



## POLITENESS STRATEGIES OF LANGUAGE EMPLOYEES AND STUDENTS OF THE UNIVERSITY PGRI PALEMBANG IN ACADEMIC SERVICES

Ismi Nurjanah, Achmad Wahidy, Juaidah Agustina

Universitas PGRI Palembang

E-mail: [Isminurjanah77@yahoo.com](mailto:Isminurjanah77@yahoo.com)

Accepted:

2/2/2

Published:

3/3/2

Corresponding Author:

Ana

Email Corresponding:

kak@gmail.

### ABSTRACT

*This research describes the strategy of language civility in the academic service in the Bureau of Financial ADMINISTRATION (BAK) University PGRI Palembang which includes a strategy of positive language and negative speaking. This research uses descriptive methods and qualitative approaches. Techniques and procedures for collecting data through observations, recordings, and transcripts. Data analysis is done by transcribe the recorded data into a text form and then analyzed based on the problem formulation. Based on data analysis, the civility of the staff and students in the academic services include a positive civility strategy that is dominated by Strategioffer promise (making offers and promises) and negative civility strategy in domination by the strategy minimise the imposition (reduce strength or power threats to the face of said partner). The realization of civility strategy in the event shows that speakers and partners speak in the academic service using language-based civility when communicating.*

Keywords: speech -speaking, Positive Negative politeness.

### ABSTRAK

*Penelitian ini mendeskripsikan strategi kesantunan berbahasa dalam pelayanan akademik di Biro Administrasi Keuangan (BAK) Universitas PGRI Palembang yang meliputi strategi kesantunan berbahasa positif dan negatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Teknik dan prosedur pengumpulan data melalui observasi, rekaman, dan transkrip. Analisis data dilakukan dengan mengtranskrip data rekaman ke dalam bentuk tulisan kemudian dianalisis berdasarkan rumusan masalah. Berdasarkan analisis data, kesantunan berbahasa pegawai dan mahasiswa dalam pelayanan akademik meliputi strategi kesantunan positif yang di dominasi oleh strategioffer promise (membuat penawaran dan janji) dan strategi kesantunan negatif di dominasi oleh strategi minimise the imposition (kurangi kekuatan atau daya ancaman terhadap muka mitra tutur). Realisasi kesantunan strategi berbahasa yang terjadi menunjukkan bahwa penutur dan mitra tutur dalam pelayanan akademik menggunakan kesantunan berbahasa berdasarkan kebutuhan saat berkomunikasi.*

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, Positive Negative Politeness.

### 1. PENDAHULUAN

Bahasa adalah suatu sistem lambang berupa bunyi, bersifat arbitrer, digunakan oleh suatu masyarakat tutur untuk bekerja sama, berkomunikasi, dan mengidentifikasi diri (Chaer, 2011, p.1). Dalam berbahasa lisan, akan terkait dengan pola tuturan atau

kesantunan. Kesantunan atau kesopanan adalah perilaku suatu konsep yang tegas yang berhubungan dengan tingkah laku sosial yang sopan yang terdapat di budaya atau suatu masyarakat. Khususnya dalam bahasa, sopan santun atau tatakrama berbahasa adalah menghargai dan menghormati pesapa.



Kesopansantunan dalam gaya berbahasa dimanifestasikan melalui kejelasan dan kesingkatan penyampaian kata. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat Yayat Sudaryat (2009:92) dikutip oleh Sulistyono bahwa yang dimaksud kejelasan, adalah menyampaikan sesuatu secara jelas atau efektif dalam segala aspek seperti struktur kata dan kalimat, korespondensi dengan fakta yang diungkapkan, pengaturan secara logis, penggunaan kiasan, dan perbandingan (Susilo, 2013, p. 26)

Kalau kesantunan berbahasa lebih berkenaan dengan substansi bahasanya, maka etika berbahasa lebih berkenaan dengan perilaku atau tingkah laku di dalam bertutur. Dalam hal ini Masinambouw (1984) menyatakan bahwa sistem bahasa mempunyai fungsi sebagai sarana berlangsungnya suatu interaksi manusia di dalam masyarakat ini berarti didalam tindak laku berbahasa haruslah disertai norma-norma yang berlaku di dalam budaya itu. Oleh Geertz (1976) diketahui sistem tindak laku berbahasa menurut norma-norma budaya itu disebut etika berbahasa atau tata cara berbahasa (Chaer, 2010, p. 6).

Seorang penutur menghadapi sejumlah pilihan sebelum membuat tuturan yang melanggar muka negatif ataupun muka positif mitra tutur. Misalnya, dalam suatu interaksi mitra tutur meminta penutur melakukan sesuatu, maka mitra tutur tadi ingin agar keinginannya itu dihargai atau dipenuhi, sehingga kalau penutur ternyata tidak berbuat seperti yang diharapkan maka jelas penutur tersebut melakukan tindakan yang melukai perasaan mitra tutur. Penutur, yang menyadari bahwa tuturannya akan kurang menyenangkan mitra tutur, mempunyai pilihan tertentu sebelum membuat tuturan tersebut. Pertama, penutur mau atau tidak melakukan tindakan yang mengancam muka mitra tuturnya tersebut. Kalau tidak mau, berarti penutur akan

memenuhi keinginan mitra tutur sepenuhnya, sehingga tidak ada pelanggaran muka mitra tutur. Yule dalam Nadar (2009, p. 35) menyatakan bahwa seandainya penutur memutuskan untuk melakukan tindakan yang mengancam muka mitra tutur, misalnya menolak keinginannya, maka penutur dihadapkan pada pilihan melakukan tindakan itu dengan tuturan secara *off record* atau dengan tuturan secara *on record*.

Tindakan penyelamatan muka mitra tutur adalah tindakan kesopanan yang pada prinsipnya ditujukan untuk mengurangi akibat yang tidak menyenangkan terhadap muka mitra tutur baik muka positif maupun muka negatif. Kesopanan yang ditujukan terhadap muka positif mitra tutur disebut kesopanan positif '*positive politeness*', sedangkan kesopanan yang diarahkan untuk muka negatif mitra tutur disebut

kesopanan negatif *negative politeness*. Dengan demikian, *redressive actions* dapat berbentuk kesopanan positif atau kesopanan negatif. Brown dan Levinson (1987:70) dikutip oleh Nadar memberikan batasan kesopanan positif dan kesopanan negatif sebagai berikut.

*Positive politeness* adalah pada hakekatnya kesopanan positif ditujukan terhadap muka positif mitra tutur, yaitu citra positif yang dianggap dimiliki oleh mitra tutur. Kesopanan positif berupa pendekatan yang menorehkan kesan pada muka mitra tutur bahwa pada hal-hal tertentu penutur juga mempunyai keinginan yang sama dengan mitra tutur (yaitu dengan memperlakukannya sebagai anggota kelompok, sahabat, sebagai seseorang yang keinginannya maupun selernya dikenal dan disukai (Nadar, 2009, p. 42).

*Negative politeness* adalah berlawanan dengan kesopanan positif, kesopanan negatif pada hakikatnya ditunjukkan terhadap bagaimana memenuhi dan atau menyelamatkan sebagian muka negatif mitra



tutur, yaitu keinginan dasar mitra tutur untuk mempertahankan apa yang dia anggap sebagai wilayah dan keyakinan dirinya. Jadi, pada dasarnya, strategi kesopanan negatif mengandung jaminan dari mitra tutur bahwa penutur mengakui dan menghormati (dan seandainya terpaksa melakukan, akan sedikit mungkin melakukan pelanggaran) keinginan muka negatif mitra tutur dan tidak akan mencampuri ataupun melanggar kebebasan bertindak mitra tutur.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bahasa merupakan sistem lambang bunyi yang bersifat arbitrer dan digunakan oleh masyarakat tutur untuk berkomunikasi dan berinteraksi (Chaer, 2011). Dalam konteks ini, pola tuturan dan kesantunan menjadi sangat penting dalam berbahasa lisan. Kesantunan berbahasa berkaitan erat dengan perilaku sosial yang mencerminkan sikap sopan dan menghargai satu sama lain dalam suatu budaya. Hal ini tercermin dalam kejelasan dan kesingkatan dalam penyampaian kata, seperti yang diungkapkan oleh Yayat Sudaryat (2009) dan dirangkum oleh Sulistyono (2013) bahwa kejelasan mencakup struktur kata dan kalimat yang logis serta penggunaan kiasan yang tepat.

Kesopansantunan dalam berbahasa tidak hanya berfokus pada substansi, tetapi juga pada etika berbahasa, yang berkaitan dengan norma-norma sosial dalam interaksi. Menurut Masinambouw (1984), sistem bahasa berfungsi sebagai sarana interaksi manusia, sehingga tindakan berbahasa harus mematuhi norma budaya yang berlaku. Geertz (1976) menegaskan bahwa tindakan berbahasa sesuai norma budaya ini dapat diartikan sebagai etika berbahasa atau tata cara berbahasa (Chaer, 2010).

Dalam interaksi komunikasi, penutur seringkali dihadapkan pada pilihan bagaimana menanggapi permintaan mitra tutur tanpa melanggar muka, baik positif maupun negatif. Yule dalam Nadar (2009) mencatat bahwa ketika penutur harus menolak permintaan mitra tutur, ia memiliki opsi untuk menggunakan tuturan yang bersifat "off record" atau "on record." Tindakan untuk menyelamatkan muka mitra tutur menjadi

penting dalam hal ini, di mana kesopanan ditujukan untuk mengurangi dampak negatif terhadap muka mitra tutur.

Menurut Brown dan Levinson (1987) yang dikutip oleh Nadar, kesopanan dalam berbahasa terbagi menjadi dua kategori: kesopanan positif dan kesopanan negatif. Kesopanan positif bertujuan untuk menghormati muka positif mitra tutur, menunjukkan kedekatan dan kesamaan keinginan, sedangkan kesopanan negatif fokus pada pengakuan terhadap keinginan mitra tutur untuk mempertahankan ruang privasi dan kebebasannya. Oleh karena itu, strategi kesopanan negatif mencakup usaha untuk menghormati dan mengurangi pelanggaran terhadap kebebasan bertindak mitra tutur.

Dengan demikian, interaksi dalam berbahasa tidak hanya melibatkan penyampaian informasi, tetapi juga mempertimbangkan norma-norma kesopanan dan etika berbahasa yang ada dalam budaya. Penutur harus dapat menyeimbangkan kejelasan penyampaian dan kesopanan untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan harmonis.

## 3. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiono menyatakan metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode *etnografi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2012, p.14).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bahasa adalah alat komunikasi dalam kehidupan masyarakat, yang berupa bunyi ujaran yang dihasilkan oleh alat ucap manusia. Selain itu, bahasa juga merupakan alat pertukaran informasi. Namun, kadang kala informasi yang dituturkan oleh



komunikator memiliki maksud yang susah untuk dipahami oleh mitra komunikasinya.

Aritin menyatakan “Dalam peristiwa komunikasi, bahasa dapat menampilkan fungsi yang bervariasi. Secara umum, bahasa dapat digunakan untuk mengekspresikan emosi, menginformasikan suatu fakta, mempengaruhi orang lain, membicarakan bahasa, bercerita, mengobrol dengan teman, dan sejenisnya” (Arifin, 2004, p.19).

Pada umumnya, peserta pertuturan berkepentingan untuk saling menjaga muka masing-masing terutama karena sejumlah tindak tutur tertentu secara alamiah mempunyai potensi melukai muka mitra tutur. Sehubungan dengan itu, penutur mempunyai semacam keharusan menggunakan strategi kesopanan tertentu untuk mengurangi resiko atau akibat kurang menyenangkan dari tuturannya. Dengan demikian, pada akhirnya seseorang penutur akan dihadapkan pada pilihan untuk menggunakan strategi tertentu yaitu strategi kesopanan positif yang ditujukan pada muka positif mitra tutur, dan strategi kesopanan positif yang ditujukan pada muka negatif mitra tutur.

Tindakan penyelamatan muka mitra tutur adalah tindakan kesopanan yang pada prinsipnya ditujukan untuk mengurangi akibat yang tidak menyenangkan terhadap muka mitra tutur baik muka positif maupun muka negatif. Kesopanan yang ditujukan terhadap muka positif mitra tutur disebut kesopanan positif ‘*positive politeness*’, sedangkan kesopanan yang diarahkan untuk muka negatif mitra tutur disebut kesopanan negatif ‘*negative politeness*’. Dengan demikian, *redressive actions* dapat berbentuk kesopanan positif atau kesopanan negatif.

Penelitian mengenai aspek pragmatik pernah dilakukan oleh Okky Julyan, mahasiswa Universitas PGRI Palembang, tahun 2013 dengan judul skripsi “Analisis Kesantunan Berbahasa dan Peranggapan

Mahasiswa Semester III Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Palembang”. Hasil penelitian Okky Julyan menyimpulkan bahwa kesantunan berbahasa dan peranggapan mahasiswa semester III Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Palembang ditemukan adanya tuturan atau ujaran berdasarkan tuturan langsung (Julyan, Palembang, 2013).

Penerapan strategi kesantunan berbahasa yang dilakukan oleh pegawai dan mahasiswa sebagai penutur dan mitra tutur dalam peristiwa yang terjadi pada saat pelayanan akademik di BAK (Biro Administrasi Keuangan) menemukan beberapa strategi yaitu strategi *positive politeness* dan *negative politeness*, strategi kesantunan *positive politeness* yaitu: strategi 7 yakni strategi menimbulkan persepsi sejumlah persamaan penutur dan mitra tutur terealisasi 3 bentuk strategi, strategi 9 membuat persepsi bahwa penutur memahami keinginan lawan tutur mendapatkan 3 realisasi strategi, dan strategi 10 membuat penawaran mendapatkan 9 realisasi strategi. Selanjutnya strategi kesantunan *negative politeness* yaitu: strategi 4 yakni strategi yang mengurangi kekuatan dan daya ancaman terhadap muka lawan tutur terealisasi 3 strategi, dan strategi 6 strategi yang menggunakan permohonan maaf mendapatkan 1 realisasi strategi.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data bahwa strategi kesantunan *positive politeness* yang digunakan oleh pegawai BAK dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang dalam pelayanan akademik lebih banyak menggunakan strategi *positive politeness* strategi 10 yaitu strategi yang membuat penawaran, dengan 9 realisasi hal ini dikorelasi dalam interaksi pelayanan akademik yang dilakukan pegawai dan



mahasiswa di BAK banyak terjadi percakapan yang saling memberikan pemahaman dengan apa yang disampaikan, dan mahasiswa selaku penutur pertama cenderung menanyakan pertanyaan yang menimbulkan jawaban yang bersifat penawaran.

Selanjutnya realisasi strategi negatif atau *negative politeness* yang digunakan oleh pegawai BAK dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang dalam pelayanan akademik lebih sedikit menggunakan strategi *negative politeness* strategi 6 yaitu strategi yang menggunakan permohonan maaf, dengan 1 realisasi strategi, strategi ini paling sedikit terjadi. Strategi *negative politeness* pada strategi 6 yang menggunakan permohonan maaf ini jarang terjadi karena mahasiswa selaku penutur pertama jarang menggunakan permohonan maaf untuk memulai pertanyaan kepada mitra tuturnya (pegawai BAK). Dan kata yang menggunakan permohonan maaf ini juga tidak terealisasi oleh penutur dan mitra tutur dalam interaksi percakapan selanjutnya.

Realisasi strategi kesantunan positif dan negatif baik yang dipergunakan oleh pegawai maupun mahasiswa pada saat tuturan terjadi lebih banyak terealisasi strategi positif dibandingkan strategi negatif, hal ini mengindikasikan bahwa antara penutur dan mitra tutur telah terjalin suatu kesamaan prinsip untuk berusaha semaksimal mungkin menjaga muka masing-masing mitra tuturnya sehingga pola kesantunan dalam berkomunikasi dapat terjalin dengan baik. Dengan menjaga muka masing-masing lawan tutur dari rasa ketidaknyamanan dalam berkomunikasi, merupakan hal yang seharusnya dilakukan ketika komunikasi berlangsung guna menciptakan rasa nyaman, sehingga kesantunan dalam bertutur dapat tercipta dengan baik.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi antara pegawai dan mahasiswa pada saat pelayanan akademik di Biro Administrasi Keuangan (BAK) Universitas PGRI Palembang ditemukan penerapan strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam interaksi tersebut, penerapan strategi kesantunan berbahasa tersebut yaitu strategi kesantunan *positive politeness* yang terdiri atas strategi 7 yakni strategi menimbulkan persepsi sejumlah persamaan penutur dan mitra tutur, strategi 9 membuat persepsi bahwa penutur memahami keinginan lawan tutur, dan strategi 10 membuat penawaran. Selanjutnya strategi kesantunan *negative politeness* yaitu strategi 4 yakni strategi yang mengurangi kekuatan dan daya ancaman terhadap muka lawan tutur, dan strategi 6 strategi yang menggunakan permohonan maaf.

## 6. REFERENSI

- Aritin, Bustanul, dkk. 2004. *Analisis Wacana Sebuah Kajian Bahasa dalam Pemakaian*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. 2011. *Tata Bahasa Praktis Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Julyan, Okky. 2013. *Analisis Kesantunan Berbahasa dan Peranggapan Mahasiswa Semester III Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan PGRI Palembang*. Palembang: Universitas PGRI Palembang.
- Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistyo, Edy Tri. (2013). *Pragmatik Suatu Kajian Awal*. Jawa Tengah: UPT



# PARATAKSIS

Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajaran  
Bahasa Indonesia

Penerbitan dan Percetakan UNS  
(UNS Press).

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian  
Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.