

BAB I

PENDAHULUAN

Tesis ini mengkaji realisasi genre pengaduan yang terdapat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015. Untuk mengeksplorasi hal tersebut digunakan analisis genre dengan pendekatan *Systemic Functional Linguistics* (selanjutnya digunakan singkatan SFL). Pada bab pendahuluan ini dipaparkan secara berurutan latar belakang masalah (Bagian 1.1), rumusan masalah (Bagian 1.2), tujuan penelitian (Bagian 1.3), manfaat penelitian (Bagian 1.4), dan definisi operasional beberapa istilah kunci (Bagian 1.5).

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai pengguna bahasa memiliki kemampuan untuk merepresentasikan pengalamannya dengan menggunakan media bahasa. Meskipun memiliki seperangkat aturan yang terbatas, bahasa mampu memenuhi tuntutan tersebut (Lust, 2006:9). Dengan demikian, bahasa memungkinkan manusia untuk melakukan kontak sosial demi menyampaikan maksud yang dikehendaki (Halliday & Webster, 2009:5; Ayers, 2009:167). Dengan kata lain, bahasa memiliki *creative potential* karena kemampuannya untuk menciptakan makna yang tak terbatas (Eggins, 2004:115-116).

Meskipun manusia mampu mengolah bahasa untuk mencapai beragam maksud yang menjadi tujuan komunikasi, praktek penggunaannya tidak dapat terlepas dari konteks yang melatarbelakanginya. Sebagai imbasnya, penyampaian suatu maksud mungkin diekspresikan dengan struktur yang berbeda dalam konteks yang berbeda. Aktifitas berbahasa yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu disebut sebagai genre (lihat Schryer dalam Artemeva, 2008:163). Dapat disimpulkan bahwa genre merupakan aktifitas sosial karena melibatkan penutur/penulis dan mitra tutur/pembaca/pendengar, serta memiliki tujuan atau fungsi sosial yang diwujudkan melalui tahapan-tahapan (Martin & Rose dalam Wigglesworth & McKeever, 2010:115; dalam Ge, 2015:4).

Interaksi sosial yang dilakukan masyarakat dalam lingkup suatu budaya berpotensi membentuk konvensi mengenai penggunaan pola tertentu untuk penyampaian maksud. Sejalan dengan pernyataan Yates dan Orlikowski (dalam Cornut, Giroux, & Langley, 2012:22), genre merupakan pola penggunaan bahasa yang dibentuk oleh interaksi sosial. Jika penyampaian suatu maksud mengikuti pola yang umum digunakan, maka kemungkinan besar maksud yang hendak disampaikan dapat mudah dipahami oleh pengguna bahasa yang berada dalam satu budaya yang sama (Eggins, 2004:57). Kesepakatan dapat terbentuk karena sekelompok pengguna bahasa yang berbagi budaya yang sama cenderung dapat memprediksi pola penggunaan bahasa yang digunakan (Widdowson, 2011:28). Sehubungan dengan hal itu, SFL memandang genre sebagai konteks budaya yang memberi pengaruh pada teks dalam beberapa hal, meliputi fungsi sosial atau maksud komunikasi, tahapan untuk mencapai maksud komunikasi, dan pemilihan unit linguistik yang digunakan (Gerot & Wignell, 1995:17; Bache, 2010:2563). Selain itu, genre juga merujuk pada jenis teks yang ada di masyarakat (Joyce & Feez dalam Emilia & Christie, 2013:1).

Salah satu genre yang beredar di tengah masyarakat adalah pengaduan. Tujuan komunikatif dari pengaduan adalah menyampaikan pandangan secara subjektif atau berdasarkan pengamatan dan perasaan pengadu mengenai ketidakpuasan terhadap objek yang faktual (Edwards, 2005:6). Dilihat dari sifatnya, pengaduan dapat dibedakan ke dalam dua kategori yaitu pengaduan tak langsung (*indirect complaint*), yang bertujuan semata-mata untuk mengutarakan ketidakpuasan, dan pengaduan langsung (*instrumental complaint*), yang bertujuan untuk menghasilkan perubahan atau merubah keadaan (Daskal & Kampf, 2015:1228). Selain diwujudkan dalam bentuk lisan, pengaduan dapat pula berwujud tulisan, seperti halnya pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!*. Situs ini merupakan situs yang memfasilitasi masyarakat Indonesia untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah atau lembaga terkait yang bertanggungjawab atas hal yang diadukan.

Genre pengaduan pada situs *LAPOR!* melibatkan partisipan yang berada dalam satu latar budaya, yaitu budaya Indonesia. Oleh karena itu, pesan pengaduan dalam situs ini berpotensi memiliki karakteristik tersendiri.

Karakteristik tersebut dapat berupa pola struktur teks dan ciri kebahasaan yang umumnya digunakan oleh pengguna situs tersebut. Salah satu cara untuk mengeksplorasi pola struktur teks dan ciri kebahasaan adalah lewat analisis genre dengan menggunakan pendekatan SFL.

Genre diakui sebagai objek kajian dalam ranah kebahasaan, yang dibuktikan dengan adanya beberapa penelitian yang mengeksplorasi berbagai jenis genre, baik yang berbentuk lisan ataupun berbentuk tulisan. Penelitian yang mengeksplorasi genre berbentuk lisan misalnya pada percakapan telepon antara *customer service representative* dan pelanggan pada perusahaan telekomunikasi di Cina (Xu, Wang, Forey, & Li, 2010). Selain itu, penelitian yang mengeksplorasi genre lisan juga dilakukan pada percakapan anak usia pra sekolah (Hoyte, Torr, & Degotardi, 2013).

Di sisi lain, terdapat pula penelitian yang mengeksplorasi berbagai genre berbentuk tulisan, di antaranya genre relasional pada rubrik surat pembaca *www.kompas* (Muniroh, 2011), pada laporan hasil sidang karya ilmiah pada perguruan tinggi di Perancis (Maingueneau, 2002), pada pesan pengaduan dari mahasiswa yang ditujukan kepada dekan (Al-Momani, 2014), pada surat undangan pernikahan yang dibuat oleh pengguna bahasa Persia di Iran (Sharif & Yarmohammadi, 2013), pada surat editor berbahasa Inggris pada surat kabar elektronik *The Washington Times* (Ansary & Babaii, 2005), pada teks berita yang bersumber dari masyarakat pada situs *Mobi News* (Erjavec & Kovac̃ić, 2009), dan pada percakapan di situs media sosial *Facebook* (Putri, 2015). Selain itu, terdapat juga penelitian yang mengeksplorasi genre komersial pada surat dagang dalam bahasa Cina dan bahasa Inggris (Yunxia, 2000), dan pada surat bisnis yang ditulis oleh mahasiswa di Vietnam dan surat bisnis profesional yang berasal dari berbagai negara (Nguyen & Miller, 2012).

Berdasarkan pengamatan literatur yang telah dilakukan, meskipun terdapat beberapa penelitian yang mengkaji genre relasional berbentuk tulisan, belum ditemukan penelitian yang mengkaji struktur genre pengaduan yang bersifat langsung. Selain itu, belum dijumpai penelitian yang mengkaji pola komunikasi sosial politik antara masyarakat dan pemerintah khususnya dalam konteks budaya Indonesia. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji genre relasional

berbentuk tulisan berupa pengaduan yang bersifat langsung pada konteks budaya Indonesia. Teks yang dikaji berupa pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang literatur yang diuraikan di atas, permasalahan dari penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut.

- a. Bagaimana struktur generik pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015 umumnya dikonstruksi?
- b. Bagaimana ciri kebahasaan pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015 yang umumnya disertakan untuk membuat genre pengaduan bermakna?
- c. Bagaimana ketercapaian fungsi sosial dari pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!* dilihat dari struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi:

- a. struktur generik dari pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015 umumnya dikonstruksi,
- b. ciri kebahasaan pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015 yang umumnya disertakan untuk membuat genre pengaduan bermakna, dan
- c. ketercapaian fungsi sosial dari pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!* dilihat dari struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memberikan manfaat teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru untuk memperkaya kajian terkait penggunaan bahasa di masyarakat, khususnya dalam konteks budaya Indonesia. Penelitian ini

diharapkan turut mengembangkan kajian di bidang genre pada khususnya dan teori SFL pada umumnya.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat praktis. Pertama, penelitian ini memberikan gambaran kepada masyarakat tentang penggunaan bahasa untuk menyatakan pengaduan pada konteks budaya Indonesia. Dengan memahami langkah retorika serta fitur kebahasaan dalam pesan pengaduan, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif berkontribusi dalam menyampaikan pengaduan demi mendorong peningkatan pembangunan. Kedua, untuk pembelajar bahasa Indonesia baik sebagai bahasa ibu maupun sebagai bahasa asing. Untuk mewujudkan manfaat ini, data dalam penelitian ini dapat dijadikan materi pembelajaran atau sebagai pengembang materi karena datanya bersifat natural, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran untuk melihat struktur teks yang umum digunakan untuk menyatakan pengaduan dalam konteks budaya Indonesia.

1.5 Definisi Operasional

Untuk keselarasan pemahaman, beberapa istilah kunci yang digunakan dalam penelitian ini dipaparkan sebagai berikut.

- a. **Genre** berkenaan dengan cara teks tersusun untuk menyatakan suatu maksud sebagai hasil dari penggunaan bahasa baik secara lisan atau tulis yang dipengaruhi oleh budaya (Gerot & Wignell, 1995:17).
- b. **Pesan pengaduan** merupakan pesan yang mengekspresikan rasa tidak senang atau ketidakpuasan terhadap hal-hal yang tidak begitu penting, akan tetapi perlu diperhatikan (*KBBI Offline 1.3*).
- c. **Situs LAPOR!** merupakan situs yang dikelola oleh lembaga resmi pemerintah yaitu Kantor Staf Presiden dan Kementerian PANRB yang berfungsi untuk menampung aspirasi dan pengaduan di Indonesia (*www.lapor.go.id*).
- d. **Ketercapaian fungsi sosial** berkaitan dengan pemahaman pembaca/pendengar/mitra tutur terhadap maksud yang disampaikan. Oleh karena itu, fungsi sosial dari suatu genre dikatakan tercapai apabila dipahami sesuai dengan maksud yang hendak disampaikan oleh penulis/penutur (Eggins, 2004:55).