yang telah dikembangkan dalam masyarakat untuk mengurangi gesekan dalam interaksi pribadi. Kesantunan adalah tata cara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam suatu masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial.

Kesantunan dalam pergaulan sehari-hari dapat dilihat dari berbagai segi,

yaitu: *Pertama*, kesantunan memperlihatkan sikap yang mengandung nilai sopan santun atau etiket dalam pergaulan sehari-hari. Ketika orang dikatakan santun, maka dalam diri seseorang itu tergambar nilai sopan santun atau nilai etiket yang berlaku secara baik di masyarakat tempat seseorang itu mengambil bagian sebagai anggotanya. *Kedua*, kesantunan sangat kontekstual, yakni berlaku dalam masyarakat, tempat, atau situasi tertentu, tetapi belum tentu berlaku bagi masyarakat, tempat, atau situasi lain. Ketika seseorang bertemu dengan teman karib, boleh saja dia menggunakan kata yang agak kasar dengan suara keras, tetapi hal itu tidak santun apabila ditujukan kepada tamu atau seseorang yang baru dikenal. Mengecap atau mengunyah makanan dengan mulut berbunyi kurang sopan kalau sedang makan dengan orang banyak di sebuah perjamuan, tetapi hal itu tidak begitu dikatakan kurang sopan apabila dilakukan di rumah. *Ketiga*, kesantunan selalu bipolar, yaitu memiliki hubungan dua kutub, seperti antara anak dan orangtua, antara orang yang masih muda dan orang yang lebih tua, antara tuan rumah dan tamu, antara pria dan wanita, antara murid dan guru, dan sebagainya. *Keempat*, kesantunan tercermin dalam cara berpakaian (berbusana), cara berbuat (bertindak), dan cara bertutur (berbahasa).

Pendapat Sapir dan Worf (dalam Wahab, 1995) menyatakan bahwa bahasa menentukan perilaku budaya manusia memang ada benarnya. Orang yang ketika berbicara menggunakan pilihan kata, ungkapan yang santun, struktur kalimat yang baik menandakan bahwa kepribadian orang itu memang baik. Sebaliknya, jika ada orang yang sebenarnya kepribadiannya tidak baik, meskipun berusaha berbahasa secara baik, benar, dan santun di hadapan orang lain; pada suatu saat tidak mampu menutup-nutupi kepribadian buruknya sehingga muncul pilihan kata, ungkapan, atau struktur kalimat yang tidak baik dan tidak santun.

Begitu juga, ada orang yang berpura-pura halus dihadapan orang lain tetapi sesungguhnya memiliki kepribadian buruk, pada suatu saat berusaha tampil dengan bahasa yang halus agar nampak santun. Namun, pada suatu saat orang itu tega “menusuk orang lain dari belakang” dengan kata-kata yang isinya

menjelek-jelekan watak, sifat, dan kepribadian orang lain. Karena sifat dan perilakunya hanya berpura-pura, pada suatu saat kepribadian yang sesungguhnya seseorang itu akan muncul melalui bahasanya.

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang kita pikirkan. Tatacara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Apabila tatacara 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 beradab, bahkan tidak berbudaya. Suatu kebudayaan yang sudah mendarah daging pada diri seseorang sangat berpengaruh pada pola berbahasanya. Oleh sebab itu kita perlu mempelajari atau memahami norma-norma budaya sebelum mempelajari bahasa. Sebab, tatacara berbahasa yang mengikuti norma-norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa.

Kesantunan dalam berbahasa akan menggambarkan kesantunan atau kesopansantunan penuturnya. Kesantunan berbahasa (menurut Leech, 1986) pada hakikatnya harus memperhatikan empat prinsip. *Pertama*, penerapan prinsip kesopanan (*politeness principle*) dalam berbahasa. Prinsip ini ditandai dengan memaksimalkan kesenangan/kearifan, keuntungan, rasa salut atau rasa hormat, pujian, kecocokan, dan kesimpatikan kepada orang lain dan meminimalkan hal-hal tersebut pada diri sendiri. Dalam berkomunikasi, di samping menerapkan prinsip kerja sama (*cooperative principle*) dengan keempat maksim (aturan) percakupannya, yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara; juga menerapkan prinsip kesopanan dengan keenam maksimnya, yaitu: (1) maksim kebijakan yang mengutamakan kearifan bahasa, (2) maksim penerimaan yang mengutamakan keuntungan untuk orang lain dan kerugian untuk diri sendiri, (3) maksim kemurahan yang mengutamakan kesalutan/rasa

hormat pada orang lain dan rasa kurang hormat pada diri sendiri, (4) maksim kerendahan hati yang mengutamakan pujian pada orang lain dan rasa rendah hati pada diri sendiri, (5) maksim kecocokan yang mengutamakan kecocokan pada orang lain, dan (6) maksim kesimpatikan yang mengutamakan rasa simpati pada orang lain. Dengan demikian apabila kita menerapkan prinsip kesopanan dalam berbahasa, tidak akan lagi terdengar pembicaraan yang menggunakan ungkapan-ungkapan yang merendahkan orang lain sehingga komunikasi akan berjalan dalam situasi yang kondusif.

Berikut ini contoh yang memperlihatkan bahwa si A mengikuti prinsip kesopanan dengan memaksimalkan pujian kepada temannya yang baru saja lulus magister dengan predikat cumlaud dan tepat waktu, tetapi si B tidak mengikuti prinsip kesopanan karena memaksimalkan rasa hormat atau rasa hebat pada diri sendiri.

A : Selamat, Anda lulus dengan predikat maksimal!

B : Oh, saya memang pantas mendapatkan predikat cumlaude.

Kedua, penghindaran pemakaian kata yang dianggap tabu.

Pada kebanyakan masyarakat, kata-kata yang berbau seks, kata-kata yang merujuk pada organ-organ tubuh yang lazim ditutupi pakaian, kata-kata yang merujuk pada sesuatu benda yang menjijikkan, dan kata-kata “kotor” dan “kasar” termasuk kata-kata tabu dan tidak lazim digunakan dalam berkomunikasi sehari-hari, kecuali untuk tujuan-tujuan tertentu.

Contoh berikut ini merupakan kalimat yang menggunakan kata tabu karena diucapkan oleh mahasiswa kepada dosen ketika perkuliahan berlangsung.

- *Pak, mohon izin keluar sebentar, saya mau berak!*

- *Mohon izin, Bu, saya ingin kencing!*

Ketiga, berkenaan dengan penghindaran kata tabu, kita dapat menggunakan gaya bahasa eufemisme sebagai ungkapan penghalus. Penggunaan eufemisme ini perlu diterapkan untuk menghindari kesan negatif.

Keempat, penggunaan pilihan kata honorifik, yaitu ungkapan hormat untuk berbicara dan menyapa orang lain. Penggunaan kata-kata honorifik ini tidak hanya berlaku bagi bahasa

yang mengenal tingkatan (undha-usuk, Jawa) tetapi berlaku juga pada bahasa-bahasa yang tidak mengenal tingkatan. Hanya saja, bagi bahasa yang mengenal tingkatan, penentuan kata-kata honorifik sudah ditetapkan secara baku dan sistematis untuk pemakaian setiap tingkatan. Misalnya, bahasa krama inggil (laras tinggi) dalam bahasa Jawa perlu digunakan kepada orang yang tingkat sosial dan usianya lebih tinggi dari pembicara; atau kepada orang yang dihormati oleh pembicara.

Adapun tujuan utama dari kesantunan berbahasa adalah memperlancar komunikasi. Oleh karena itu, pemakaian bahasa yang sengaja dibelit-belitkan, yang tidak tepat sasaran, atau yang tidak menyatakan yang sebenarnya karena enggan kepada orang yang lebih tua juga merupakan ketidaksantunan berbahasa. Kenyataan ini sering dijumpai di masyarakat Indonesia karena terbawa oleh budaya “tidak terus terang” dan menonjolkan perasaan. Dalam batas-batas tertentu masih bisa ditoleransi jika penutur tidak bermaksud mengaburkan komunikasi sehingga orang yang diajak berbicara tidak tahu apa yang dimaksudkannya.

C. Kesantunan Bertutur berbasis Kecerdasan Emosi

Berbicara adalah kebutuhan kita sebagai manusia. Berbicara merupakan salah satu cara yang efektif bagi kita untuk berkomunikasi. Dengan berbicara kita bisa menyampaikan maksud dan tujuan serta buah pikiran kita dengan cepat. Akan sangat bijaksana jika kita memperhatikan cara berbicara maupun isi dan materi yang kita bicarakan. Jangan sampai ungkapan “banyak bicara banyak berdosa” sampai menjangkiti kita. Ada banyak etika, adab dan sopan santun dalam berbicara yang diketahui dan dianut oleh masyarakat. Salah satu acuan yang dapat kita jadikan pedoman adalah adat berbicara di Minang Kabau Sumatera Barat yang dikenal dengan “*Kato nan Ampek*” yaitu adab berbicara dibedakan atas empat (*ampek*) jenis audience atau lawan komunikasi kita, sebagai berikut:1). *Kato Mandaki*: Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan orang yang lebih tua atau dituakan dan lebih dihormati karena jabatan dan kedudukannya;

2). *Kato Mandata*: Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan teman sebaya atau rekan kerja.;3). *Kato Malereng*: Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan orang yang memiliki hubungan kekerabatan dengan kita dan keluarga seperti ipar, besan, sumando, mamak rumah.;4). *Kato Manurun* Kata dan adab yang digunakan bila kita berkomunikasi dengan orang yang lebih muda ataupun kepada bawahan.

Banyak sekali pepatah dan ungkapan bijak yang mengingatkan kita untuk lebih berhati-hati dalam bertutur kata agar kita tidak terlibat dalam pembicaraan yang mengandung dosa. Jika tidak terlalu penting “*Silent is Gold*” sangat bijak diterapkan. Adapun kalau harus ada kata-kata yang hendak disampaikan pilihlah kata-kata yang tepat, jangan sampai menyakiti perasaan orang lain yang mendengarnya karena “*Kata-kata bisa lebih tajam dari pedang*”.

Komunikasikanlah sesuatu dengan kata-kata yang tepat dan dengan cara yang baik jangan sampai menjadi bumerang bagi diri sendiri sebagaimana ungkapan “*Mulutmu harimaumu akan menerkam kepalamu*”. Apalagi kalau kata-kata yang diucapkan merupakan ucapan yang tidak benar atau berupa kebohongan dan sampai menimbulkan fitnah karena “*Fitnah lebih kejam dari pembunuhan*”. Alangkah besar dampak suatu kebohongan yang dituduhkan pada orang lain bahkan lebih buruk dari menghilangkan nyawa sekalipun. Jadi, walau “*lidah tak bertulang*” tapi pengaruhnya sangat besar pada keharmonisan hubungan antar sesama manusia.

Untuk menjalin hubungan sosial, Faktor peran dan hubungan antara pembicara dan lawan bicara menjadi pertimbangan penting dalam proses komunikasi. Misalnya, komunikasi antara seorang bawahan pada atasan, seorang anak pada bapak, sesama teman akrab, semua ini menuntut strategi komunikasi yang berbeda. Jika seorang bawahan berbicara pada atasan, dia akan memilih ungkapan yang sesuai dengan peran dia dan atasannya. Bahkan pemilihan kata saja tidak cukup, seringkali ucapan seorang bawahan tersebut disertai dengan bahasa tubuh yang merepresentasikan penghormatan dia

pada atasan, misalnya dengan sedikit membungkukkan tubuhnya.

Dalam bahasa Jawa dikenal tiga stratifikasi bahasa yang menunjukkan status sosial dan usia, yaitu *krama inggil*, *krama madya*, dan *ngoko*, Geertz (1977). Ketiga tingkatan bahasa tersebut harus tepat cara penggunaannya, dan kekurangtepatan dalam penggunaannya akan dianggap anak yang tidak tahu tatakrama (sopan-santun). Jadi standar yang dipakai bukan salah benar tetapi tepat atau tidak tepat cara pemakaian ungkapan tersebut. Faktor stratifikasi sosial juga sangat berperan dalam proses komunikasi untuk tujuan menjalin hubungan sosial. Dalam tradisi Jawa dikenal tiga stratifikasi sosial yaitu *kalangan bangsawan*, *kalangan menengah*, dan *kalangan bawah*. Masing-masing stratifikasi ini mempunyai gaya bahasa yang berbeda satu sama lain. Masing-masing gaya bahasa disepakati bersama cara pemakaiannya dalam konvensi dan norma sosial yang berlaku.

Faktor kesopanan ini lebih banyak terkait dengan aspek sosiokultural pemakai bahasa dari pada dengan aspek kebahasaan. Dalam proses komunikasi, pembicara dan lawan bicara tidak hanya dituntut taat pada *cooperative principle* saja, tetapi bahkan keduanya dituntut untuk saling memahami, bahkan mengerti maksud yang diinginkan tanpa harus mengucapkannya secara eksplisit.

Faktor kesopanan dalam berbicara juga ada prinsip-prinsipnya. Lakoff (dalam Cook, 2003) merumuskan tiga prinsip kesopanan dalam berkomunikasi; *Don't impose* (jangan memaksa), *Give option* (berikan pilihan), dan *Make your receiver feel good* (buatlah lawan bicara anda merasa senang). Ketiga prinsip kesopanan ini harus dipakai dalam berkomunikasi dengan lawan bicara jika pembicara ingin menjalin hubungan sosial dengan lawan bicara.

Dalam kehidupan sehari-hari sering seseorang memerintah orang lain untuk melakukan sesuatu dengan perintah eksplisit, misalnya, "*Jangan merokok diruang ini*", "*Dilarang membuang sampah disini*". Kedua contoh ungkapan perintah tersebut terasa sekali unsur perintahnya, sehingga jika perintah itu diberikan kepada lawan bicara yang berstatus dan berkedudukan sama mungkin akan

menimbulkan ketidaksenangan orang yang diperintah, apalagi orang yang memerintah itu tidak dalam posisi sebagai atasan atau orang yang berhak memerintah. Namun demikian perintah itu akan terkesan lebih halus, lebih sopan, dan tidak menimbulkan gap sosial antara pembicara dan lawan bicara jika diungkapkan dengan "*Terima kasih anda tidak merokok di ruang ini*", "*Terima kasih anda tidak membuang sampah disini*". Kedua ungkapan tersebut mempunyai tujuan yang sama, yaitu menjaga agar ruangan tidak berbau asap rokok, dan ruangan tidak penuh dengan sampah. Namun kedua ungkapan ini akan terkesan lebih sopan dan tidak terkesan menyuruh atau memerintah seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan; yaitu tidak merokok dan tidak membuang sampah sembarangan.

Contoh ungkapan perintah yang halus seperti itu juga ada dalam bahasa-bahasa lain, misalnya dalam bahasa Inggris. Cook (2003) memberikan beberapa contoh ungkapan request (permintaan) dengan ungkapan yang halus dan sopan seperti "*Would you mind...?*", "*May I ask you to...?*" atau "*Could you possibly..?*". Dalam bahasa Indonesia banyak kita jumpai ungkapan penghalusan perintah atau kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seseorang.

Namun demikian ada perintah tertentu yang dalam kondisi tertentu perintah tersebut harus tegas dan jelas sebagai perintah. Misalnya, bila kita berada di dalam gedung yang kebetulan sedang terbakar, maka para petugas pemadam atau satpam akan membentak-membentak dan menyuruh semua orang untuk keluar, tidak peduli apakah orang yang sedang menonton tersebut adalah atasannya, bupati atau petinggi daerah lainnya. Ungkapan penghalusan perintah tidak lagi efektif teriakan "*keluar!, keluar!, cepat!, cepat!*" dalam hal ini akan lebih efektif.

Demikian halnya ditempat yang berbahaya seperti pompa bensin ungkapan larangan harus ditulis dengan tegas "**DILARANG MEROKOK**" bahkan larangan tersebut ditulis dengan cat merah, yang sebenarnya dalam tatatulis cat merah menunjukkan perasaan marah. Dari uraian ini jelas bahwa ungkapan penghalusan dapat dipakai dalam konteks dan kondisi tertentu,

demikian halnya ungkapan langsung (tanpa harus diperhalus) juga dapat dipakai pada kondisi dan konteks tertentu.

Salah satu strategi yang dilakukan oleh pembicara untuk menjaga hubungan sosial dengan lawan bicara agar tetap baik adalah dengan menggunakan ungkapan *indirectness* (ketidaklangsungan). Agar hubungan sosial antara pembicara dan lawan bicara terjalin baik maka kedua pihak harus menghindari hal-hal yang dapat merusak hubungan tersebut, misalnya, penggunaan ungkapan yang kasar, tidak sopan dan menyakitkan atau mempermalukan pembicara atau lawan bicara di depan umum dengan ungkapan tertentu.

Pemakaian ungkapan tidak langsung ini sering dijumpai dalam kenyataan sehari-hari. Misalnya, ketika malam mulai larut seorang suami masih menulis diruang keluarga, kemudian istrinya bilang “*Pak sudah malam*”. Ungkapan ini bisa diinterpretasikan bermacam-macam, mungkin sang istri ingin agar suaminya mengecek pintu dan jendela yang belum terkunci, mematikan lampu yang tidak diperlukan, memeriksa kunci pengaman kendaraan supaya tidak dicuri orang, atau bahkan mungkin berupa ajakan sang istri untuk “tidur”, karena hari sudah larut malam agar besok tidak mengantuk sewaktu bekerja. Ungkapan “*Pak sudah malam*” dalam konteks yang disebutkan tadi dapat dikaitkan dengan beberapa aspek non linguistik untuk membangun interpretasi yang akurat. Kata *malam* dapat dikaitkan dengan jendela, kunci, pintu, lampu, tidur dan mengantuk.

Ullman (1972) menyebutnya ada keterkaitan antara *name* dan *sense*, yaitu satu sebutan dapat mengacu pada beberapa makna. Untuk dapat menginterpretasi dengan akurat ungkapan yang tidak langsung ini diperlukan pemahaman yang mendalam. Lawan bicara harus dapat mengkaitkan ungkapan dengan konteks percakapan tidak hanya pada level struktur gramatikal dimana ungkapan tersebut digunakan, tetapi juga makna dibalik ungkapan yang digunakan. Lyons (1995). Oleh karena itu baik pembicara atau lawan bicara harus dapat melakukan *conversational inference*, karena interpretasi percakapan tidak bisa dipisahkan dengan situasi atau konteks (*context bound process of interpretation*). Baik pembicara maupun lawan

bicara harus mampu mengaitkan struktur kalimat sebelum dan sesudahnya atau dengan *contextualization cues* dalam istilah Gumperz (1982).

Dengan kata lain pemahaman dengan pendekatan semantik saja tidak cukup untuk memahami makna yang tersurat (makna implisit), pendekatan pragmatik juga harus digunakan. Dalam pendekatan pragmatik aspek sosio kultural, peran konteks kalimat menjadi sangat penting untuk mendapatkan interpretasi yang akurat.

Ungkapan tidak langsung banyak dijumpai dalam bahasa Indonesia, yang tercermin dalam beberapa istilah seperti basa-basi dan eufemisme.

- Basa-Basi

Menurut KBBI, basa-basi adalah: 1) adat sopan santun; tata karma pergaulan; 2) ungkapan yang digunakan hanya untuk sopan santun dan tidak untuk menyampaikan informasi; 3) perihal menggunakan ungkapan semacam itu. Ungkapan basa-basi ini merupakan bagian dari budaya orang Indonesia. Ungkapan ini dapat kita jumpai setiap hari. Misalnya, jika ada seorang teman lewat didepan rumah, kita selalu *menawarinya* “*nggak mampir dulu*”, ketika teman datang kerumah kita, kita menawarinya “*mari makan*”, padahal sebenarnya tawaran mampir dan makan tersebut tidak serius, artinya kita hanya berbasa-basi. Bahkan bila tetangga kita lewat didepan rumah sering kita bertanya “*mau pergi kemana?*”, walaupun kenyataannya kita sebenarnya tidak ingin tahu mau pergi kemana tetangga tersebut. Ungkapan basa-basi ini menjadi bagian percakapan yang penting dalam budaya kita. Ungkapan basa-basi ini sekedar untuk mejalin hubungan sosial antar pembicara dan lawan bicara. Dalam contoh diatas yang tercermin adalah rasa perduli, ramah dan memperhatikan orang lain. Tidak ada fungsi khusus dalam proses komunikasi.

- Eufemisme

Bentuk strategi komunikasi lain yang sering kita jumpai adalah pemakaian ungkapan *eufemisme* (penghalusan istilah). Menurut KBBI, eufemisme adalah ungkapan yang lebih halus sebagai pengganti ungkapan yang dirasakan kasar, yang dianggap merugikan atau tidak menyenangkan.

Misalnya, jika kita mengurus surat dan ternyata surat tersebut belum selesai, maka petugas yang bertanggung jawab tidak akan mengatakan belum selesai, melainkan suratnya “*masih dalam proses*”. Seperti juga kalimat “Permisi, saya ijin ke *kamar kecil* pak”. Di dalam kalimat tersebut WC/ toilet digantikan dengan ungkapan “*kamar kecil*”. Atau contoh kalimat lainnya seperti: “Mungkin ada baiknya hubungan ini tidak dilanjutkan karena kita sudah tidak sejalan lagi” (*putus hubungan*). Masih banyak contoh-contoh lain ungkapan yang serupa, misalnya keputusannya “*masih dipertimbangkan*” (artinya belum jelas), “*dibebastugaskan*” (dipecat), “*salah pembukuan*” (korupsi), “*diamankan*” (ditahan), “*lembaga pemasyarakatan*” (penjara), “*negara berkembang*” (negara miskin), “*utang*” (bantuan). Pemakaian ungkapan eufemisme dalam komunikasi sehari-hari mengakibatkan perubahan makna kata (*semantic change*) yang signifikan. Bahkan Kleiden (1987) menyebutnya telah terjadi *degradasi* makna kata. Orang Indonesia merasa malu dikategorikan sebagai negara yang suka *ngutang* ke negara lain, oleh karena itu dicari ungkapan yang lebih halus *bantuan*, sedangkan sebutan Negara miskin dirubah menjadi *negara berkembang*, kata *pelacur* diganti dengan *wanita tuna susila* atau *pekerja seks komersial (PSK)*. Kata *pinjam* berbeda dengan *bantuan*, ungkapan *pinjam* berarti harus mengembalikan sedangkan kata *bantuan* berarti pemberian, sehingga tidak ada kewajiban untuk mengembalikan. Demikian juga halnya dengan kata *aman* dalam ungkapan *diamankan*. Kata *aman* berarti tidak ada masalah, sedangkan *diamankan* artinya ditahan karena seseorang telah dianggap berbuat yang melanggar hukum atau bermasalah.

Pemakaian *eufemisme* tidak akan merubah hakekat dari subjek yang menyandangnya. Pemakaian istilah *wanita tuna susila* (wts) sebagai ganti *pelacur* tidak akan merubah status dan profesi wanita tersebut, misalnya berubah menjadi wanita yang lebih baik, yang tidak lagi melacur. Justru pemakaian *eufemisme* ini malah menimbulkan kesan tidak ada beban moral dan psikologis pada orang yang menyandangnya. Dengan menggunakan kata *bantuan* sebagai bentuk

penghalusan istilah *hutang*, secara psikologis pemerintah Indonesia tidak pernah merasa terbebani untuk mengembalikan, walaupun pada kenyataan semua hutang harus dikembalikan, sehingga hutang-hutang pemerintah harus “*di jadwal ulang*” alias diperpanjang masa pengembaliannya, sehingga ketika utang sudah semakin menumpuk pemerintah mengajukan permohonan kepada debitur agar utang-utangnya di *write off* atau *dikemplang* alias tidak dibayar. Demikian halnya dengan ungkapan *salah pembukuan* sebagai ganti kata *korupsi*. Misalnya, “Si A telah membuat kesalahan pembukuan keuangan negara”. Ungkapan ini seolah tidak ada beban psikologis yang melekat, karena kesalahan pembukuan dapat terjadi pada siapapun, termasuk si A, sehingga ada kemungkinan si A tidak jera untuk mengulangi perbuatan yang kurang baik tersebut. Oleh karena itu, pemakaian *eufemisme* ini seharusnya dibatasi. Misalnya, hanya dipergunakan untuk predikat orang yang belum tentu bersalah.

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap kita tidak dapat menghindarkan diri dari kegiatan berkomunikasi dengan anggota masyarakat lainnya. Setiap saat, kita selalu menggunakan bahasa untuk berbicara dengan teman, orang tua, kakak, ataupun adik. Pada saat berkomunikasi itu, kita menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi. Namun, dalam menggunakan bahasa untuk berkomunikasi, setiap penutur sebaiknya berupaya untuk menggunakan bahasa secara baik dan benar. Tujuannya adalah untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara orang-orang yang berkomunikasi.

Etika berkomunikasi dalam suatu interaksi komunikasi erat kaitannya dengan pemilihan bahasa, norma-norma sosial, dan sistem budaya yang berlaku dalam suatu masyarakat. Para ahli bahasa menyebut lima etika yang harus dikuasai oleh seorang pembicara ketika dia berkomunikasi. Apa saja etika itu? Dalam menciptakan suasana komunikasi yang baik, terlebih dahulu penutur perlu menguasai dan mengetahui etika dan tatanan berkomunikasi yang akan kita lakukan. Etika pada saat kita berbicara dengan orang lain itu antara lain: *Pertama*, seorang pembicara harus mengetahui apa yang akan

dikatakannya, pada waktu dan keadaan tertentu kepada lawan bicaranya berkenaan dengan status sosial dan budaya dalam masyarakat itu; *Kedua*, jenis bahasa apa yang paling wajar kita gunakan yang disesuaikan dengan budaya di tempat kita berbicara; *Ketiga*, kapan dan bagaimana kita menggunakan giliran berbicara kita, dan menyela pembicaraan orang lain; *Keempat*, kapan kita harus diam; dan *Kelima*, bagaimana kualitas suara dan sikap fisik kita di dalam berbicara itu.

Butir-butir aturan dalam etika berkomunikasi tadi bukanlah merupakan hal yang terpisah satu sama lainnya. Kelima etika itu merupakan bagian-bagian yang menyatu di dalam tindak berbahasa. Butir (1) dan (2) menjelaskan aturan sosial berbahasa yang terdiri atas: siapa yang berbicara, dengan bahasa apa, kepada siapa, tentang apa, kapan, di mana, dan dengan tujuan apa. Sebagai contoh, kita hendak menyapa seseorang, maka harus kita mengetahui terlebih dahulu siapa orang itu, di mana, kapan, dan dalam situasi bagaimana. Butir (3) dan (4) yang juga merupakan aturan dalam etika berbahasa perlu pula dipahami agar kita bisa disebut sebagai anggota orang yang dapat berbahasa. Kita tidak dapat seenaknya menyela atau memotong pembicaraan seseorang; untuk menyela kita harus memperhatikan waktunya yang tepat dan tentunya juga dengan memberikan isyarat terlebih dahulu. Butir (e) dalam etika berkomunikasi menyangkut masalah kualitas suara dan gerak-gerik anggota tubuh ketika berbicara. Kualitas suara berkenaan dengan volume dan nada suara. Setiap budaya mempunyai aturan yang berbeda dalam mengatur volume dan nada suara. Masyarakat Sulawesi Utara dalam berbahasa daerah ataupun berbahasa Indonesia cenderung menggunakan volume suara yang lebih tinggi dibandingkan dengan para penutur bahasa Sunda dan bahasa Jawa.

KESIMPULAN

Bahasa sebagai alat komunikasi memiliki dua fungsi yaitu yang pertama sebagai alat pencapaian tujuan dalam komunikasi dan yang kedua sebagai wujud citra diri dan karakter pengguna bahasa. Sebagai alat pencapaian tujuan dalam komunikasi selayaknya bahasa digunakan

sesuai dengan tata bahasa yang benar dan terarah, karena tanpa menggunakan tata bahasa yang benar dan terarah maksud dan tujuan dari komunikasi tidak akan pernah tercapai. Selanjutnya pemilihan kata (diksi) yang tepat dalam komunikasi mutlak harus dilakukan, karena kesalahan dalam pemilihan kata akan berakibat fatal dan bahkan lebih jauh akan mempengaruhi pola pikir masyarakat, oleh karena itu kata atau kalimat yang dapat menimbulkan konflik dan kekerasan dalam masyarakat harus semaksimal mungkin dihindari.

Kesantunan dalam bertutur merupakan salah satu bagian dari kepribadian seseorang yang baik maka perlu dikembangkan dalam kehidupan sehari-hari. Kesantunan bertutur dapat meningkatkan kecerdasan emosional penutur karena di dalam berkomunikasi tidak hanya dituntut untuk menyampaikan kebenaran, tetapi harus tetap berkomitmen untuk menjaga keharmonisan hubungan.

Sehingga semakin baik bahasa yang digunakan oleh seseorang atau kelompok dalam menyampaikan ide dan fikiran serta untuk tujuan tertentu, maka akan semakin nyata pula bahwa citra diri dan karakter pengguna bahasa adalah termasuk dalam kategori baik dan berwibawa dan memiliki kecerdasan emosi yang baik. Citra diri dan karakter tersebut lebih lanjut akan menjadi citra diri dan karakter masyarakat dan bangsa Indonesia yang beradab dan sopan dalam setiap sendi kehidupan.

DAFTAR RUJUKAN

- Alwi, H. dkk. 2000. *Tata bahasa baku bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Brown, G. and G. Yule. 1996. *Discourse analysis*. Terjemahan I. Soetikono (ed.). PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Cook, Guy. 2003. *Applied linguistic*. OUP Oxford.
- Clifford Geertz, 1973. *The Interpretation Of Cultures*. Basic Books Classics.
- Effendy, O.U. 1989. *Kamus Komunikasi*. CV Mandar Maju, Bandung.
- Gardner, Howard. 2006. *Multiple Intelligences: New Horizons*. New York: Basic Books.

- Goleman, Daniel. 2003. *Kecerdasan Emosional*. Terjemahan oleh T. Hermaya, Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Gumperz, J. J. (Ed.). 1982. *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gunarwan, Asim. 1992. "Persepsi Kesantunan Direktif di dalam Bahasa Indonesia di antara Beberapa Etnik di Jakarta", dalam Kaswanti Purwo (ed.) *Bahasa dan Budaya*
- Ibrahim, Abd. Syukur. 2009. *Kesemestaan Sosiolinguistik, Kecenderungan Global dalam Memahami Hubungan antara Bahasa dan Masyarakat*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Prof. disampaikan pada Sidang Terbuka Senat UM, tanggal 20 Agustus 2009 di Aula Utama UM
- Kleiden, Ignas. 1987. "Masalah Kemiskinan Sosial-Budaya di Indonesia". Prisma 16 no 8.
- Lakoff, R.T. 1973. The Logic of Politeness, or Minding Your p's and q's, dalam Claudia Corum, T. Cedric Smith-Stark dan Ann Weiser (Eds.), *Paper from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* (hln. 292 – 305). Chicago, IL: Chicago Linguistics Society.
- Leech, G. 1993. *Prinsip-prinsip pragmatik*. Terjemahan M.D.D. Oka, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Nababan, PWJ. 1986. *Sosiolinguistik: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Gramedia
- Pranowo, dkk. 2004. "Kesantunan Berbahasa para Politisi di Media Massa". Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Silzen, Peter. 1990. "Bahasa sebagai Ungkapan Perasaan". Makalah. Depok: Fakultas Sastra UI.
- Subyakto-Nababan, Sri Utari. 1992. *Psikolinguistik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wahab, Abdul. 1995. *Isu Linguistik Pengajaran Bahasa dan Sastra*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Wijana, I Dewa Putu. 2006. *Dasar-dasar pragmatik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zahavi, D. 2012 "Self, consciousness, and shame." In D. Zahavi (ed.): *The Oxford Handbook of Contemporary Phenomenology*. Oxford. Oxford University Press. Jakarta: PELBA 5.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2005. Balai Pustaka.