

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin canggih memudahkan manusia dalam melakukan banyak aktivitas, contohnya berkomunikasi dengan orang lain. Bentuk komunikasi juga lebih bervariasi, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan yang bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja. Terlebih di masa sekarang dengan adanya pandemi COVID-19 menjadikan komunikasi lebih sering dilakukan lewat aplikasi tukar pesan yang tersambung dengan internet maupun tidak. Di saat seperti ini, masyarakat diharuskan untuk menjaga diri dengan cara meminimalkan pertemuan tatap muka dengan banyak orang, menjaga jarak, dan dihimbau untuk beraktivitas di dalam rumah. Sebab, virus COVID-19 menular lewat kontak secara langsung dengan orang lain yang terjangkit virus COVID-19 yang mungkin kita tidak ketahui bahwa orang tersebut terkena virus.¹ Maka dari itu, kita semua dihimbau melakukan aktivitas dari rumah, seperti bekerja dan belajar. Untuk melakukan kegiatan tersebut tentu dibutuhkan komunikasi antarsesama agar kegiatan terus berjalan, baik itu komunikasi dalam urusan pekerjaan hingga pendidikan.

Whatsapp merupakan salah satu aplikasi yang sering digunakan oleh banyak orang². Tercatat hingga kuartal 1 tahun 2022, pengguna Whatsapp dari seluruh dunia mencapai hingga 2,2 miliar orang. Angka tersebut mengalami peningkatan

¹ WHO. "Pertanyaan dan jawaban: Bagaimana COVID-19 ditularkan?"

<https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-how-is-covid-19-transmitted>

² Erdal Ayan. "Descriptive Analysis of Emoticons/Emoji and Persuasive Digital Language Use in Whatsapp Messages." 2020. diunduh pada 9 November 2021.

2,8% atau sebanyak 2,14 miliar orang menggunakan aplikasi Whatsapp.³ Pengguna Whatsapp dari Indonesia sebanyak 112 juta orang, menempatkan Indonesia menjadi posisi ketiga di seluruh dunia.⁴ Aplikasi berkirim pesan yang gratis dan memiliki banyak fitur menjadikan Whatsapp sebagai pilihan banyak orang, pengguna bisa mengirim pesan teks, melakukan panggilan suara, tatap muka secara daring, mengirim video, mengirim gambar, dan dapat membuat ruang obrolan yang di dalamnya berisi lebih dari dua orang agar memudahkan kita mengirim pesan ke banyak orang dalam satu waktu. Begitu pula para peserta dari Jakpreneur yang berkomunikasi lewat aplikasi Whatsapp mengenai pelatihan wiraswasta yang dikoordinasikan oleh Pak Hendro sebagai admin grup Whatsapp tersebut khusus wilayah Cilincing, Jakarta Utara. Jakpreneur merupakan kegiatan yang berasal dari pemerintah daerah DKI Jakarta yang bertujuan menjadi wadah pengembangan keterampilan yang nantinya akan berguna bagi masyarakat.⁵ Terlebih di masa pandemi masyarakat kesusahan untuk bekerja, juga ada yang diberhentikan hubungan kerjanya sehingga dengan adanya Jakpreneur dapat memberdayakan dan membantu masyarakat yang mengikuti pelatihan. Biasanya pesan singkat yang terdapat dalam grup tersebut ialah mengenai pelatihan yang nanti akan diberikan pihak Jakpreneur kepada para peserta, link zoom mengenai pelatihan, dan peserta yang diperbolehkan untuk memasarkan jualan mereka.

Bertukar pesan singkat melalui aplikasi Whatsapp memang memudahkan kita berkomunikasi, hanya saja tentu masih terdapat kekurangan, yakni makna

³ Rizaty, Monavia Ayu. "Pengguna Whatsapp Global Sentuh Angka 2,2 Miliar hingga Kuartal I 2022". 2022. Diunduh pada 22 Agustus 2022.

⁴ Dihni, Vika Azkiya. *Indonesia Pengguna Whatsapp Terbesar Ketiga di Dunia*. 2021.

⁵ Jakpreneur. 2022. Diunggah pada 20 Agustus 2022.

pesan yang bisa saja berbeda dari yang disampaikan oleh penutur dengan yang ditangkap oleh lawan tutur. Selain itu, bisa saja terjadi kesalahpahaman dan mengira pesan yang disampaikan tidak santun sehingga hubungan antara penutur dan lawan tutur menjadi kurang harmonis. Karena berkomunikasi bukan hanya perihal bertukar informasi, tetapi juga menjalin hubungan antarpihak sehingga berjalan lancar dan harmonis. Maka, kesantunan dalam berbahasa baik lisan dan tulisan, terlebih tulisan sebagai fokus penelitian ini, sangat penting. Permasalahan mengenai kesantunan berbahasa merupakan salah satu yang dikaji dalam ilmu pragmatik. Penggunaan pendekatan pragmatik sangat penting dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah percakapan antaranggota grup Whatsapp Jakpreneur mematuhi prinsip kesantunan atau tidak mematuhi prinsip kesantunan. Kesantunan, khususnya kesantunan dalam berbahasa merupakan hal penting bagi komunikasi antar sesama agar interaksi menjadi lebih efektif, menyenangkan, dan tidak merasa terancam.

Namun terkadang, ketidaksantunan suatu tuturan digunakan untuk mengakrabkan diri jika dilakukan kepada mitra tutur yang memang sudah akrab dan ketidaksantunan tersebut dianggap mencairkan suasana oleh lawan tutur. Di lain sisi untuk mencairkan suasana, ketidaksantunan juga dapat memberi kesan buruk dan merenggangkan hubungan seseorang dengan orang lainnya. Biasanya ketidaksantunan suatu tuturan terjadi disebabkan oleh penutur yang tidak sengaja melanggar prinsip kesantunan, misal penutur yang tidak memahami kaidah kebahasaan yang baik dan benar atau karena suatu kebiasaan sehingga tuturan

tersebut dianggap santun, padahal tidak santun serta melanggar maksim prinsip kesantunan.⁶

Kesantunan berbahasa merupakan penggunaan tutur bahasa yang baik, sopan, halus, dan mematuhi prinsip-prinsip kesantunan sehingga lawan tutur menjadi senang dan nyaman ketika berkomunikasi dengan kita. Selain itu, kesantunan berbahasa merupakan hal kultural, misalkan suatu tuturan dianggap sopan dan biasa di budaya tertentu, tetapi dianggap tidak santun di budaya lain.⁷ Sebab, setiap bahasa dipakai oleh sekelompok orang yang termasuk di dalam masyarakat bahasa. Anggota masyarakat bahasa tentu bercorak yang terdiri dari berbagai macam budaya, status sosial, umur, profesi, dan lainnya.⁸ Hal tersebut berkaitan dengan subjek penelitian ini, yakni percakapan yang terdapat dalam grup Whatsapp Jakpreneur daerah Cilincing, Jakarta Utara, yang terdiri dari beberapa anggota grup yang tentunya memiliki latar belakang yang berbeda. Selain itu, pemilihan bahasa ketika berkomunikasi harus diperhatikan agar komunikasi antarsesama anggota grup Jakpreneur tetap harmonis dan berjalan lancar.

Banyak teori ahli yang mengkaji kesantunan, salah satunya ialah Brown dan Levinson mengenai pengaturan muka dan tindak tutur yang terbagi menjadi dua, yakni yang dapat mengancam muka dan yang menyelamatkan muka. Istilah muka tersebut mengacu pada pandangan Erving Goffman yang mengemukakan bahwa semua orang memiliki dua muka, yaitu negatif dan positif yang harus dijaga dan dipelihara. Muka positif dipakai agar setiap perilaku kita dihargai orang lain,

⁶ Supriyana, Asep. *PELANGGARAN PRINSIP KESANTUAN DALAM MENGEMBANGKAN WACANA HUMOR*. 2020. Hlm. 28.

⁷ Tubi, Dicko Mifran. "Analisis Kesantunan Bahasa Mahasiswa dalam Pesan Whatsapp Terhadap Dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia." 2021. diunduh pada 26 Februari 2022

⁸ Chaer, Abdul. *Linguistik Umum Edisi Revisi*, (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2014), Hlm. 55.

sebaliknya muka negatif dilakukan agar segala perilaku kita tidak dihalangi oleh orang lain.⁹

Selain Brown dan Levinson, terdapat pandangan dari ahli lainnya, yakni Lakoff yang mengutarakan ada tiga kaidah yang harus dipatuhi jika kita ingin tuturan yang kita sampaikan terdengar santun. Kaidah tersebut, yakni pertama, ada formalitas yang mengharuskan ujaran kita tidak memaksa lawan tutur; kedua ada ketidaktegasan yang bersifat memberikan pilihan pada lawan tutur; dan ketiga ada kesekawanan yang menunjukkan bahwa penutur dan lawan tutur memiliki derajat yang sama agar tidak menghilangkan muka.¹⁰

Pendapat ahli lainnya, yaitu Leech yang mengajukan dua prinsip kesantunan, yaitu mengurangi tuturan yang tidak santun dan memaksimalkan tuturan yang santun, serta memilih tuturan yang tidak merendahkan harga diri seseorang atau yang dapat menghilangkan muka seseorang. Sehingga Leech mengemukakan enam maksim kesantunan, yakni maksim kedermawanan, maksim kebijaksanaan, maksim penerimaan, maksim kesederhanaan, maksim kesepakatan, dan maksim kesimpatian.¹¹ Pemilihan teori dari Leech sebagai landasan teori dalam penelitian ini karena dianggap paling lengkap dan memiliki penjelasan rinci mengenai tiap maksim yang nanti dapat mempermudah dalam menentukan kesantunan pada data tuturan. Hal tersebut selaras dengan yang dikemukakan oleh Gunarwan bahwa teori dari Leech merupakan teori yang komprehensif atau sudah

⁹ Jumanto. *Pragmatik ; dunia linguistik tak selebar daun kelor Edisi 2*. (Yogyakarta: Morfalingua, 2017), hlm. 80-81

¹⁰ Chaer, Abdul. *Kesantunan Berbahasa*. (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2010). hlm. 10.

¹¹ Leech, Geoffrey. *Prinsip-prinsip Kesantunan*. (Jakarta: UI Press, 2011). Hlm. 206-207.

lengkap dari teori lainnya, serta teori dari Leech juga operasional untuk digunakan dalam penelitian mengenai kesantunan berbahasa.¹²

Pendapat ahli lain mengenai ciri-ciri suatu tuturan mengandung prinsip kesantunan, khususnya pada komunikasi tulis, yakni Suhartono yang mengemukakan petunjuk bahwa suatu tuturan disebut santun jika tercantum unsur-unsur seperti penggunaan salam, ucapan terima kasih, penyampaian permohonan menggunakan kata mohon atau maaf, lalu terdapat pujian, menyampaikan simpati baik senang atau duka, dan terakhir ialah struktur dari tuturan tersebut. Selaras dengan yang telah dikemukakan oleh Suhartono, pranowo juga memberikan beberapa diksi yang dapat menunjukkan sebuah tuturan yang mengandung kesantunan, yakni penggunaan kata tolong ketika meminta bantuan kepada orang lain, penggunaan kata maaf jika salah perbuatan atau kata-kata yang takutnya menyinggung perasaan mitra tutur, mengucapkan terima kasih sebagai bentuk penghargaan atas kebaikan dan bantuan orang lain, penggunaan kata berkenan saat meminta kesediaan mitra tutur untuk melakukan hal, dan yang terakhir penggunaan panggilan Bapak atau Ibu untuk menyapa mitra tutur.¹³

Terdapat penelitian mengenai kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh Melia pada tahun 2019 dengan judul “Prinsip Kesantunan Berbahasa Siswa” yang menjelaskan kesantunan bahasa siswa di SMP Negeri 1 Sungai Raya. Penelitian tersebut untuk menjelaskan maksim kebijaksanaan, kedermawanan, penghargaan, kesederhanaan, persetujuan, dan kesimpatian yang terjadi pada percakapan siswa SMP Negeri 1 Sungai Raya. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif

¹² Selvia Noor Widyasari, Tri Indrahastuti, dan Kukuh Elyana. “Analisis Kesantunan Berbahasa Pada Grup *Whatsapp* Wali Kelas MIAI-Hikmah Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat”. Volume 5, Number 2, 2022, hlm. 73-84.

¹³ *Ibid.*, hlm. 74-75.

sehingga berisi penjelasan mengenai penelitian. Alasan peneliti memilih subjek siswa SMP ialah karena di umur remaja mereka masih dalam masa labil yang membuat cara berbicara mereka sering terpengaruh oleh berbagai macam lingkungan mereka berada, sehingga peneliti ingin tahu apakah tuturan mereka santun atau tidak.

Contohnya percakapan yang terdapat pada penelitian, yakni pematuhan maksim kedermawanan: *Kia : Ria sini, biar aku saja yang membawa buku tugasnya?* Tuturan tersebut menegani siswi yang bernama Kia yang menawarkan diri untuk membawa buku kepada temannya, Ria. Menurut peneliti, tuturan tersebut memenuhi maksim kedermawanan sebab Kia memaksimalkan keuntungan kepada lawan tutur dengan menawarkan bantuan.

Hasil akhir dari penelitian tersebut ialah ditemukan sebanyak 10 data yang mematuhi maksim kedermawanan, 13 untuk pematuhan maksim kebijaksanaan, 10 data untuk maksim penghargaan, 10 data untuk kesederhanaan, 10 data untuk maksim kesepakatan, dan 4 data untuk maksim kesimpatian.¹⁴

Penelitian mengenai kesantunan berbahasa pada percakapan Whatsapp pernah dilakukan oleh Sri Nur Yuliyawati pada tahun 2020 yang berjudul “Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Pada Pesan Whatsapp Kepada Dosen” dengan hasil akhir bahwa pesan Whatsapp yang dikirimkan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bandung kepada dosen secara general dinilai santun dan memenuhi etika kesantunan yang dikeluarkan UI dan UGM. Hal yang menarik dari penelitian ini ialah penggunaan etika kesantunan dari UI dan UGM sebagai dasar penilaian pesan mahasiswa kepada dosen. Data penelitian tersebut ialah pesan Whatsapp dari

¹⁴ Melia. “PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA SISWA.” 2019. Diunduh pada 5 April 2022.

mahasiswa dengan jumlah sebanyak 499 yang dikumpulkan menggunakan teknik telaah pustaka. Dari data tersebut kemudian dianalisis apakah termasuk santun jika dilihat dari etiket yang dikeluarkan UI dan UGM. Peneliti juga menentukan apakah isi pesan tersebut masuk kategori santun atau tidak santun sama sekali dengan menggunakan kriteria dan indikator. Sangat santun jika memenuhi semua poin etika kesantunan UI UGM, dan sangat tidak sopan jika tidak ada satu poin yang terdapat pada isi pesan, misalnya pada tuturan berikut:

“Assalamualaikum wr.wb. selamat siang, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya ibu. Saya Mila mahasiswi 2B D3-Administrasi Bisnis. Ijin mengumpulkan nilai mata kuliah statistika binis. Terimakasih bu..”

Penggalan pesan Whatsapp tersebut merupakan contoh pesan yang dinilai sangat santun oleh peneliti, sebab terdapat 6 sampai 7 etiket kesantunan, yakni salam, ungkapan maaf, identitas pengenalan diri, menggunakan bahasa yang baku, isi pesan jelas, dan ucapan terima kasih di akhir pesan.¹⁵

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Sri Puji Astuti yang berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam Whatsapp di Lingkungan Rukun Tetangga” pada tahun 2020 dengan kesimpulan komunikasi melalui Whatsapp grup PKK tersebut mematuhi enam maksim.¹⁶

Terdapat penelitian terdahulu mengenai kesantunan berjudul “Analisis Kesantunan Berbahasa Pada Grup Whatsapp Wali Kelas MIA1-Hikmah Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat” oleh Selvia Noor Widyasari, Tri Indrahastuti, & Kukuh Elyana pada tahun 2022. Penelitian tersebut bertujuan

¹⁵ Yuliyawati, Sri Nur. “Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Pada Pesan *Whatsapp* Kepada Dosen “ 2020. diunduh pada 26 Februari 2022.

¹⁶ Astuti, Sri Puji. “Kesantunan Berbahasa dalam *Whatsapp* di Lingkungan Rukun Tetangga“ 2020. diunduh pada 26 Februari 2022.

menjelaskan pematuhan dan pelanggaran berbahasa pada komunikasi antara wali kelas di dalam grup Whatsapp Wali Kelas MI Al-Hikmah dengan teori dari Leech menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil akhir penelitian ini ialah ditemukan pematuhan dan pelanggaran kesantunan berbahasa dengan pematuhan yang lebih mendominasi dibandingkan pelanggaran kesantunan.

Contoh percakapan pada penelitian ini ialah: WK5PI (Wali Kelas 5 Putri) “Assalamualaikum wr.wb. Mhn maaf nggh utk hari ini sya tdk bisa mengikuti kegiatan disklhn,, krna lgi ada urusan mndadak. Utk mapel saya, sbgian materi sdh habis tnggal mngrjkan latihan2 nya saja. Sekirax ad tmn2 yg jam kosong yg bsa handle nitip nggh.” Pada tuturan tersebut menunjukkan pematuhan kesantunan berbahasa maksim kebijaksanaan atau kearifan. Maksim kebijaksanaan ditandai dengan meminimalkan kerugian orang lain dan memaksimalkan kerugian diri sendiri. Hal tersebut terdapat pada tuturan WK5PI yang menggunakan salam, permohonan maaf, dan memohon pertolongan yang tidak terkesan memaksa dengan kata sekirax (sekiranya).¹⁷

Dari keempat penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah subjek penelitian, yakni percakapan yang terdapat pada grup Whatsapp Jakpreneur Cilincing, lalu penggunaan teori dari Leech mengenai prinsip maksim kesantunan yang terdapat pada pesan Whatsapp grup Jakpreneur Cilincing. Penggunaan teori dari Leech untuk mengetahui apakah pesan Whatsapp grup Jakpreneur Cilincing memenuhi maksim yang ada sehingga dapat dikatakan santun, serta maksim apa saja yang tidak dipatuhi di dalam percakapan Whatsapp grup tersebut. Pematuhan dan

¹⁷ Selvia Noor Widyasari, Tri Indrahastuti, dan Kukuh Elyana. Loc. Cit., hlm. 73-84.

pelanggaran tentunya dilakukan agar suasana grup pelatihan kewirausahaan tetap harmonis antaranggotanya, sehingga peneliti ingin mengetahui maksim apa saja yang dipenuhi dan yang dilanggar. Seperti contoh pada percakapan berikut ini:

Pak H: Bu ada yg punya produk baju encim gak? Atau kerajinan

RJB: PO aja pak 😊

Pak H: untuk didisplay di walikota

RJB: Boleh tuhpak

Potongan percakapan di atas mengenai Pak H yang bertanya di grup Whatsapp apakah dari para anggota grup memiliki produk baju encim dan dibalas oleh RJB “PO aja pak 😊”. Percakapan tersebut mematuhi prinsip maskim kebijaksanaan dilihat dari potongan Pak H “**Bu ada yg punya produk baju encim gak? Atau kerajinan**” menunjukkan Pak H memaksimalkan keuntungan para anggota yang bisa saja menjual dagangannya lewat grup Whatsapp.

Balasan RJB “**PO aja pak 😊**” pada tuturan Pak H menunjukkan pelanggaran maksim kedermawanan karena RJB yang usahanya kerajinan jahit berusaha memaksimalkan keuntungan diri dengan tuturan yang bersifat agak memaksa agar Pak H memesan di RJB.

Sesuai penjelasan di atas, maka penelitian ini mengkaji kesantunan berbahasa dalam lingkup grup Whatsapp sebuah pelatihan oleh pemerintah daerah Cilincing dengan judul “Kesantunan Berbahasa pada Percakapan Grup Whatsapp "JAK PRENEUR - CIL 2020": Analisis Pragmatik.”

1.2 Fokus dan SubFokus

Penelitian ini berfokus pada analisis realisasi prinsip kesantunan dalam pesan singkat dalam grup Whatsapp "JAK PRENEUR - CIL 2020". Sedangkan subfokus penelitian ini ialah:

1. Pematuhan dan pelanggaran maksim kebijaksanaan dalam pesan grup Whatsapp Jakpreneur-Cil20.
2. Pematuhan dan pelanggaran maksim kedermawanan dalam pesan grup Whatsapp Jakpreneur-Cil20.
3. Pematuhan dan pelanggaran maksim penerimaan dalam pesan grup Whatsapp Jakpreneur-Cil20.
4. Pematuhan dan pelanggaran maksim kesederhanaan dalam pesan grup Whatsapp Jakpreneur-Cil20.
5. Pematuhan dan pelanggaran maksim kesepakatan dalam pesan grup Whatsapp Jakpreneur-Cil20.
6. Pematuhan dan pelanggaran maksim kesimpatian dalam pesan grup Whatsapp Jakpreneur-Cil20.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini ialah “Bagaimana realisasi prinsip kesantunan yang terdapat dalam pesan singkat dalam grup Whatsapp ‘JAK PRENEUR - CIL 2020’?”.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya bidang pragmatik. Baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat teoritis.

Penelitian mengenai kesantunan berbahasa pada pesan singkat Whatsapp diharapkan dapat menyumbangkan perkembangan teori linguistik dalam bidang Pragmatik, khususnya mengenai realisasi dari prinsip kesantunan dalam percakapan grup di aplikasi Whatsapp, dan sebagai contoh untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai penambah wawasan bagi penulis dan pembaca tentang kesantunan berbahasa pada pesan singkat Whatsapp. Selain itu, sebagai contoh dan menanamkan bertutur santun ketika berkomunikasi kepada orang lain. Serta penelitian ini diharapkan menjadi pengajaran bagi pembaca mengenai berkomunikasi secara santun berdasarkan teori dari Leech mengenai prinsip kesantunan.



