

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

- **Latar Belakang Masalah**

Kelurahan menjalankan perannya sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat datang ke kelurahan untuk mendapat berbagai bentuk pelayanan yaitu meminta surat pengantar ke kecamatan untuk pembuatan KTP, surat keterangan usaha, surat izin menetap, dan lain sebagainya. Sebelum mendapatkan pelayanan yang dimaksud, pada umumnya masyarakat yang datang ke kelurahan membutuhkan informasi untuk kelengkapan persyaratan. Hal itu karena tidak semua orang mengetahui persyaratan yang harus dibawa dan tidak mengetahui alurnya. Karena itu masyarakat akan mencari informasi dengan bertanya kepada petugas kelurahan sebagai petugas penerangan. Dari petugas kelurahan tersebutlah masyarakat akan mendapatkan informasi mengenai hal yang mereka maksudkan.

Dalam pencarian informasi oleh masyarakat kepada petugas penerangan di kelurahan, ada sebuah proses komunikasi yang terjadi. Komunikasi antara petugas penerangan dan pencari informasi ini tergolong unik karena petugas penerangan terkadang ramah tetapi terkadang tidak ramah terhadap masyarakat. Banyak faktor yang melatarbelakangi hal tersebut tentunya. Di antara faktor-faktor tersebut adalah adanya kekurangpahaman karena para pencari informasi tersebut tidak hanya kalangan berpendidikan tinggi tetapi bisa sebaliknya. Adanya kekurangpahaman dalam proses komunikasi tersebut dapat mengakibatkan komunikasi menjadi tidak lancar bahkan terjadi gangguan dalam komunikasi. Bentuk gangguan tersebut misalnya petugas penerangan kurang sabar menghadapi masyarakat karena banyaknya pertanyaan yang diajukan dan penanya tidak kunjung memahami jawaban yang diberikan oleh petugas penerangan. Hal ini acap kali membuat petugas penerangan kesal sehingga mengabaikan norma-norma kesantunan berbahasa.

Petugas penerangan yang pada konteks ini merupakan seorang penutur, seharusnya memerhatikan nilai-nilai kesantunan dalam berbahasa. Seorang penutur seyogianya melihat kepada siapa, di mana, mengenai masalah apa, dan dalam suasana bagaimana ia berbicara. Hal ini memberikan isyarat bahwa tempat bicara dapat menentukan kualitas tuturan penutur kepada mitra tutur. Demikian pula pokok dan isi tuturan dapat mewarnai tuturan yang sedang berlangsung (Wijana dalam Rahardi, 2006).

**Nuke Dewi Utami Hamid, 2016**

**REALISASI TINDAK TUTUR PETUGAS PENERANGAN DAN MASYARAKAT DI KELURAHAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam setiap komunikasi akan terjadi interaksi antara penutur dengan mitra tutur. Interaksi tersebut dapat berupa penyampaian informasi seperti penuangan gagasan, maksud perasaan, pikiran, maupun emosi secara langsung. Oleh karena itu, setiap proses komunikasi disebut peristiwa tutur yang merupakan suatu kegiatan berbahasa (Yule, 1998). Hal ini misalnya interaksi yang terjadi antara petugas penerangan dengan masyarakat di kelurahan pada waktu tertentu dengan menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi. Interaksi tersebut merupakan sebuah peristiwa tutur yakni sebuah tindakan menggunakan bahasa.

Seperti yang dikemukakan Austin dalam Cummings, bahasa dapat digunakan untuk melakukan tindakan melalui perbedaan antara ujaran konstatif dan ujaran performatif (Cummings, 1999). Ujaran konstatif mendeskripsikan atau melaporkan peristiwa-peristiwa atau keadaan-keadaan di dunia. Dengan demikian, ujaran konstatif dapat dikatakan ujaran yang benar atau salah. Sementara itu ujaran performatif merupakan kebalikan dari ujaran konstatif karena tidak mendeskripsikan atau melaporkan benar atau salah. Menurut Yule (1998: 81–84), dalam usaha untuk mengungkapkan sesuatu, orang tidak hanya menghasilkan tuturan yang mengandung kata-kata dan struktur gramatikal saja. Mereka juga memperlihatkan tindakan-tindakan melalui tuturan-tuturan itu. Demikian juga yang terjadi antara petugas penerangan di kelurahan dengan masyarakat.

Hubungan antara petugas penerangan dan masyarakat ini kadang tidak berdasarkan pada prinsip kesantunan. Hal tersebut dapat dilihat dari cara petugas penerangan melakukan tindak tutur ketika berinteraksi dengan masyarakat. Petugas penerangan kadang enggan memberikan informasi yang rinci dan terkadang terkesan *jude*s (tidak ramah) terhadap masyarakat yang mempunyai banyak pertanyaan. Ada beberapa alasan yang membuat petugas penerangan tidak terlihat ramah kepada masyarakat yang mencari informasi. Alasan yang paling mungkin adalah karena terlalu banyak masyarakat yang harus dilayani sehingga membuat petugas penerangan ingin segera cepat membereskan pekerjaannya. Dengan begitu petugas penerangan terlihat malas untuk menanggapi keluhan masyarakat yang terlalu banyak bertanya sehingga menghambat antrean masyarakat berikutnya. Fenomena ini sering sekali terjadi pada kelurahan yang ada di daerah Sukajadi, Bandung. Pelayanan yang kurang memuaskan dari cara petugas penerangan melayani terlihat dari realisasi tindak tutur petugas penerangan tersebut serta dari kesantunan yang sering diabaikan.

Untuk mengetahui tingkat kesantunan tuturan petugas penerangan ketika melayani masyarakat, dapat diketahui dengan menggunakan teori kesantunan. Ada beberapa teori kesantunan yang sudah umum digunakan. Seperti teori Brown & Levinson (1987) yang menjelaskan konsep wajah, kesantunan pada dasarnya adalah sebuah upaya penyelamatan wajah. Bagi Brown & Levinson, wajah adalah atribut pribadi yang ada pada semua masyarakat dan bersifat universal. Setiap orang dengan sendirinya dituntut untuk memuliakan wajahnya sendiri dan wajah anggota masyarakat lainnya (Aziz, 2008). Konsep wajah Brown & Levinson lebih mengutamakan dimensi kemerdekaan individual sehingga bersifat *individualism*. Konsep Brown & Levinson lebih dominan ditemukan pada masyarakat Barat.

Kemudian teori kesantunan Leech (1983) mencoba membuat kompromi melalui pandangannya yang menempatkan kesantunan sebagai sebuah kebijaksanaan sosial setiap individu. Oleh karenanya, Leech menempatkan *tact maxim* yang paling tinggi diantara maksimum-maksimum yang dirumuskan. Ada enam maksimum yang ditempatkan Leech dalam satu kawasan komunikasi sebagai retorika antarpersonal (*interpersonal rhetoric*). Sementara prinsip kesantunannya sendiri (*politeness principle/PP*) ditempatkan setara dengan prinsip kerja sama dari Grice (1975) (Aziz, 2008). Maksimum Leech bersifat tautologis sehingga secara logika akan mudah dipertanyakan kekokohan pasangan maksimum-maksimumnya.

Lalu Aziz (2008) memperkenalkan model kesantunan berbahasa yang dikenal dengan Prinsip Saling Tenggang Rasa (PSTR). Prinsip kesantunan ini dibangun berdasarkan tiga dimensi yaitu dimensi individual, sosial, dan ilahiyah/surgawi.