

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pengertian Kesantunan**

Kesantunan merupakan hal yang bersifat relatif di dalam masyarakat dan relatif tidak memiliki ukuran pasti namun bisa dinilai. Suatu ujaran tertentu bisa dikatakan santun oleh suatu kelompok masyarakat tertentu, akan tetapi dalam kelompok masyarakat lain bisa jadi tidak santun. Hal yang menjadi tujuan dari kesantunan tidak akan lepas dari berbahasa karena hal terpenting dari kesantunan tidak luput dari berbahasa (Nurjamily, 2015).

Lakoff dalam (Chaer, 2010:46) berpendapat bahwa bila tuturan ingin terdengar santun oleh lawan tutur maka tuturan harus tidak terdengar memaksa atau angkuh, kemudian tuturan yang diungkapkan memberikan pilihan kepada lawan tutur sehingga tidak menimbulkan sikap intimidasi, dan lawan tutur merasa tenang hingga tidak ada kesan memaksa dalam suatu tuturan.

Kesantunan mencakup intonasi. Menyatakan bahwa intonasi adalah tinggi-rendah suara, panjang-pendek suara, keras-lemah, jeda, dan irama yang menyertai tuturan. Intonasi dapat dibedakan menjadi dua, yakni intonasi yang menandai berakhirnya suatu kalimat atau intonasi final, dan intonasi yang berada di tengah kalimat atau intonasi nonfinal. Intonasi berfungsi untuk memperjelas maksud tuturan. Oleh karena itu, intonasi dapat dibedakan lagi menjadi intonasi berita, intonasi tanya, dan intonasi seruan. Intonasi seruan itu sendiri masih dapat diperinci lagi menjadi intonasi perintah, ajakan, permintaan, dan permohonan, Sunaryati (dalam Rahardi, 123).

Bila mengutip pendapat dari Richards yang berbicara mengenai kesantunan adalah “ *politeness is how language express the social distance between speakers and their different role relationships* ” yang kurang lebih maksudnya adalah kesantunan adalah bagaimana bahasa itu menunjukkan jarak sosial di antara para petutur dan mengetahui

bagaimana hubungan mereka dalam suatu masyarakat, Richard (dalam Rahardi, 2015:6)

Maka dapat disimpulkan bahwa kesantunan adalah sikap yang digunakan petutur untuk meminimalkan ungkapan yang kurang sopan yang telah disepakati dengan tujuan membuat komunikasi yang baik dan santun.

## 2. Pengertian kesantunan berbahasa

Bertutur kata secara halus dan apa yang dituturkan memiliki maksud yang jelas dan menyejukkan hati adalah hal yang diharapkan siapapun, tentu hal ini akan memberikan kesan yang lebih baik dalam berbahasa. Sebuah kesantunan dalam hal berperilaku yang diungkapkan dengan cara yang baik merupakan bagian penting dalam melakukan komunikasi. Seandainya sikap berbahasa atau berkomunikasi setiap orang demikian pastinya rasa kebencian, curiga, memiliki prasangka buruk terhadap orang lain tidak semestinya ada. Dengan demikian hubungan antar manusia akan penuh kebahagiaan, begitulah wujud kesantunan berbahasa seharusnya.

Kesantunan berbahasa merupakan sebuah aturan yang ditetapkan dan disepakati oleh suatu masyarakat tentu dilakukan guna menciptakan sebuah komunikasi melalui bahasa yang santun dan menyenangkan.

Maka dengan itu Chaer (2010:45) menjelaskan bahwa banyak tokoh yang menulis dan mengemukakan pendapat mengenai konsep kesantunan berbahasa. Pendapat pertama dikemukakan oleh Robin Lakoff (dalam Chaer, 2010:46) ini menyebutkan bahwa bila menginginkan sebuah tuturan terdengar santun ada tiga kaidah yang digunakan. Tiga kaidah kesantunan itu yang pertama adalah formalitas (*formality*). Maksud dari kaidah formalitas adalah bahwa suatu tuturan bila tidak mengandung unsur memaksa, maka tuturan itu dikatakan santun, dan juga tidak ada keangkuhan dalam menyampaikan tuturan, jadi tuturan yang santun diucapkan dengan memperhatikan tidak memaksa lawan tutur. Seperti pada ungkapan “mari kita bantu membiayai anak-anak

yatim agar dapat tetap bersekolah” unjukan ini terkesan tidak angkuh atau memaksa, dari pada dibandingkan dengan unjukan “kamu harus mau membiayai anak-anak yatim itu agar bisa sekolah”. kalimat ini terdengar sangat memaksa lawan bicara yang mengharuskan agar mau memberikan bantuan, padahal dalam prinsip yang dikemukakan oleh Lakoff, seseorang yang ingin mendapat simpati seseorang haruslah menggunakan bahasa yang santun dengan tidak ada paksaan di dalam bertutur kata. Jadi seperti sebuah kalimat permohonan yang diucapkan seseorang kepada orang lain, pembicara haruslah menggunakan kata yang mengindikasikan untuk meminta tolong atau merendah sehingga sebuah kalimat permohonan itu tidak terlihat kaku dan angkuh. Kemudian kaidah yang kedua adalah ketidaktegasan (*hesitancy*).maksud ketidaktegasanyaitu bagaimana upaya pembicara membuat lawan bicaranya dapat menentukan pilihannya sendiri (*option*) tidak harus mengikuti kehendak petutur. Lawan bicara memiliki hak untuk menyampaikan pilihannya sendiri kepada petutur hingga tidak perlu merasa segan walaupun tidak ada kesamaan pilihan antara petutur dan lawan tutur dan persamaan atau kesekawanan (*equality or cameraderie*).kemudian yang terakhir yaitu persamaan atau kesekawanan, yang berarti sebagai pembicara haruslah bertindak seolah-olah pembicara dan lawan bicara menjadi sama, sebagai pembicara tidak seharusnya mendominasi pembicaraan dan merasa yang paling tahu namun haruslah memandang siapa lawan bicara, bagaimana latar belakang lawan bicara, dan seperti apa lingkungan lawan bicara sehingga petuturpun mampu menyeimbangan dan seakan-akan petutur dan lawan bicara tidak memiliki sekat sosial atau pendidikan yang menjadikan petutur berbeda dengan lawan bicara. Jadi Lakoff memiliki pendapat bahwa, sebuah tuturan akan dikatakan santun bila pembicara tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan kepada lawan tutur, dan lawan tutur merasa tenang (Chaer, 2010:45-46).

Kesantunan berbahasa menurut Bruce Fraser (dalam Chaer, 2010:47) Fraser mengungkapkan pendapatnya tentang kesantunan berbahasa bukan atas dasar kaidah-kaidah seperti pendapat yang diungkapkan oleh tokoh sebelumnya, melainkan atas dasar strategi. Fraser juga membedakan kesantunan (*politeness*) dari penghormatan (*deference*). Kesantunan yang dimaksud oleh Fraser adalah suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan dengan suatu golongan yang memiliki suatu kepentingan yang sama (dalam hal ini bisa seperti memiliki kriteria kesantunan yang sama) dan di dalam hal ini menurut pendapat lawan tutur, bahwa petutur tidak boleh melampaui hak atau tidak mengingkari dalam pemenuhan kewajiban. Sedangkan penghormatan adalah bagian dari aktifitas yang berfungsi sebagai sarana simbolis untuk menyatakan penghargaan secara reguler. Jadi, kalau seseorang tidak menggunakan bahasa sehari-hari kepada seorang pejabat di kantornya yang artinya bahasa yang digunakan adalah bahasa yang formal, maka orang itu telah menunjukkan hormat kepada pejabat menjadi lawan tuturnya. Bersikap hormat, menurut Fraser belum tentu berperilaku santun karena kesantunan adalah masalah lain.

Pakar lain turut berpendapat mengenai kesantunan berbahasa seperti Brown dan Levinson. Brown dan Levinson mengatakan teori kesantunan berbahasa itu dapat ditunjukkan melalui nosi muka (*face*). Secara rasional semua orang memiliki muka (dalam arti kisaran tentunya); dan muka itu harus dijaga, dipelihara, dan sebagainya. Dalam bukunya Brown dan Levinson mengatakan bahwa melalui nosi muka itu ada dua sisi yaitu positif dan negatif, yang dimaksud dengan nosi muka positif yaitu "*Positive politeness is redress directed to the addressee's positive face, his perennial desire that his wants (or the actions/acquisitions/values resulting from them) should be thought of as desirable*". Kurang lebih maksudnya adalah kesantunan yang positif adalah bila ingin menunjukkan kesantunan dalam berbahasa wajah pun turut serta dalam mengekspresikan. Raut muka yang ramah akan

menunjukkan bahwa penutur ingin maksud yang diucapkan diterima oleh lawan tutur dengan harapan hal ini penutur dapat dihargai oleh lawan tutur (Brown & Levinson, 1978:101).

Sedangkan kesantunan nosi muka negatif adalah “*Negative politeness is redressive action addressed to the addressee’s negative face: his want to have his freedom of action unhindered and his attention unimpeded*” Kurang lebih maksudnya adalah Kesopanan negatif adalah tindakan yang ditujukan pada wajah negatif lawan tutur. Dalam hal ini petutur berkeinginan agar memiliki kebebasan bertindak tidak dibatasi sesuai dengan kehendak petutur dan perhatian petutur tidak terhalangi (Brown & Levinson, 1978:129). Pendapat yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson memang sedikit rumit untuk dipahami namun pada intinya kesantunan berbahasa tetap terletak bagaimana seorang pembicara bersikap baik dan sopan terhadap lawan bicara.

Teori yang dikemukakan oleh Geoffrey Leech dalam (Chaer, 2010:56) merupakan teori yang banyak dipelajari. Leech mengungkapkan bahwa kesantunan berbahasa mengacu pada prinsip kesantunan (*politeness principles*), yang dijabarkan menjadi maksim (ketentuan, ajaran). Prinsip kesantunan dijabarkan menjadi enam maksim, yaitu (1) maksim kebijaksanaan (*Tact*), maksim ini menuntut setiap laku pertuturan yaitu petutur dan lawan tutur harus meminimalkan kerugian orang lain atau semaksimal mungkin untuk memberikan keuntungan kepada orang lain. (2) maksim kedermawanan (*Generosity*), setiap pelaku pertuturan mengharuskan untuk memaksimalkan kerugian atas diri sendiri dan meminimalkan keuntungan untuk diri sendiri. (3) maksim kemurahan (*Approbation*), maksim ini mengharuskan setiap peserta didik untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. (4) maksim kerendahan hati (*Modesty*), memuntut seseorang untuk memaksimalkan tidak menghormati diri sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri

sendiri. (5) Maksim kecocokan (*Agreement*), menuntut untuk setiap penutur dan lawan tutur memaksimalkan kesetujuan diantara penutur dan lawan tutur dan meminimalkan ketidakcocokan di antara penutur dan lawan tutur. Dan (6) Maksim kesimpatian(*sympathy*), menggariskan bahwa semua pelaku petuturan guna untuk memaksiamalkan rasa peduli atau rasa simpati, dan sedapat mungkin untuk meminimalkan rasa antipati kepada lawan tutur. Keenam maksim ini akan dijabarkan lebih rinci sebagai berikut.

a) Maksim kebijaksanaan (*Tact Maxim*)

Maksim kebijaksanaan menekankan pada dua aturan yaitu (1) setiap peserta petuturan harus lebih meminimalkan kerugian orang lain. Dan (2) memaksimalkan keuntungan bagi orang lain. Geoffrey Leech menjelaskan dalam maksim kebijaksanaan ini berlaku bahwa semakin panjang tuturan seseorang, semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap santun terhadap lawan tuturnya. Seperti ungkapan “ kalau tidak keberatan sudilah anda saat senggang mengabari saya” lebih terdengar santun dari pada ungkapan “ jangan sampai kamu tidak mengabariku”. lalu semakin diutarakan dengan maksud yang tidak langsung ungkapan itu tedengar lebih santun dibanding dengan mengutarakannya secara langsung. Dan saat mengungkapkan maksud memerintah dengan kalimat berita atau kalimat tanya akan lebih santun dibanding langsung menggunakan kalimat perintah.

b) Maksim kedermawanan (*Generosity Maxim*)

Maksim penerimaan menghendaki dua hal yaitu jadikan keuntungan diri sendiri sedikit mungkin dan pujilah atau untungkanlah orang lain sebanyak mungkin. Contoh dari maksim kedermawanan dengan maksud menjadikan keuntungan diri sendiri yaitu:

A: Pinjami aku bukumu sekarang!

B: Saya akan meminjami anda buku saya hari ini

Pada ungkapan A terlihat tuturan yang diungkapkan sangat menguntungkan pada diri penutur, padahal maksud dari maksim kedermawanan ini ditujukan untuk memaksimalkan keuntungan orang lain bukan sebaliknya, sedangkan ungkapan B terlihat bahwa ungkapan itu santun dengan tidak menguntungkan diri sendiri tapi malah berusaha untuk menguntungkan orang lain.

Sedangkan hal kedua yang di harapkan dalam maksim kedermawanan ini adalah memaksimalkan kerugian pada diri sendiri. Contoh dari ungkapan ini yaitu,

A: traktir aku dong!

B: mari ke rumah ku, saya akan memasakkan sesuatu untukmu.

Ungkapan A meminta petutur dapat diuntungkan, yang hal ni tidak sesuai dengan maksim kedermawanan, sedangkan pada ungkapan B petutur memaksimalkan keuntungan untuk orang lain.

c) Maksim kemurahan (*Approbation Maxim*)

Maksim kemurahan menuntut bagi setiap peserta tutur untuk melakukan dua hal bila mengharapkan bertutur secara santun yaitu, yang pertama memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain. Seperti contoh berikut ini:

A: Handphone barumu bagus sekali!

B: tentu saja Handphoneku baru, ini harganya mahal loh, dan beli di luar negeri.

Pada ungkapan A petutur sudah memaksimalkan rasa, sedangkan petutur B menunjukkan pelanggaran dengan memaksimalkan penghargaan terhadap diri sendiri.

Sedangkan hal kedua yang diharapkan dari maksim kemurahan adalah meminimalkan rasa tidak menghormati orang lain.

Seperti contoh berikut ini:

A: masakan buatanmu sungguh enak.

B: masakan ini tidak enak

C: masakan buatanmu terasa sedikit hambar.

Pada ungkapan A sudah berupaya untuk santun tidak seperti pada ungkapan B yang tidak berupaya lebih santun, lalu dibanding dengan ungkapan B, ungkapan C lebih santun meski memiliki maksud yang sama.

d) Maksim kerendahan Hati (*Modesty Maxim*)

Pada maksim kerendahan hati setiap petutur mengharapkan untuk mengecam diri sendiri sebanyak mungkin dan pujilah diri sendiri sedikit mungkin. Seperti ungkapan yang disampaikan berikut ini”

(1) A: orang itu sungguh berhati mulia

B: benar, dia sungguh baik.

(2) C: kamu baik sekali kepada mereka.

D: tentu saja, aku memang selalu begitu.

Pada ungkapan (1) A petutur menerapkan kesantunan dengan cara memberikan pujian, kemudian ungkapan B disampaikan oleh lawan tutur, juga memberikan tanggapan yang sesuai dengan maksim kerendahan hati dengan memujinya juga. Sedangkan untuk ungkapan (2) C petutur sudah berupaya santun dengan memuji lawan tutur, namun lawan tutur (2) B mengungkapkan hal yang tidak sesuai dengan maksim kerendahan hati, yang malah berusaha untuk memaksimalkan memuji pada diri sendiri.

e) Maksim kesetujuan (*Agreement Maxim*)

Maksim kesetujuan ini berusaha agar kesepakatan antara diri sendiri dan orang lain terjadi sesedikit mungkin dan usahakan agar kesepakatan antara lain diri sendiri dan orang lain juga terjadi sebanyak mungkin. Berikut contoh ungkapan maksim kesetujuan:

(1) A: keputusan pemerintah untuk menetapkan sistem zonasi pada sekolah negeri sangat kurang mempertimbangkan banyak hal.

B: iya, memang benar.

(2) C: keputusan pemerintah untuk menetapkan sistem zonasi pada sekolah negeri sangat kurang mempertimbangkan banyak hal.

D: ya benar, itu membuat banyak keributan dimana-mana

Pada tuturan B pada (1) lebih menunjukkan santun dari pada (2) pada D, karena kesan ketidak cocokannya lebih diutarakan dengan santun, sedangkan ungkapan (2) D terkesan menyalahkan.

f) Maksim Simpati (*Sympathy Maxim*)

Maksim simpati mengharapkan bagi peserta tutur untuk mengurangi rasa antipati pada orang lain hingga semaksimal mungkin dan tingkatkanlah rasa simpati dengan sebanyak-banyaknya orang lain. Seperti halnya bila menemui orang lain memperoleh keberuntungan atau kabar yang membahagiakan maka petutur harus memberikan ucapan selamat, dan bila orang lain mendapat kesusahan, petutur harus ikut bersimpati dengan mengucapkan rasa duka atau bela sungkawa. Seperti contoh ungkapan berikut:

(1) A: kemarin saat tanding tapak suci, aku meraih gelar juara.

B: wah, selamat ya, kau sungguh hebat.

(2) A: belum hilang ingatanku saat kucing kesayanganku mati.

B: aku turut prihatin atas meninggalnya kucing kesayanganmu.

Ungkapan pada (1) menunjukkan ungkapan ucapan selamat, kemudian pada ungkapan (2) menunjukkan ungkapan bela sungkawa yang mana kedua ungkapan ini sesuai dengan maksim simpati (Chaer, 2010:45-61).

Lain halnya dengan pendapat yang dikemukakan Pranowo tentang teori kesantunan berbahasa, Pranowo menunjukkan indikator yang menjadi penentu santun atau tidaknya pemakaian bahasa dengan beberapa faktor penentu dari aspek kebahasaan yang dapat diidentifikasi yaitu aspek penentu kesantunan dalam bahasa verbal atau secara lisan antara lain mencakup aspek intonasi dalam berbahasa (keras lembutnya intonasi ketika seseorang berbicara), aspek nada berbicara (berkaitan dengan suasana emosi penutur: nada resmi, nada bercanda atau bergurau, nada mengejek, nada menyindir), faktor pilihan kata, dan faktor struktur kalimat (Pranowo, 2012:76).

Kelima teori yang telah dijabarkan di atas, peneliti condong dengan pendapat yang dikemukakan oleh Geoffrey Leech. Karena teori Geoffrey Leech mengenai kesantunan dengan menggunakan bentuk maksim-maksim ini sudah dapat mencakupi teori lain yang ada. pendapat tentang kesantunan berbahasa bahwa dari prinsip kesantunan lebih dijabarkan lagi menjadi enam maksim yaitu, maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim kemurahan, maksim kerandahan hati, maksim kecocokan, dan maksim kesimpatian. Menurut peneliti pendapat ini dapat mewakili dan menjadi acuan untuk menentukan bagaimana seseorang berbahasa secara santun.

### **3. Indikator Kesantunan**

Indikator adalah penanda yang dapat dijadikan penentu apakah pemakaian bahasa Indonesia seorang penutur itu santun atau tidak. Penanda-penanda tersebut dapat berupa unsur kebahasaan atau unsur nonkebahasaan. Indikator yang digunakan oleh peneliti menyesuaikan dengan teori yang digunakan yaitu menggunakan teori kesantunan yang dibawah oleh Geoffrey leech, yaitu:

- a. Tuturan dapat memberikan keuntungan kepada mitra tutur.

- b. Tuturan lebih baik menimbulkan kerugian pada penutur.
- c. Tuturan dapat memberikan pujian kepada mitra tutur
- d. Tuturan tidak memuji diri sendiri.
- e. Tuturan dapat memberikan persetujuan kepada mitra tutur.
- f. Tuturan dapat menggunakan rasa simpati terhadap yang dialami oleh mitra tutur
- g. Tuturan dapat mengungkapkan sebanyak-banyaknya rasa senang pada mitra tutur.

#### 4. Kriteria (Skala) Kesantunan

Kriteria (skala) adalah ukuran yang menjadi dasar penilaian suatu hal. Ada banyak hal yang dapat digunakan sebagai ukuran kesantunan, hal ini dikhususkan pada kesantunan berbahasa. Yang dimaksud dengan skala kesantunan adalah peringkat kesantunan.

Ada banyak pendapat ahli mengenai apa saja yang menjadi kriteria berbahasa menjadi santun yang dalam hal ini telah ditentukan mana yang sesuai dengan penelitian ini. Berikut ini dijabarkan beberapa kriteria (skala) kesantunan yang telah dirangkum.

1. *Cost-benefitscale* atau skala kerugian dan keuntungan, merujuk pada besar kecilnya biaya dan keuntungan yang disebabkan oleh sebuah tindak tutur dalam sebuah peraturan. Ukuran skala ini adalah semakin tuturan yang diujarkan merugikan diri sendiri, maka akan dianggap semakin santunlah tuturan tersebut. Sebaliknya, apabila tuturan yang diujarkan semakin menguntungkan diri penutur, maka akan dianggap tidak santunlah tuturan tersebut. Seorang penutur harus bisa membuat mitra tuturnya merasa nyaman dan tidak dirugikan ketika tengah melakukan percakapan.
2. *Optionally scale* atau skala pilihan, mengacu pada banyak atau sedikitnya pilihan yang disampaikan penutur terhadap mitra tutur dalam kegiatan bertutur. Semakin tuturan itu

memungkinkan penutur atau mitra tutur untuk menentukan pilihan yang banyak dan leluasa, akan dianggap semakin santunlah tuturan tersebut.

3. *Indirectnessscale* atau skala ketidaklangsungan, merujuk pada peringkat langsung atau tidak langsungnya sebuah maksud tuturan. Semakin tuturan itu bersifat langsung akan dianggap semakin tidak santunlah tuturan tersebut. Sebaliknya, semakin tidak langsung maksud sebuah tuturan akan dianggap semakin santunlah tuturan tersebut.
4. *social distance scale* atau skala jarak sosial, merujuk pada peringkat hubungan sosial antara pututur dan mitra tutur. Semakin dekat jarak hubungan sosial di antara petutur dan mitra tutur tuturan akan semakin tidak santun. Sebaliknya, semakin jauh jarak hubungan sosial antara petutur dan mitra tutur, tuturan yang digunakan akan cenderung lebih santun (Chaer, 2010:66-69).
5. Skala peringkat sosial anantara penutur dan lawan tutur banyak ditentukan oleh parameter perbedaan umur, jenis kelamin, dan latar belakang sosiokultural. Berkenaan dengan perbedaan umur antara petutur dan lawan tutur, biasanya diketahui bahwa semakin tua umur seseorang akan semakin tinggi peringkat kesantunan petuturnya. Sebaliknya, orang yang masih muda cenderung memiliki tingkat kesantunan yang rendah di dalam bertutur. Orang berjenis kelamin wanita biasanya memiliki tingkat kesantunan lebih tinggi dibandingkan dengan berjenis kelamin pria. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa wanita cenderung lebih banyak berkenaan dengan sesuatu yang bernilai estetis dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, pria lebih jauh dari hal-hal itu karena, biasanya, ia lebih banyak dengan kerja dan penggunaan logika dalam kehidupannya sehari-hari. Latar belakang sosiokultural berperan penting dalam menentukan peringkat kesantunan bertuturnya. Orang yang memiliki jabatan

tertentu di dalam masyarakat cenderung memiliki peringkat kesantunan lebih tinggi dibandingkan dengan kebanyakan orang seperti; petani, pedagang, buruh bangunan, pembantu rumah tangga, dan sebagainya. Begitu pula orang-orang kota cenderung memiliki peringkat kesantunan lebih tinggi dibandingkan dengan penduduk pedesaan.

6. Skala formalitas (*formality scale*) menyatakan bahwa peserta tutur (petutur dan lawan tutur) merasa nyaman dalam kegiatan bertutur, maka tutur yang digunakan tidak boleh bernada memaksa dan tidak boleh terkesan angkuh. Di dalam tutur, dalam setiap peserta tutur harus saling menjaga keformalitasan dan jarak yang sewajarnya dan senatural mungkin antara yang satu dengan yang lain.
7. Skala ketidaktegasan disebut juga skala pilihan (*optionality scale*) menunjukkan agar penutur dan lawan tutur dapat saling merasa nyaman dalam bertutur, maka pilihan-pilihan dalam bertutur harus diberikan oleh kedua belah pihak. Kita tidak boleh bersikap terlalu tegang atau terlalu kaku dalam kegiatan bertutur karena akan dianggap tidak santun.
8. Skala kesekawanan menunjukkan bahwa agar dapat bersifat santun, harus selalu bersikap ramah dan harus selalu mempertahankan persahabatan antara petutur dan lawan tutur. Penutur harus selalu menganggap bahwa lawan tutur adalah sahabat, begitu juga sebaliknya. Rasa persahabatan ini merupakan salah satu prasyarat untuk mencapai kesantunan (Chaer, 2010:63-64).

Kriteria yang telah dijabarkan dan dianggap sesuai dengan penelitian ini lah yang nantinya akan menjadi tolak ukur peneliti menentukan suatu bahasa itu santun atau tidak dengan berbagai pertimbangan.

## 5. Alasan berbahasa secara santun

Berbahasa merupakan bentuk cerminan diri seseorang. Berbahasa yang baik, benar, dan santun akan menunjukkan bagaimana sikap atau kebiasaan seseorang. Begitu pula dengan menyampaikan suatu aspirasi, informasi, kritik, saran, masukan, pernyataan kepuasan saat ini sangat mudah, transparan dan siapapun boleh berpendapat secara terbuka pada zaman demokrasi dan era digital saat ini, namun tentu hal tersebut memiliki kesepakatan bersama dan memiliki aturan yang bila tidak dipatuhi, jalur hukum yang akan ditempuh (Pranowo,2009: 13).

Siapapun boleh menyampaikan pendapatnya. Terlebih lagi bagi seorang *publik figur*, tokoh masyarakat, pemimpin, guru, yang menjadi contoh masyarakat luas, selayaknya menggunakan bahasa secara santun. Pranowo (2009:14) menyampaikan bahwa berbahasa dan berperilaku santun merupakan hal yang dibutuhkan setiap individu, bukan sekedar menjadi sebuah kewajiban semata. Namun berbahasa dan berperilaku secara santun sebenarnya lebih dimaksudkan sebagai wujud aktualisasi diri. Jika ternyata aktualisasi diri dengan berbahasa dan berperilaku santun dapat menimbulkan kesan berkenan bagi mitra tutur, sebenarnya hanya sebuah efek, bukan menjadi sebuah tujuan. Setiap orang harus menjaga kehormatan dan matrabat diri sendiri. Hal ini dimaksudkan agar setiap orang mampu saling menghargai, dan demikianlah sebenarnya hakikat berbahasa secara santun.

## 6. Penyebab ketidak santunan dalam berbahasa

Ungkapan yang dilakukan seseorang secara santun dapat terwujud dengan berbagai banyak faktor dan tujuan, namun ada pula kendala untuk seseorang mengungkapkan bahasa yang tidak santun. Hal itu dapat terjadi karena beberapa faktor. Pranowo (2009:68) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi kendala untuk berbahasa secara santun sebagai berikut.

**a) Penutur menyampaikan kritik secara langsung (menohok mitra tutur) dengan kata atau ungkapan yang kasar.**

Ungkapan yang kasar berupa kritikan secara langsung menyebabkan mitra tutur menjadi tersinggung dan komunikasinya tidak berjalan dengan baik dan santun. Seperti contoh ungkapan berikut ini.

“ kalau tidak tahu proses bikin perundangan, bagaimana? Dan saya suka bilang (jadi menteri, red) memang mau mejeng saja? Saya tidak akan menyebut nama. kita lihat, mereka-mereka yang tidak punya latar belakang di dalam proses menjalankan tata pemerintahan di republik ini, dia gagal. Karena dia akan bingung sebenarnya dia mau bikin apa. Peundang-undangan nggak hapal” (Megawati, ketua umum partai PDIP; Jawa pos, 11/07/2019).

Dalam ungkapan itu, disampaikan oleh Megawati mengomentari gagasan Jokowi mengenai penarikan menteri dari kalangan milenial. Ungkapan “memang mau mejeng saja” terasa tidak santun karena Megawati sebagai penutur mengkritik secara langsung hingga bisa saja menyinggung perasaan mitra tutur yang menjadi sasaran kritik..

**b) Penutur didorong rasa emosi ketika bertutur**

Saat seseorang bertutur kata, terkadang penutur didorong oleh perasaan emosi yang berlebihan sehingga tekesan marah kepada mitra tutur. Seperti ungkapan berikut ini.

“ apa jadinya jika Prabowo Subianto berkuasa? Jika salah seorang tim suksesnya saja sudah berperilaku congkak, meniru arogansi dan kecongkakan Prabowo! Bisa jadi hukum hanya menguntungkan kroni-kroninya saja”. (Irnas Nasruah Zubir, ketua DPP Partai Hanura; Jawa Pos, 5/2/2019).

Ungkapan “meniru arogansi dan kecongkakan Prabowo” yang diungkapkan oleh penutur, terkesan penuh dengan kebencian dan emosi terhadap lawan tuturnya hingga terkesan tidak santun.

**c) Penutur protektif terhadap pendapatnya**

Seorang petutur kadang-kadang protektif terhadap pendapatnya yang menjadikan hal demikian itu menimbulkan rasa ketidakpercayaan pada mitra tutur. Seperti ungkapan berikut ini.

“hari ini, kita dapat penceahan bahwa tweet saya itu bukan ujaran kebencian ya. Karena gini, tadi jua belum disampaikan dipesidangan apa si ujaran kebencian itu. Ujaran kebencian itu harus bermakna kepada sesuatu yang bermoral, sesuatu yang baik, kalau kita benci dengan yang jelek itu bukan ujaran kebencian” (Ahmad Dhani, tersangka ujaran kebencian, Jawa Pos; 16/10/18).

Ungkapan itu diujarkan seakan-akan membela pendapatnya adalah benar sehingga yang menjadi awan tutur menjadi tidak percaya kepada petutur.

**d) Petutur sengaja ingin memojokkan mitra tutur dalam bertutur.**

Saat bertutur, petutur sengaja ingin memojokkan mitra tuturnya sehingga mitra tutur menjadi tidak berdaya ungkapan ini menjadi tidak santunnya dalam berbicara. Seperti ungkapan berikut ini.

“menurut pendapat saya, carilah orang yang punya independensi, yang kokoh, punya integritas dan punya pengetahuan di bidang itu” (Fadli Zon, wakil ketua umum Partai Grindra; Jawa Pos, 23/1/2019).

Ungkapan itu disampaikan oleh Fadli Zon karena keberatan dengan munculnya nama Najwa Shihab sebagai calon moderator debat Pilpres, ungkapan itu terkesan menyudutkan lawan tutur

**e) Petutur menyampaikan tuduhan atas dasar kecurigaan terhadap mitra tutur.**

Sebuah tuturan menjadi tidak santun jika penutur terkesan menyampaikan kecurigaan terhadap mitra tutur. Seperti ungkapan berikut ini.

“KPU selalu menyatakan kesiapannya dalam melaksanakan tugas-tugasnya, baik dalam mengelola tahapan pemilu maupun pengaturan calon perorangan. Kenyataannya janji KPU itu tidak pernah terbukti” (Jeirry Sumampow, kompas; 08/05/2008).

Ungkapan “Kenyataannya janji KPU itu tidak pernah terbukti” berita tuduhan kepada mitra tutur atas dasar kecurigaan penutur, tuturan demikian menjadi tidak santun karena isi tuturan tidak didukung dengan bukti yang kuat, namun hanya sebuah kecurigaan yang diungkapkan oleh penutur terhadap lawan tutur.

#### **7. Pengertian dan Tujuan Ceramah**

Ceramah merupakan metode dakwah secara verbal (lisan) yang populer dan banyak di praktikan dalam masyarakat. Ceramah adalah suatu teknik atau metode dakwah yang banyak diwarnai oleh ciri karakteristik bicara oleh seorang pendakwah pada suatu aktivitas dakwah. Ceramah dapat pula bersifat propaganda, kampanye berpidato, khutbah, sambutan, mengajar dan sebagainya. Sedangkan tujuan ceramah yaitu untuk memberikan nasihat dan petunjuk Mengajak umat manusia kepada jalan yang benar dan diridhoi Allah, mengajak umat manusia yang sudah memeluk agama Islam untuk selalu meningkatkan takwa kepada Allah Syukur (Billah, 2018:46).

Definisi Ceramah agama yang dapat dikatakan dengan dakwah yaitu Usaha menyerukan dan menyampaikan kepada perorangan manusia dan seluruh umat tentang pandangan dan tujuan hidup manusia di dunia yang meliputi berbuat kebaikan dan mencegah kemungkaran, melalui berbagai macam media dan cara yang diperbolehkan oleh akhlak, dan membimbing pengalamannya dalam perikehidupan perorangan,

berumah-tangga, bermasyarakat, dan bernegara yang dikemukakan oleh Natsir (dalam Romli, 2013:6)

Ceramah yang disampaikan seseorang tentunya memiliki tujuan dan maksud tertentu. Bila mengatakan ceramah agama yang lebih ada sebuah spesifikasi tentu tujuannya adalah adanya suatu hal yang bersifat persuasif (mengajak). Ajakan dalam hal ini tentu condong pada hal yang baik seperti adanya perubahan situasi seseorang atau malah mengubah pola pikir yang tadinya kurang baik menjadi baik sesuai dengan kepercayaan yang diyakini dan yang paling terlihat adalah perubahan sikap seseorang (Romli, 2013:14).

Jadi yang dimaksud dengan ceramah agama yaitu suatu metode yang digunakan oleh seorang dai atau penceramah dalam menyampaikan suatu pesan kepada audiensi dengan tujuan mengajak audiensi untuk menempuh jalan yang benar, sesuai dengan ajaran agama guna meningkatkan ketaqwaan kepada Tuhan demi kebahagiaan dunia dan akhirat.

#### **B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut telah menjadi acuan peneliti dalam merumuskan dan melihat kemungkinan-kemungkinan yang ada dalam penelitian yang menggunakan Ustadz Abdul Somad sebagai objek yang dikaji.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fauzi pada tahun 2018 dengan judul “ *Gaya Retorika Dakwah Ustadz Abdul Somad*”. Hasil penelitian ini: 1) menyimpulkan bahwa gaya bahasa yang digunakan oleh Ustadz Abdul Somad sangat bervariasi yakni gaya berdasarkan pilihan kata yaitu bahasa percakapan, gaya berdasarkan nada, gaya bahasa berdasarkan struktur kalimat seperti gaya bahasa paralelisme, anafora, epifora dan gaya bahasa berdasarkan langsung tidaknya makna yakni gaya bahasa ironi, personifikasi, hiporbola, sinopsis, dan erotesis. 2) Gaya Ustadz Abdul Somad dalam menyampaikan dakwahnya memperhatikan irama suara yakni

*pitch* dan *pause*. Dalam ceramahnya, dia mampu mempergunakan tinggi rendahnya suara, keras tidaknya suara berdasarkan penghayatan materi. Serta mampu meletakkan jeda pada bagian tertentu sehingga *mad'u* (pendengar) memahami isi ceramah apa saja yang disampaikan oleh Ustadz Abdul Somad dengan tempo yang pas, santai, tidak terlalu cepat, dan tidak terlalu lambat. 3) Gerak tubuh Ustadz Abdul Somad ketika ceramah selain menggunakan bahasa verbal Ustadz Abdul Somad juga menggunakan komunikasi non verbal. Muali dari berpakaian rapi dan sopan menggunakan baju koko berwarna putih lengkap dengan peci berwarna hitam dan dipadupadankan dengan surban yang berwarna hijau. Memberikan senyuman disaat menyampaikan ceramahnya. Ustadz Abdul Somad juga menggerakkan tangan, jari, dan sorot mta sebagai komunikasi non verbal yang mana untuk memperteguh, menekankan komunikasi verbalnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Indi Nur Puspitasari pada tahun 2018 dengan judul penelitian “ *Strategi Dakwah Ustadz Abdul Somad dalam Klarifikasi Penolakan Dakwah Melalui Media Sosisal Youtube*”. Penelitiann ini menyimpulkan hasil yaitu asas strategi dakwah yang digunakan oleh Ustadz Abdul Somad dalam menghadapi penolakan adalah asas kemampuan dan keahlian sebagai dai serta sosiologis. Kasus kemampuan dan keahlian dapat dilihat dari kapasitas serta pendidikan yang dimiliki oleh Ustadz Abdul Somad. Sedangkan asas fungsional digunkan untuk menjawab serta mengambil sikap apakah dia harus pulang atau tetap berahan melaksanakan dakwahnya.

Penelitian yang ditulis oleh Ardahtun pada tahun 2018 dengan judul “ *Prinsip dan Karakteristik Pesan Dakwah Ustadz Abdul Somad*” yang menjabarkan hasil penelitiannya sebagai berikut yakni 1) Prinsip dakwah yang dilakukan oleh Ustadz Abdul Somad tidak mengandung unsur paksaan. 2) Memulai dari diri sendiri. 3) Dakwah yang dilakukan oleh Ustadz Abdul Somad menggunakan prinsip rasionalitas. 4) Dakwah ditujukan untuk semua manusia dan melepas diri dari fanatisme. 5) Memberikan kemudahan bagi umat. 6) memberikan kabar gembira dan

bukan kabar yang membuat umat lari. 7) Jelas dalam memilih metode dakwah. 8) Memanfaatkan berbagai macam media. 9) Mempersatukan umat dan tidak menceraiberaikan umat. 10) Mengandung unsur kebenaran. 11) Tidak bertentangan dengan nilai-nilai universal.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan, menunjukkan bagaimana posisi penelitian yang ini ditulis dan dilanjutkan. Penelitian ini melengkapi beberapa penelitian yang telah ada seperti ketiga penelitian yang dibahas sebelumnya. Ketiga penelitian tersebut sama-sama menggunakan sumber data yang sama yaitu video Ustaz Abdul Somad dan sebagai subjek penelitian namun yang membedakan penelitian ini berbeda dan menjadi pending yaitu terletak pada Bahasa yang digunakan oleh Ustaz Abdul Somad saat berceramah.

