

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN DAERAH INDRAMAYU DITINJAU DARI TEORI LEECH

Eny Tarsinih
Universitas Wiralodra
Enytarsinih18@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kesantunan berbahasa pada pelayanan publik Perpustakaan Daerah Indramayu berdasarkan maksim Leech 1983. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Sumber data dalam penelitian adalah tuturan bahasa oleh pihak pelayanan Perpustakaan Daerah Indramayu dengan menggunakan metode simak dimana proses pengumpulan datanya yaitu; teknik simak bebas libat cakap, teknik catat dan teknik rekam. Langkah-langkah analisis data penelitian ini meliputi: tahap deskripsi atau tahap orientasi, tahap reduksi, dan tahap seleksi. Jumlah data yang diteliti dalam kesantunan berbahasa adalah 7 tuturan. Berdasarkan penelitian terdapat empat maksim kesantunan bertutur. Maksim kearifan sebanyak lima data, maksim kedermawanan sebanyak tujuh data, maksim Pujian sebanyak empat data, maksim kebijaksanaan sebanyak dua data, maksim kedermawanan sebanyak tiga data, maksim kerendahan hati sebanyak satu data, dan maksim kesepakatan sebanyak satu data. Hasil penelitian menunjukkan kesantunan bertutur yang digunakan pihak pelayanan perpustakaan saat berkomunikasi sesuai dengan maksim-maksim teori Leech, yang menunjukkan bahwa; memiliki sikap bijaksana (maksim kebijaksanaan), sikap pemurah hati (maksim kedermawanan), rasa ketidakmampuan diri atau sikap rendah hati (maksim kerendahan hati), dan sikap sependapat (maksim kesepakatan). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hanya terdapat empat maksim dan dikatakan cukup santun.

Kata Kunci: *kesantunan berbahasa, pelayanan publik, perpustakaan daerah Indramayu*

Abstract

This study aims to describe politeness in the public services of the Indramayu Regional Library based on Leech's 1983 maxims. The method used is qualitative research. The type of research used is field research. The source of data in this research is language speech by the Indramayu Regional Library service using the see method where the data collection process is; free engagement speaking technique, note-taking technique and recording technique. The steps for analyzing the data in this study include: the description or orientation stage, the reduction stage, and the selection stage. The amount of data studied in language politeness is 7 utterances. Based on the research, there are four politeness maxims. The wisdom maxim is five data, the generosity maxim is seven data, the Praise maxim is four data, the wisdom maxim is two data, the generosity maxim is three data, the modesty maxim is one data, and the agreement maxim is one data. The results of the study show that the politeness used by the library service when communicating is in accordance with the maxims of Leech's theory, which shows that; having a prudent attitude (tact maxim), a generous attitude (generosity maxim), a sense of inadequacy or humble attitude (humility maxim), and agreeable attitude (agreement maxim). So, it can be concluded that there are only four maxims and it is said to be quite polite.

Keywords: *Language Politeness, Public Service, Indramayu Regional Library*

A. PENDAHULUAN

Menurut Kridalaksana dan Djoko Kentjono (dalam Chaer, 2014:32) bahasa adalah sistem lambang bunyi yang arbitrer yang digunakan oleh para anggota kelompok sosial untuk bekerja sama, berkomunikasi, dan mengidentifikasi diri. Fungsi utama bahasa adalah sebagai alat komunikasi antarmanusia. Bahasa sebagai alat perantara antar anggota masyarakat dalam satu kelompok dan alat interaksi secara individu maupun kelompok.

Kesantunan Berbahasa Menurut Leech (1) *cost-benefit scale*, skala ini mengacu pada besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur. Semakin merugikan dampak tuturan itu bagi penutur, tuturan itu dianggap semakin santun. Begitu pula sebaliknya, (2) *optionality scale*, skala ini mengacu pada banyak sedikitnya alternatif pilihan yang disampaikan penutur, (3) *indirectness scale*, skala ini mengacu pada langsung atau tidaknya suatu maksud dikemukakan. Tuturan dianggap sopan bila disampaikan tidak secara langsung, (4) *authority scale*, skala ini mengacu pada hubungan status sosial antara penutur dan petutur, dan (5) *social distance scale*, skala ini mengacu pada hubungan sosial antara penutur dan petutur yang terlibat dalam pertuturan (Leech, 1993: 123-125).

Kesantunan berbahasa juga dapat diartikan sebagai etika dalam bersosialisasi di masyarakat, atau di mana kita berada dengan penggunaan bahasa dan pemilihan

kata yang baik, serta memperhatikan dimana, kapan, dan kepada siapa kita berbicara karena sesungguhnya bahasa adalah kebudayaan. Karena dengan berbahasa yang santun, akan mendatangkan keharmonisan dalam pergaulan. Kesantunan berbahasa juga akan menunjukkan jati diri seseorang. Juga sebagai alat untuk menunjukkan etika, strata pendidikan hingga pemahaman seseorang terhadap agamanya.

Dalam pelayanan publik, kesantunan berbahasa sangatlah berperan penting karena akan tercapainya pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang memberikan kepuasan atau kebahagiaan hati masyarakat yang sedang memerlukan layanan pada suatu instansi.

Pelayanan publik sendiri dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui badan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep pelayanan public secara luas identik dengan prinsip-prinsip publi administrasi, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dan dimanfaatkan secara efektif efisien (Bisri & Asmoro, 2019).

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat

dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta. Pelayanan publik sendiri terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan di bidang barang dan jasa (Wakhid et al., 2017).

Pelayanan Publik oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Cahyadi, 2016). Sektor Pelayanan Publik berhubungan dengan masyarakat yang membutuhkan dengan pemerintah sebagai Lembaga pemberi layanan. Pemerintah dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dalam pelayanan terhadap masyarakat yang lebih efektif, efisien, cepat, dan akurat (Antoni et al., 2021).

Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan dan proses untuk membantu keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan tertentu yang memuat aturan-aturan tertentu untuk menciptakan tujuan bersama.

Berbahasa yang baik tentunya harus mengikuti aturan-aturan yang ada. Hal tersebut supaya setiap tuturan yang diutarakan dapat menghasilkan bahasa yang santun. Leech menyatakan bahwa "Seseorang dapat dikatakan sudah memiliki kesantunan berbahasa jika

sudah dapat memenuhi prinsip-prinsip kesantunan yang dijabarkan menjadi maksim (Kunjana, 2005: 59-66), sebagai berikut.

1. Maksim Kebijakanaksanaan

Maksim kebijakanaksanaan yaitu maksim yang menggariskan bahwa setiap peserta pertuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur. Orang bertutur yang berpegang dan melaksanakan maksim kebijakanaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang santun. Jika dalam bertutur, seseorang berpegang pada maksimkebijaksanaan, ia dapat menghindari sikap dengki, iri hati, dan sikap yang kurang santun terhadap mitra tutur.

2. Maksim Kedermawanan

Maksim kedermawanan yaitu maksim kemurahan hati, yang mengharuskan peserta tutur untuk menghormati rang lain. Penghormatan tersebut terjadi jika peserta tutur dapat meminimalkan keuntungan bagi dirinya dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain.

3. Maksim Penghargaan

Maksim penghargaan yaitu maksim yang membuat orang akan dapat dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain. Sehingga, para peserta tutur tidak saling mengejek atau merendahkan pihaklain.

4. Maksim Kerendahan Hati

Maksim kerendahan hati menghendaki para pengguna bahasa untuk meminimalkan pujian kepada

diri sendiri/penutur (*minimize praise of self*) dan memaksimalkan kecaman/celaan/rasa tidak hormat kepada diri sendiri/penutur (*maximize dispraise of self*) (Leech, 1993: 214). Kesantunan dalam maksim kerendahan hati terjadi jika adanya pematuhan atau sesuai dengan prinsip maksim kerendahan hati.

5. Maksim Kesepakatan

Maksim kesepakatan atau maksim kesetujuan atau kecocokkan ini menggariskan para pengguna bahasa untuk meminimalkan ketidakcocokan atau ketidaksepakatan di antara mereka (*minimize disagreement between self and other*) dan memaksimalkan kecocokan atau kesepakatan di antara mereka (*maximize agreement between self and other*).

6. Maksim Simpati

Maksim simpati mengharuskan setiap pengguna bahasa untuk meminimalkan rasa antipasti di antara mereka (*minimize antipathy between self and other*) dan memaksimalkan rasa simpati di antara mereka (*maximize sympathy between self and other*). Maksim ini diutarakan dengan tuturan evaluative atau ekspresif dan representative atau asertif.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah. Hal ini

menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian ini memang terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami.

Menurut Darmadi (2013:153), "Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu." Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:2), "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu." Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Fadli, 2021). Penelitian ini difokuskan pada tuturan bahasa dalam pelayanan publik Perpustakaan Daerah Indramayu dan akan mengelompokkan data tersebut ke dalam masing-masing

maksim kesantunan bertutur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Menurut Sugiyono (2008: 15) bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci.

Sumber data dalam penelitian adalah tuturan bahasa oleh pihak pelayanan Perpustakaan Daerah Indramayu dengan menggunakan metode simak yang merupakan metode yang digunakan untuk pemerolehan data dengan menyimak penggunaan bahasa (Mansun, 2012: 92). Dalam artian, peneliti berupaya memperoleh data dilakukan dengan menyadap pengguna bahasa seseorang atau beberapa orang yang menjadi informan. Menurut Mansun (2012: 92-94), mengemukakan bahwa proses pengumpulan data yaitu; teknik simak bebas libat cakap, teknik catat dan teknik rekam. Teknik simak bebas cakap artinya, peneliti hanya berperan sebagai pengamat pengguna bahasa oleh informan. Teknik catat merupakan teknik lanjutan yang digunakan saat menggunakan metode observasi dimana setelah data terkumpul, kemudian menggunakan teknik catat untuk menranskripsikan datanya. Teknik rekam merupakan teknik yang dilakukan bersamaan dengan teknik catat. Teknik ini digunakan untuk mendukung catatan data di lapangan sehingga diharapkan data

yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini peneliti merancang langkah-langkah kegiatan penelitian. Paling tidak terdapat tiga tahap utama dalam penelitian kualitatif yaitu:

- a. Tahap deskripsi atau tahap orientasi. Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan. Peneliti baru mendata sepiantas tentang informasi yang diperolehnya.
- b. Tahap reduksi. Pada tahap ini, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama untuk memfokuskan pada masalah tertentu.
- c. Tahap seleksi. Pada tahap ini, peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci kemudian melakukan analisis secara mendalam tentang fokus masalah. Hasilnya adalah tema yang dikonstruksi berdasarkan data yang diperoleh menjadi suatu pengetahuan, hipotesis, bahkan teori baru.

Secara spesifik, Sudjhana menjabarkan dalam tujuh langkah penelitian kualitatif yaitu: identifikasi masalah, pembatasan masalah, penetapan fokus masalah, pelaksanaan penelitian, pengolahan dan pemaknaan data, pemunculan teori, dan pelaporan hasil penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian kesantunan berbahasa pelayanan Perpustakaan Daerah Indramayu mengkaji tentang

maksim-maksim berdasarkan teori Leech. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan cara mendengar rekaman dan mentranskripsikan data berdasarkan prinsip maksim kesantunan berbahasa sebagai berikut.

No.	Maksim	Data
1	Maksim Kebijakan	2
2	Maksim Kederawanan	3
3	Maksim Kerendahan Hati	1
4	Maksim Kesepakatan	1
Jumlah		7

Adapun hasil temuan peneliti 7 data dalam penelitian ini dan peneliti mencantumkan datanya sebagai bukti data dalam berupa maksim kesantunan berbahasa.

1) Maksim Kebijakan

Data 1

Pemustaka : Pak, komputernya tidak bisa nyala atau bagaimana?.

Pihak Pelayanan : Bisa, ini harus dinyalakan dulu CPUnya.

Tuturan di atas menunjukkan pihak pelayanan membuat keuntungan terhadap orang lain dengan membantu pemustaka menyalakan komputer sehingga pemustaka merasa terbantu dengan tuturan pihak pelayanan, berdasarkan prinsip kesantunan bertutur ungkapan ini termasuk maksim kebijaksanaan.

Data 2

Pemustaka : Buku ekonomi bisnis ada dimana, Pak?.

Pihak Pelayanan : Ada disini Mba, yang nomornya 330 bagian ilmu sosial.

Tuturan ini menunjukkan pihak pelayanan membuat keuntungan pemustaka dengan menunjukkan letak buku yang dicari, ungkapan ini termasuk dalam prinsip kesantunan bertutur yang disampaikan pihak pelayanan kepada pemustaka. Berdasarkan prinsip kesantunan bertutur ini termasuk dalam maksim kebijaksanaan.

2) Maksim Kederawanan

Data 3

Pihak Pelayanan : Silakan.

Tuturan pihak pelayanan ini sangat dermawan mempersilakan pemustaka saat memasuki perpustakaan. Ungkapan tersebut termasuk prinsip kesantunan berbahasa yang dikategorikan dalam maksim kederawanan.

Data 4

Pemustaka :

Boleh minta voucher sandi wifinya, Pak?. *Pihak Pelayanan : Untuk berapa orang?*

Ungkapan ini dituturkan pihak pelayanan kepada pemustaka menanyakan untuk berapa orang voucher yang diminta, tuturan tersebut merupakan sikap kederawanan yang membuat keuntungan diri sendiri sekecil mungkin. Sikap tersebut termasuk prinsip kesantunan bertutur yang dikategorikan dalam maksim kederawanan.

Data 5

Pihak pelayanan : Waktu meminjam bukunya bisa diperpanjang.

Tuturan pihak pelayanan ini sangat dermawan memberi tahu pemustaka saat meminjam beberapa buku. Ungkapan tersebut termasuk prinsip kesantunan berbahasa yang dikategorikan dalam maksim kedermawanan.

3) Maksim kerendahan Hati

Data 6

Pihak pelayanan : Saya hanya menjaga saja tidak bisa mencetak kartu.

Tuturan ini berlangsung saat pemustaka bertanya kepada pihak pelayanan untuk mencetak kartu anggota. Pemustaka menanyakan kepada pihak pelayanan 'apakah sekarang bisa mencetak kartu anggota' pihak pelayanan menjawab dengan rendah hati 'saya hanya menjaga saja tidak bisa mencetak kartu' tuturan ini sangat jelas mempunyai unsur bertutur rendah hati yang mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Tuturan ini termasuk dalam maksim kerendahan hati.

4) Maksim Kesepakatan

Data 7

Pemustaka : Pak, jika kartu saya hilang apakah bisa dicetak lagi?

Pihak pelayanan : Besok bisa pada jam kerja.

Percakapan pemustaka dengan pihak pelayanan berlangsung baik. Tuturan pihak pelayanan tersebut sangat jelas terdengar menerapkan maksim kesepakatan.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil investigasi pelanggaran maksim kesantunan dalam percakapan pada kartun Animationnopal di Youtube, disimpulkan bahwa terdapat pelanggaran prinsip kesantunan Leech yang digunakan dalam video kartun *Animasinopal* di Youtube oleh Naufal Faridurrazak. Penggunaan prinsip kesantunan oleh Leech terdiri dari enam maksim, yaitu: maksim hati, maksim kesetujuan, dan maksim simpati. Yang dianalisis dengan beberapa cara, seperti apakah tuturan tersebut sesuai dengan prinsip kesantunan submaksimal, menganalisis konteks tuturan yang tercermin dalam data, dan melihat bentuk tindak tutur yang digunakan, seperti tindak tutur direktif, tindak tutur ekspresif, tindak tutur komisi, tindak tutur asertif, dan tindak tutur deklaratif.

Pelanggaran kesantunan yang paling sering terjadi dalam percakapan kartun Youtube *Animasinopal* adalah pelanggaran 15 tuturan maksim kedermawanan. Sedangkan pelanggaran maksim kesantunan yang paling dominan adalah pelanggaran maksim penerimaan dan kerendahan hati, masing-masing hanya 1 pelanggaran.

DAFTAR PUSTAKA

Antoni, D., Herdianyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. 5, 1652–1659.

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54.
- Mislikhah, S. (2014). *KESANTUNAN BERBAHASA*, 287.
- Muhammad Darwis, A. S. (2022). Kesantunan Berbahasa Pedagang Kota Juang Ditinjau Teori Leech (Maksim). *Jurnal pendidikan Bahasa dan sastra Indonesia*, 1-12.
- Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif (Vol. 1, Issue 1).
- Rahmawati, Rista T., Hendaryan, Herdiana, dan Taufik Hidayat. (2021). *Instagram: Pengaruhnya dalam Kesantunan Berbahasa Mahasiswa*. *Jurnal Diglosia Unma*, 5 (1), 100-112.
- Tarsinih, Eny. (2018). *Kajian terhadap Nilai-nilai Sosial dalam Kumpulan Cerpen "Rumah Malam di Mata Ibu" Karya Alex R. Nainggolan sebagai Alternatif Bahan Ajar*. *Bahtera Indonesia; Jurnal Penelitian Bahasa dan Sastra Indonesia: Vol. 3 No. 2*.
- Wakhid, A. A., Ushuluddin, F., Raden, U. I. N., & Lampung, I. (2017). Ali Abdul Wakhid adalah dosen Fakultas Ushuluddin UIN Raden Intan Lampung. *Jurnal TAPIS No.14 Vol.01*.
- Yeni Lailatul Wahidah, H. W. (2017). *Analisis Kesantunan Berbahasa Menurut Leech Pada Tuturan Berbahasa Arab Guru Pondok Pesantren Ibnul Qoyyim Putra Yogyakarta Tahun Ajaran 2016/2017 (Kajian Pragmatik)*, 3-4.
- Yesvica Apriyanti, Rukiyah, S., dan Fitriani, Y. (2022). *Analisis Kesantunan Berbahasa Lisan antara Penjual dan Pembeli di Pasar Tradisional Saka Selabung Kecamatan Muaradua Kabupaten Oku Selatan*. *Bahtera Indonesia; Jurnal Penelitian Bahasa dan Sastra Indonesia*, 7 (2), 579-591.