

BAB I

PENDAHULUAN

Tesis ini menyajikan hasil penelitian mengenai fenomena kesantunan berbahasa yang terjadi di lingkungan Kantor Walikota Pekanbaru, Provinsi Riau, khususnya dalam realisasi tuturan menolak dan menerima. Pada bab pendahuluan ini akan dibahas belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi operasional.

A. Latar Belakang Masalah

Hasil survei yang dilakukan *Transparency International Indonesia* (TII), menyebutkan Pekanbaru kota paling buruk pelayanan publiknya di antara 21 kota di Indonesia yang dimuat dalam surat kabar harian *Riau Pos* "Cambuk Luka Pembuka 2005" halaman 13, 6 maret 2005. Dari pemahaman penulis tentang berita ini, tidak tergambar adanya penilaian bidang kebahasaan. Yang tergambar hanya pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, beras miskin, surat tanah, parkir, dan banyak lagi persoalan lain yang hingga kini belum terpecahkan.

Kita berinteraksi menggunakan 2 cara. Pertama: komunikasi verbal, seperti berbahasa lisan dan berbahasa tulisan. Kedua: komunikasi nonverbal atau nonkebahasaan, seperti gerakan anggota tubuh, mimik wajah, kerutan dahi, dan lain-lain. Kedua bentuk itu sering dipergunakan orang, namun bentuk yang disampaikan itu belum tentu santun.

Bagaimanapun, bahasa mempunyai peranan penting dalam masyarakat. Bloomfield (1995:40) menyebut masyarakat bahasa yaitu kelompok orang yang berinteraksi dengan perantaraan bahasa. Semua yang boleh disebut kegiatan

tingkat tinggi manusia—kegiatan-kegiatan kita yang khas manusia—disebabkan oleh penyesuaian yang dekat di antara individu-individu yang kita sebut masyarakat, dan penyesuaian ini, pada gilirannya, berdasarkan bahasa; oleh karena itu, masyarakat bahasa adalah semacam kelompok sosial yang paling penting.

Bukan itu saja, manusia merupakan makhluk yang berakal dan berbudi seperti yang dikemukakan Dewantara (dalam Zen 2002:74-75) mengemukakan bahwa manusia adalah makhluk berbudi, sedangkan budi tidak lain artinya dari jiwa yang telah melalui batas kecerdasan tertentu atau dikenal dengan “trisakti” atau ‘cipta rasa karsa’.

Sehubungan dengan itu, orang cenderung menempatkan bahasa di antara pranata manusia yang lain, dan cara memandang seperti itu menunjukkan keuntungan yang tak terbantah: pranata manusia merupakan hasil kehidupan bermasyarakat. Pranata manusia mensyaratkan kemampuan yang paling beraneka ragam.

Menurut Nababan (1991:52-53) sistem tindak laku berbahasa tersebut disebutnya tata cara berbahasa (*linguistic etiquette*) yang mengatur (1) apa yang sebaiknya kita katakan pada waktu dan keadaan tertentu, (2) ragam bahasa apa yang sewajarnya kita pakai dalam situasi sosiolinguistik tertentu, (3) kapan dan bagaimana kita menggunakan giliran berbicara kita dan menyela pembicaraan orang lain, dan (4) kapan kita harus diam dan jangan berbicara. Seseorang baru dapat disebut “mahir” berbahasa (= memakai suatu bahasa), kalau dia sudah cukup tahu akan hal dan tata cara tersebut tadi..

Penelitian kebahasaan dalam pelayanan publik belum pernah dilakukan di KPT Kota Pekanbaru, namun untuk yang lain ada, seperti kinerja pegawai pelayanan publik yang dilakukan oleh Iqarudin (2005) dan mungkin masih ada yang lain setelah penelitian ini. Penelitian ini akan melihat bagaimana bahasa sebagai media berinteraksi antara petugas loket dengan masyarakat ditinjau dari teori kesantunan berbahasa. .

Ada beberapa pengertian kesantunan yang akan dibicarakan menurut beberapa literatur. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2001:997) santun mengandung pengertian (1) halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya), sabar, tenang, dan sopan, (2) penuh rasa belas kasihan; suka menolong. Jadi, kesantunan berasal dari kata [santun] mendapat imbuhan /ke-an/ menjadi kesantunan berarti ada sesuatu bentuk benda (tentunya bentuk bahasa) yang dipergunakan kepada orang lain agar orang itu merasa dihargai, dihormati, atau tidak merasa sakit hati bahkan juga tidak tersinggung. Bentuk bahasa seperti kata, frase, kalimat, bahkan sampai ke wacana itulah yang disebut tindak laku berbahasa.

Menurut Keraf (2004:114) sopan-santun adalah memberi penghargaan atau menghormati orang yang diajak bicara, khususnya pendengar atau pembaca. Rasa hormat di sini tidak berarti memberikan penghargaan atau pujian melalui kata-kata atau mempergunakan kata-kata yang manis sesuai dengan basa-basi dalam pergaulan masyarakat beradab. Bukan itu! Rasa hormat dalam gaya bahasa dimanifestasikan melalui kejelasan dan kesingkatan.

Menyampaikan rasa hormat dalam gaya bahasa secara jelas berarti tidak membuat pembaca atau pendengar memeras keringat untuk mencari tahu apa yang

ditulis dan dikatakan. Pembaca maupun pendengar tidak perlu membuang-buang waktu untuk mendengar atau membaca sesuatu secara panjang lebar kalau hal itu bisa diungkapkan dalam beberapa butir kaidah berbahasa berikut, yaitu:

- (1) kejelasan dalam struktur gramatikal kata dan kalimat;
- (2) kejelasan dalam korespondensi dengan fakta yang diungkapkan melalui kata-kata atau kalimat tadi;
- (3) kejelasan dalam pengurutan ide secara logis;
- (4) kejelasan dalam penggunaan kiasan dan perbandingan.

Di antara kejelasan dan kalimat yang pendek sebagai ukuran sopan-santun, syarat kejelasan masih jauh lebih penting daripada syarat kalimat yang pendek. Kalimat yang pendek dapat dicapai melalui usaha untuk mempergunakan kata-kata secara efisien, meniadakan penggunaan dua kata atau lebih yang bersinonim secara *longer*, menghindari tautologi atau mengadakan repetisi yang tidak perlu.

Menurut Effendy (2003:6) sikap kesantunan dan tenggang rasa orang Melayu dapat dilihat dari perilaku yang selalu mengalah. Keengganan orang Melayu menyinggung perasaan orang lain, sering dimanfaatkan pihak tertentu untuk kepentingan tertentu. Orang Melayu dalam berbahasa selalu menggunakan kiasan, gurindam, syair, pantun, dan lain-lain agar terlihat lebih santun/sopan.

Sehubungan dengan kesantunan itu, mari kita perhatikan pantun Melayu Riau di bawah ini:

Pisang emas dibawa berlayar
 Masak sebiji di dalam peti
 Hutang emas dapat dibayar
 Hutang budi dibawa mati

Pantun itu membuktikan bahwa orang Melayu Riau sangat menjunjung tinggi kesantunan. Kalau masalah utang dapat kita dibayar, namun masalah budi sulit untuk membayarnya bahkan sampai kita mati. Itu artinya kebaikan seseorang terhadap kita tidak dapat kita lupakan begitu saja.

Menurut Mahyana dalam Rahman (2003:28) pantun sebagian besar mengungkapkan perkara tingkah laku, moral, dan etika yang semuanya berpulang pada diri individu.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dilakukanlah penelitian kebahasaan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru yang merupakan tempat layanan satu atap dalam melayani publik yang hendak berurusan dengan pemerintah daerah. Pelayanan publik itu tentu menggunakan bahasa sebagai medianya. Bahasa yang dipergunakan itu apakah sudah santun atau belum? Untuk itu penulis ingin mengetahui bagaimanakah kesantunan berbahasa yang dipergunakan oleh orang-orang yang ditugasi pada Kantor Pelayanan Terpadu, di Bumi Melayu, Kota Pekanbaru, Kotaku, Kota Kita, Kota Bertuah?

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari luasnya kajian dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah. Adapun masalah yang akan diteliti berkaitan dengan Fenomena Kesantunan Berbahasa dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Walikota Pekanbaru, Provinsi Riau.

C. Rumusan Masalah

Seperti sudah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini mengkaji kesantunan berbahasa dalam pelayanan publik. Permasalahan penelitian ini dirumuskan dalam kalimat pertanyaan berikut.

- (1) Bagaimanakah realisasi tuturan menolak dan menerima yang dibuat oleh para petugas layanan publik?
- (2) Faktor-faktor apakah yang menentukan pola persamaan/perbedaan realisasi tuturan tersebut?
- (3) Bagaimanakah teori kesantunan berbahasa melihat fenomena tersebut?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui realisasi tuturan menolak dan menerima yang dibuat oleh para petugas layanan publik, faktor-faktor yang menentukan pola persamaan/perbedaan realisasi tuturan, dan bagaimana teori kesantunan melihat fenomena kesantunan berbahasa dalam pelayanan publik tersebut.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan:

- (a) ungkapan penolakan langsung
- (b) ungkapan penolakan tidak langsung
- (c) ungkapan menerima secara langsung
- (d) ungkapan menerima tidak langsung.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat bermanfaat bagi kajian linguistik, khususnya pragmatik, menjadi pelajaran bagi para petugas layanan publik, dan menjadi pelajaran bagi kita dalam bertutur secara lisan/tulisan dalam kehidupan sehari-hari di tengah masyarakat.

F. Defenisi Operasional

1. **Kesantunan berbahasa** merujuk pada penggunaan bahasa antara penutur dan mitra tutur dalam kesamaan kata, makna dan kalimat agar tidak terjadi kesesatan dalam berbahasa. Menurut Soekadijo dalam Sobur (2004:311-312) kesesatan bahasa disebabkan oleh aksen atau tekanan, arti ganda, menyamakan arti kiasan dengan arti yang sebenarnya, dan kalimat yang tidak jelas (*amphibolia*).
2. **Pelayanan publik** menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:646) kata pelayanan mengandung arti, seperti berikut.(a) prihal atau cara melayani, (b) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (c) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Untuk kata publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:902) berarti orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya).
3. **Kantor Walikota Pekanbaru** adalah lembaga pemerintah daerah tingkat II yang berkedudukan di Jalan Jendral Sudirman Nomor 464 Pekanbaru, Provinsi Riau.

Demikianlah bab pendahuluan ini, selanjutnya pada bab II akan dibahas teori-teori yang relevan dengan penelitian ini.

