# BAGIAN DELAPAN (fokus bahasannya TEORI KESANTUNAN)

# JADILAH ORANG SANTUN

Orang santun disayang teman. Orang sopan dihormati sesama. Namun, santun itu beda dengan sopan. Orang santun kemungkinan besar adalah orang yang sopan, sedangkan orang yang sopan belum tentu bersifat santun. Kalau ada beberapa teman yang pernah main ke rumah dan mereka sempat bertemu dan berinteraksi dengan ibu atau bapak kita, maka biasanya beliau bisa menilai siapa di antara teman kita yang paling sopan. Seringkali penilaian beliau itu lebih dikarenakan perilaku non verbal yang ditunjukkan oleh seorang yang dianggap sopan tersebut, misalnya mencium tangan ketika datang dan pulang, membawakan buah tangan, melepas sandal di teras (untuk sebagian masyarakat Indonesia ada norma melepas alas kaki ketika masuk rumah), atau perilaku yang sifatnya paralinguistik, misalnya berbicara pelan, tidak tertawa terbahak-bahak, memilih bahasa halus dalam interaksinya, dan sebagainya. Dengan demikian, sebenarnya konsep sopan itu tidak begitu dipengaruhi oleh olah bahasa dalam bentuk tuturan, karena yang seperti ini akan menunjukkan kesantunan. Oleh karena itu, sopan akan lebih berdekatan dengan konsep *deference*—penghormatan, dan konsep ini berbeda dengan konsep santun.

Sebagai misal, seorang keponakan ketika bertamu ke bibinya langsung cium tangan, kemudian menghaturkan makanan kesukaan si bibi sebagai oleh-oleh, dan ketika ditanya-tanya oleh si bibi, dia menjawab dengan takzim—kedua tangan ditelangkup di depan (Jawab *ngapurancang*), pandangan mata *ruruh* ke bawah, berbebicara pelan dan bahkan kalau dia orang Jawa dia menggunakan bahasa krama , ini adalah representasi sikap yang sopan. Akan tetapi, seandainya tuturan yang dikemas dengan sikap dan pemilihan jenis bahasa yang sopan tersebut berbunyi: “*Wah budhe, sak punika kok pasuryanipun ketingal awon sanget*.” **Wah budhe, sekarang kok wajahnya kelihatan jelek sekali,** maka tuturan ini akan merusak sikap sopan yang dia bangun, karena tuturan ini tidak santun. Inilah konsep kesantunan dalam berbahasa, sehingga ketika sebuah kesantunan itu rusak, kerusakan ini akan berimbas pada kesopanan.

Kesantunan sangat berkait dengan konsep ‘muka’ atau dalam bahasa Inggris disebut dengan konsep *face*. Dalam bahasa Indonesia terdapat ungkapan *kehilangan muka* yang merepresentasikan makna malu, dan bahasa Inggris juga memiliki ungkapan *losing face* untuk makna yang sama. Sebenarnya konsep muka atau face ini mengacu pada pendapat Goffman yang dikutip oleh Brown dan Levinson (1987: 61) bahwa muka itu adalah citra diri, reputasi, atau *self-esteem* dari seseorang yang secara emosional diinvestasikan oleh seseorang. Muka itu dapat hilang, bisa dipertahankan atau diselamatkan, bisa ditingkatkan dan harus dipertimbangkan dalam sebuah interaksi. Pada umumnya, ketika terlibat dalam sebuah interaksi, setiap orang akan berlaku kooperatif dengan pihak lain dalam mempertahankan muka keduanya. Ketika hal ini terjadi, maka dapat dikatakan bahwa dua pihak tersebut saling berlaku santun.

*...face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced, and must be constantly attended to in interaction. In general, people cooperate (and assume each other’s cooperation) in maintaining face in interaction, such as cooperation being based on the mutual vulnerability of face.....*

Dalam interaksi kehidupan sehari-hari, konsep muka di atas sudah menjadi aktivitas rutin dan alami. Setiap orang berupaya mempertahankan dan bahkan meningkatkan citra, reputasi dan self esteemnya. Setiap jenjang sekolah—dari level yang paling bawah sampai jenjang doktoral—itu dilalui oleh seseorang agar citra dan reputasinya tetap terjaga atau malah lebih meningkat. Dalam benak dia, semakin tinggi jenjang pendidikan yang dia lalui, semakin kuat citra dan reputasi yang dia miliki; dan setiap penyelesaian setiap jenjang pendidikan tersebut tentulah memerlukan dana sebagai sebuah bentuk investasi. Seorang doktor akan menilai pihak lain sebagai orang yang santun manakala dalam sebuah interaksi dia melihat atau mengakui kedoktoran dia; sebaliknya orang yang cuek dengan status pendidikannya itu akan dia nilai sebagai orang yang kurang santun.

Kasus seperti ini terjadi untuk semua jenis citra atau reputasi. Ada seorang yang merasa kurang berkenan manakala seorang pembawa acara menyebutkan namanya tanpa titel haji yang dimilikinya; ada juga seorang yang merasa tidak senang ketika keahlian masaknya tidak *dilihat* dalam sebuah interaksi, padahal sudah lama dia memiliki reputasi sebagai ahli masak, dan sebagainya. Yang lebih parah lagi adalah ketika seseorang memiliki citra dan reputasi, namun dia malah mendapatkan sebuah *beban* yang membuat dia kehilangan muka. Sebagai misal, bisa jadi seorang profesor merasa terlecehkan atau kehilangan muka, manakala suatu saat, yang karena ketidaksengajaan atau ketidaktahuan—dia disuruh-suruh oleh seseorang dengan jenjang sosial di bawahnya.

Berkaitan dengan contoh-contoh di atas, maka sebenarnya muka itu dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu muka positif dan muka negatif. Jenis yang pertama berkaitan dengan kehendak setiap orang untuk diakui eksistensi dan reputasinya, dan yang kedua berkaitan dengan kehendak setiap orang untuk merasa bebas dari tekanan atau beban yang diberikan orang lain kepadanya. Dengan demikian, dua jenis kesantunan bisa terjadi dalam interaksi, yaitu kesantunan muka positif dan kesantunan muka negatif. Konsep yang pertama adalah strategi seorang penutur untuk selalu *mendatangi* atau *mempertimbangkan* muka pihak lain—muka di sini adalah citra dan reputasinya. Sementara itu, kesantunan negatif adalah strategi seseorang dalam menghindari tindakan memberikan beban atau tekanan yang mengancam muka orang lain.

# SUPER STRATEGI UNTUK SANTUN

Untuk desain tuturan yang santun, Brown dan Levinson (1987) menyajikan beberapa formula yang dikaitkan dengan konsep muka positif, muka negatif, dan tindak tutur yang mengancam muka, yaitu penuturan terus terang (*bald on*), penuturan dengan melihat muka positif (*positive politeness*), penuturan dengan melihat muka negatif (*negative politeness*), dan penuturan semu (*off record*). Strategi yang pertama biasanya dilakukan oleh seorang yang memiliki kekuasaan (power) atas pihak lain. Sebagai misal, seorang ibu yang melontarkan sebuah commanding yang sifatnya langsung kepada anaknya akan diterima dengan baik karena kekuasaan yang dimilikinya. Selain itu, sebuah perintah langsung itu akan lebih santun lagi manakal orientasi kemanfaatannya diarahkan kepada lawan bicara. Perintah “*dimakan mas pisang gorengnya!*” tentu saja terasa lebih santun dibandingkan dengan “*buatin mama pisang goreng sekarang!”* yang orientasi kemanfaatannya mengarah ke orang pertama. Sementara itu, sebuah perintah langsung yang dilontarkan dalam sebuah kondisi kedaruratan juga akan terasa santun. Sebagai misal, dalam sebuah peristiwa kebakaran lontaran perintah “*ambil air!*”, atau “*telpon pemadam kebakaran!*”, atau “*keluar…keluar cepat!*” akan tetap bisa diterima oleh siapapun yang ditarget oleh perintah ini. Hal ini sudah dinyatakan oleh beberapa pakar pragmatik bahwa ada beberapa tidak tutur yang dari *sononya* bersifat santun, misalnya menawari (*offering*), memberikan penghargaan (*giving compliment*), memuji (*praising*), dan sebagainya. sementara itu, beberapa yang lain sudah dari sononya mengancam muka lawan bicara, misalnya, memerintah (*commanding*), menyalahkan (*blaming*), memprotes (*protesting*), dan sebagainya.

Adapun, strategi untuk kesantunan muka positif oleh Brown dan Levinson (1987) disajikan ke dalam 15 bentuk sebagai berikut.

1. Memperhatikan lawan bicara berkaitan dengan kesukaannya, keinginannya, kebutuhannya, dan sebagainya

Ketika dengan olah bahasa seseorang itu terasa selalu *care*, perhatian dan selalu mengerti apa yang kita senangi, atau kita inginkan, atau yang kita butuhkan, maka jadilah dia orang yang santun dengan perilaku bahasanya. Contoh di bawah ini menunjukkan bagaimana strategi ini dilontarkan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Tina mengakui keterampilan Casey dalam hal skating. Dia tahu kalau Casey tidak memiliki perlengkapan untuk gladi bersih lomba berseluncur, karenanya dia menawari Casey peralatan yang dia punya. (dalam film Ice Princess)*** | | |
|  | Tina | : | *“You have nothing to wear. Come by my house at noon.* ***Maybe one of my old things will work for you.****”* |
|  | Casey | : | *“Wow ..Okay”* |

Penawaran yang dilontarkan oleh Tina kepada Casey di atas merupakan sebuah bentuk strategi kesantunan muka positif, yaitu dengan menunjukkan perhatian penutur akan kebutuhan lawan bicara. Lebih lanjut, Tina meminimalisir kemungkinan terancamnya muka Casey, yaitu dengan cara mengungkapkan rasa optimis kalau perlengkapan itu akan pas buat dia.

1. Melebihkan ketertarikan, pengakuan dan simpati kepada lawan bicara

Approval atau pengakuan terhadap apapun sisi positif seseorang adalah strategi utama dalam bersantun muka positif. Setiap orang akan memiliki kelebihan dan keunggulan dibandingkan dengan orang lain. Kualitas inilah yang menjadi reputasi atau citra dari orang yang bersangkutan. Orang yang *mendatangi* reputasi atau citra lawan bicara dalam interaksi yang melibatkan mereka akan dianggap sebagai orang yang santun. Sebaliknya, orang yang bersikap masa bodoh dengan reputasi ini akan dianggap sebagai orang yang kurang santun. Kelebihan atau keunggulan itu bisa berkait dengan apapun yang dimiliki oleh seseorang, penampilan fisik, kecerdasan, kekayaan, kepakaran, keterampilan, dan sebagainya. Dalam interaksi sehari-hari jenis tuturan yang sering digunakan untuk strategi ini adalah memberikan pujian kepada sesuatu yang dimiliki oleh lawan bicara. Penggalan dialog di bawah ini memberikan gambaran lebih jelas tentang strategi ini.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Setelah menunggu beberapa saat di kamar tamu, Yati melihat Sita keluar dari kamarnya mengenakan baju pesta yang indah.* | | |
|  | Yati | : | *“****Wow… mbak Sita cantik banget wih..wih..wih****, darimana beli baju kaya beginian”* |
|  | Sita | : | *“Ee…. Terima kasih. Ini baju hadiah dari ibuku kok dik.”* |

Pujian terhadap penampilan fisik yang dilontarkan Yati kepada Sita dalam dialog di atas menunjukkan sebuah approval atau pengakuan. Tentu saja, apakah pujian tersebut diberikan secara tulus atau tidak sulit untuk diverifikasi, hanya Yati yang tahu. Namun demikian, secara pragmatis apabila sebuah pujian itu sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan diberikan dengan porsi yang normal (tidak over dosis), maka hal ini bisa menjadi indikator ketulusan dari orang yang melontarkan. Apabila kondisi tertangkap, sebuah tuturan *thanking* biasanya menjadi respon dari pujian yang diberikan tersebut.

Kodrat kebutuhan pengakuan self esteem ini apabila sudah diketahui dapat digunakun untuk men*direct* seseorang untuk melakukan sebuah tindakan dengan lebih ikhlas. Orangtua atau guru bisa membuat anak atau anak didik mereka melakukan tindakan yang mereka inginkan dengan lebih mudah jika perintah itu disampaikan dengan strategi kesantunan yang mengangkat self esteem anak atau anak didik. Dan perintah yang diberikan itu akan dilaksanakan dengan lebih ikhlas. Sebagai contoh, bagi sebagian besar anak-anak, mandi adalah sebuah prosesi yang tidak menyenangkan—terutama mandi sore yang jam agendanya seringkali bersamaan dengan jadwal bermain. Perintah mandi yang secara langsung dan lugas diberikan oleh orang tua mereka, “*Ayo mas mandi dulu! Sudah sore*.”, sering direspon dengan sebuah penolakan—baik itu penolakan lugas “Gak mau bu.”, atau penolakan dalam bentuk penangguhan, “*Bentar bu, bentar lagi. Habis film ini ya.*” Bahkan tidak jarang, semakin kenceng perintah yang diberikan akan semakin kenceng pula penolakan yang dilontarkan. Oleh karena itu, kesadaran pragmatis untuk membuat anak dengan ikhlas melakukan perintah itu dapat dilakukan dengan cara *mendatangi* reputasinya. Dialog di bawah ini memberikan gambaran.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan terjadi antara seorang istri dan suami dan seorang anak.*** | | |
|  | Istri | : | *“****Pi..adik sekarang sudah pinter mandi sendiri lho****!”* |
|  | Suami | : | *“Eh..iya ta mi. Wah papi kok belum pernah lihat ya mi.??”* |
|  | Anak | : | *“Mi adik mandi sekarang ya..tapi mandi sendiri ya”* |

Istri dan Suami dalam dialog di atas melakukan koalisi untuk *mengerjain* anak mereka secara pragmatis untuk mendirect dia melakukan tindakan mandi yang secara empiris adalah tindakan yang tidak disukai oleh si anak. Dengan pemahaman konteks yang pas, Istri seolah-olah melakukan sebuah pujian kepada anak secara tidak langsung dengan cara menceritakan kualitas kepinteran dia kepada Suami dengan olah suara yang disengaja pujian itu di dengar oleh si anak. Ini adalah upaya mengangkat self esteem si anak di depan orang lain (Suami)—yang secara terampil dengan kepura-puraan yang ditampilkan *menantang* si anak untuk menunjukkan kepinteran yang sudah dipuji oleh ibunya. Respon anak *“Mi adik mandi sekarang ya..tapi mandi sendiri ya”* menunjukkan bagaimana karena rasa bangganya kemudian si anak *termakan* oleh strategi orang tua. Dia melakukan perintah yang diinginkan orang tuanya dengan ikhlas.

1. Mengintensifkan ketertarikan kepada lawan bicara

Pengakuan akan kualitas yang dimiliki oleh lawan bicara juga dapat ditingkatkan atau diintensifkan. Tentu saja, strategi ini akan membuat lawan bicaranya kita menjadi lebih senang dan membuat perilaku berbahasa kita menjadi lebih santun. Hanya saja, yang perlu dicatat adalah bahwa ketertarikan akan kualitas orang kedua secara intensif ini riskan untuk melewati porsi yang seharusnya. Sebagai misal, pengakuan kelebihan kepada orang kedua dalam bentuk pujian itu jika terlalu intensif dilakukan akan sangat riskan untuk menjadikan orang memuji memiliki kesan *menjilat*. Sebaliknya, meskipun intensif tapi jika proporsional maka pujian yang diberikan itu akan lebih mengharmoniskan interaksi yang terjadi, seperti yang terlihat dalam dialog di bawah ini.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Setelah menunggu beberapa saat di kamar tamu, Yati melihat Sita keluar dari kamarnya mengenakan baju pesta yang indah.*** | | |
|  | Yati | : | *“Wow… mbak Sita bagus banget bajunya…wih..wih..wih, darimana beli kain kaya beginian”* |
|  | Sita | : | *“ini hadiah dari ibuku kok dik.* |
|  | Yati | : | *“Eh.. pas bener ya ibunya mbak Sita pilih kainnya. Tambah cantik jadinya mbak ini…* |
|  | Sita |  | *“Eeeh… yang bener aja, makasih ya dik”* |

Penggalan dialog di atas bisa menunjukkan hubungan pertemanan antara Yati dan Sita. Pengakuan Yati yang intensif dilakukan terhadap kualitas yang dimiliki oleh Sita mendudukannya sebagai teman yang menghargai. Dan karenanya dia adalah teman yang santun. Dan itu terjadi karena dia paham secara pragmatis bahwa setiap orang itu menginginkan pengakuan—bila perlu harus dilakukan secara intensif dalam batas porsi yang pas yang membuatnya terlihat tulus dan *sincere* dan tidak berlebihan yang membuatnya terkesan menjadi seorang penjilat.

1. Menggunakan penanda solidaritas dengan lawan bicara

Penggunaan kata ganti persona, misalnya *aku, saya, kami, kamu, anda, lu* dan sebagainya, secara pragmatis kurang efektif untuk strategi kesantunan muka positif. Kata-kata ini akan secara formal menempatkan orang pertama sebagai penutur dan orang kedua sebagai penutur dan keduanya sebagai pelibat dalam sebuah interaksi. Tidak lebih dari itu. Tidak ada ikatan sosial dan ikatan emosi. Sebaliknya, banyak sistem sapa yang disediakan oleh sebuah bahasa yang mampu secara efektif mendukung strategi kesantunan muka positi, yaitu sistem sapa yang bisa digunakan untuk menunjukkan solidaritas atau pengikatan sosial dan emosi antar pelibat dalam sebuah interaksi, seperti *nak, dik, mbak, mas, kakak, om, sayang, cah ayu*, *honey, son, my darling*, dan sebagainya.

Selain itu, penyebutan nama diri dalam bentuk vokatif juga memiliki fungsi yang serupa dengan sistem sapa tersebut. Sama-sama memberikan perintah, seorang guru akan terkesan memiliki kualitas kesantunan yang berbeda dengan beberapa tuturan sebagai berikut.

1. “*Eh..kamu.., tolong bu guru diambilkan spidol di kantor ya*”
2. “*Eh mas.., tolong bu guru diambilkan spidol di kantor ya*”,
3. “*Eh..mas Bandi, tolong bu guru dimbilkan spidol di kantor ya*.”

Ketika tiga tuturan di atas dieksekusi oleh seorang penutur yang sama kepada petutur yang sama pula akan memberikan kesan kesantunan yang berlainan. Hal itu disebabkan oleh eksploitasi kata kamu, *mas*, dan *mas Bandi*. Semakin ke bawah kesan santun itu semakin kuat. Dua sistem sapa yang terakhir merupakan penanda solidaritas atau disebut sebagai *in-group markers*, yang apabila digunakan akan memperpendek jarak sosial dan emosi para pelibat. Oleh karenanya, sebuah tuturan direktif yang diarahkan kepada orang kedua dalam sebuah interaksi itu akan terdengar semakin santun. Sementara itu, kata ganti kamu dalam tuturan (a) kurang mampu mengikat hubungan sosial dan emosi mereka, sehingga penggunaan kata ini kurang mampu menunjukkan kesan santun. Dialog (2) di atas memberikan contoh lain penggunaan in-group marker ***mbak Sita*** dan ***dik*** untuk mempererat ikatan sosial dan emosi antara orang pertama dan orang kedua.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Setelah menunggu beberapa saat di kamar tamu, Yati melihat Sita keluar dari kamarnya mengenakan baju pesta yang indah.*** | | |
|  | Yati | : | *“Wow…* ***mbak Sita*** *bagus banget bajunya…wih..wih..wih, darimana beli kain kaya beginian”* |
|  | Sita | : | *“Ini hadiah dari ibuku kok* ***dik****.”* |

Tentu saja sistem sapa itu akan berbeda antara yang ada dalam sebuah budaya dengan yang ada dalam budaya lain. Sebagai misal, masyarakat Jawa memiliki sistem kekeluargaan (*familial system*) yang mengatur interaksi sosial para anggota masyarakatnya. Semua orang dalam masyarakat Jawa dianggap sebagai bagian dari sebuah keluarga, sehingga kalau ada seorang perempuan yang seusia ibunya, maka seorang penutur akan menyebutnya dengan panggilan *ibu*, seusia dengan kakak perempuannya dia akan memanggil dengan *mbak*, lebih muda dari ibunya akan dipanggil dengan *bulik*, seusia neneknya akan dipangil dengan *mbah*, dan sebagainya, meskipun orang itu tidak ada hubungan darah sama sekali dengan dia. Oleh karena itu, penggunaan salah satu sistem sapa ini dalam sebuah interaksi akan menunjukkan upaya pengakuan penutur terhadap lawan bicara sebagai bagian dari keluarganya—dan bagi seorang petutur, strategi ini terkesan santun.

1. Mencari persetujuan dengan lawan bicara

Memutuskan sesuatu secara sepakat itu pasti lebih berterima dibandingkan dengan sesuatu yang diputuskan secara sepihak, apalagi terkesan memaksakan kehendak. Mendirek seseorang dengan cara memberikan kesempatan bagi dia sebagai pihak yang memutuskan untuk melakukan sebuah tindakan adalah salah satu bentuk dari strategi mencari kesepakatan atau persetujuan ini. Tentu saja, bagi lawan bicara melakukan sesuatu melalui proses ini akan dirasakan lebih nyaman dan lebih ikhlas—dan bagi dia cara orang pertama membuat dia melakukan sesuatu bagi orang pertama tersebut akan terkesan santun secara muka positif. Sebagai contoh, cara seorang istri mendapatkan sesuatu dari suaminya dalam dialog di bawah ini terlihat sangat efektif. Suami ditempatkan sebagai *decision maker* untuk sebuah tindakan yang sebenarnya adalah sesuatu yang dikehendaki oleh istri. Strategi mencari persetujuan dari suami dalam interaksi ini lebih berterima bagi si suami karena sifat santunnya.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Seorang istri sedang berusaha mengajak suaminya untuk berakhir pekan ke rumah orang tua*** | | |
|  | Istri | : | *“****Gimana mas kalau akhir minggu kita main ke ibu Temanggung bawa anak-anak, sekalian wisata?****”* |
|  | Suami | : | *“Bolehlah, sudah lama kita gak ke ibu”* |

Reaksi si suami dalam interaksi di atas bisa jadi berbeda andai saja si istri memilih olah bahasa yang lain—misalnya yang lebih direct, yang kurang memperhatikan muka positif suami sebagai berikut. Penolakan, baik yang langsung maupun tidak langsung, mungkin berpotensi untuk dilontarkan si suami sebagai respon tuturan direktif si istri. Kemungkinan lain adalah menerima permintaan si istri namun dengan mengajukan sebuah syarat, misalnya sebagai berikut. Respon seperti ini bisa jadi merupakan indikasi kalau ketulusan atau keikhlasan suami dalam memenuhi permintaan istri itu agak berkurang kadarnya dibandingkan dengan respon yang diberikan dalam dialog di atas (TULIS NOMOR DIALOG)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Seorang istri sedang berusaha mengajak suaminya untuk berakhir pekan ke rumah orang tua*** | | |
|  | Istri | : | ***“Mas akhir minggu anter aku dan anak-anak ke ke ibu Temanggung ya. Sekalian wisata.****”* |
|  | Suami | : | *“Boleh..asal anak-anak mau”* |

1. Menghindari perbedaan dengan lawan bicara

Strategi lain yang berkaitan dengan kesepakatan adalah menghindari perbedaan dengan lawan bicara. Berlawanan dengan strategi sebelumnya, strategi ini biasanya merupakan respon dari sebuah *initiating act* yang menghendaki persetujuan, padahal pihak yang dimintai persetujuan tersebut memiliki *stand point* atau ide yang berbeda. Dialog di bawah ini dapat memberikan gambaran yang lebih rinci.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Dalam sebuah rapat di sebuah kantor dalam rangka persiapan kegiatan outbound*** | | |
|  | Bambang | : | *“Saya yakin pak Joko sependapat dengan saya kalau outbound di bulan Desember kurang tepat timingnya. Hujan membuat kurang nyaman berkegiatan di luar.* |
|  | Joko | : | *“Yakh saya kira ide pak Bambang ada benarnya, tapi ada baiknya kita tanya para karyawan dulu, perlu tidaknya pengunduran jadwal.”* |

Interaksi di atas menunjukkan kalau Bambang menggunakan strategi kesantunan mencari kesepakatan dari Joko. Namun demikian, perbedaan ide yang dimilikinya membuat Joko harus tetap santun secara muka positif dengan cara menghindari perbedaan tersebut. Seandainya dua belah pihak dalam dialog ini menggunakan cara lain yang kurang memperhatikan muka positif kedua belah pihak, bisa jadi dialog itu akan terjadi sebagai berikut.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Dalam sebuah rapat di sebuah kantor dalam rangka persiapan kegiatan outbound*** | | |
|  | Bambang | : | *“Saya yakin outbound di bulan Desember ini kurang tepat timingnya. Hujan membuat kurang nyaman berkegiatan di luar. Kita harus undur dulu. “* |
|  | Joko | : | *“Tapi bulan ini waktu yang paling longgar bagi karyawan pak, toh hotel, venue, dan transportasi sudah clear semua. Tinggal berangkat. Kalau hujan kita tinggal pindah saja kegiatannya menjadi indoor activities.”* |

Bambang yang mengawali interaksi ini terkesan kurang mempertimbangkan muka positif lawan bicara. Ada sebuah masalah, dan dia mencoba memecahkan masalah tersebut tanpa melibatkan pihak lain yang juga berkaitan dengan masalah yang hendak dipecahkan, yaitu Joko. Demikian pula, Joko pun kurang begitu melihat muka positif Bambang dengan *responding act* yang menyanggah dan tidak berusaha menghindari perbedaan.

1. Menunjukkan kesamaan dengan lawan bicara

Ketika ada sebuah tuturan yang berpotensi mengancam muka lawan bicara atau justru mengancam muka diri sendiri, maka strategi yang menunjukkan kesamaan antar pihak yang terlibat interaksi itu dapat digunakan sebagai bentuk kesantunan muka positif dan sekaligus menghindari ancaman muka tersebut. Dalam dialog di bawah ini, sebuah penawaran diberikan oleh Sita kepada Naila.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan antara dua mahasiswi setelah jam perkuliahan*** | | |
|  | Sita | : | *“Yuk bonceng? Aku mau ke depan loh.”* |
|  | Naila | : | *“yakh. Sip... terima kasih”* |

Sebuah penawaran itu dari sananya sudah santun karena kemanfaatan itu diberikan untuk orang kedua. Namun begitu, potensi kehilangan muka bisa dialami oleh pihak yang memberi penawaran jika penolakan dilontarkan oleh orang kedua sebagai responnya; lebih daripada itu untuk membuat pihak yang mendapatkan penawaran tidak merasakan memberikan beban kepada pemberi penawaran, sehingga lawan bicara akan merasa nyaman jika menerima penawaran itu, maka pemberi penawaran dapat menggunakan strategi menyamakan kepentingan dengan lawan bicara.

Pada kasus lain, seorang yang hendak memberikan beban kepada orang lain, misalnya dengan minta ijin membonceng, juga dapat menggunakan strategi seperti ini. Tentu saja konteks kejadian harus diperhatikan benar supaya mendukung taktik kesantunan muka positif ini. Sebagai misal, Tina dalam dialog di bawah ini melontarkan sebuah pertanyaan sebagai strategi penyamaan kepentingan dengan orang kedua. Tuturan ini bisa dikatakan sebagai penyamaan kesamaan jika Tina melihat Titin memang mau melaju ke tujuan yang sama (ke depan). Kemudian permintaan ijin untuk membonceng dieksekusi. Strategi ini juga dirasakan mampu mengurangi beban yang hendak diberikan kepada orang kedua—sehingga terasa santun pada muka positif orang kedua.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan antara dua mahasiswi setelah jam perkuliahan*** | | |
|  | Tina | : | *“****Tin ke depan gak?*** *Aku boleh ngikut? Mau fotokopi buku nih.”* |
|  | Titin | : | *“Ayoh …”* |

1. Menggunakan gurauan

Sebuah perintah yang lugas akan terasakan lebih lembut dan santun jika dikemas dalam bentuk gurauan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan gurauan dalam menurunkan tingkat ancaman muka yang dikandung oleh tuturan direktif perintah itu. Sebagai misal, karena sudah jengah atau jengkel seorang istri harus menghentikan ledekan suami kepadanya. Namun, karena konteks sosial budaya menghendaki istri itu lebih inferior daripada suami, maka sebuah perintah lugas kepadanya justru bisa berpotensi menimbulkan konflik. Salah satu cara menghentikan ledekan suami tersebut adalah dengan menggunakan gurauan agar tujuan penghentian ledekan itu berhasil tanpa harus membuat suami kehilangan muka. Dialog di bawah ini bisa menjadi contoh.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Seorang istri sedang digodain oleh suaminya. Lama-lama dia merasa jengah dan agak jengkel.*** | | |
|  | Istri | : | *“wah…* ***mas buah duku di tempat sampah****..,* |
|  | Suami | : | *“apa itu dik* |
|  |  |  | ***Jangan begitu nanti aku marah lho****…* |

1. Menunjukkan pengertian dan perhatian terhadap keinginan lawan bicara

Ada sebuah film yang menceritakan tentang seorang pria yang diberi kemampuan mendengarkan suara hati orang lain, meskipun orang lain itu tidak mengatakannya. Maka jadilah dia pria yang paling disukai oleh banyak wanita, karena dalam setiap interaksi apapun dengan mereka pria ini mampu berlaku santun dengan selalu menunjukkan pengertian dan perhatian terhadap keinginan lawan bicara. Beranalogi dengan cerita rekaan ini, seorang penutur yang mampu *memenuhi* keinginan lawan bicara dengan cara menunjukkan pengertian dan perhatian terhadap keinginan mereka adalah seorang penutur yang sedang menerapkan strategi kesantunan muka positif. Dialog di bawah ini menyajikan keterampilan seorang bapak dalam melakukan olah kesantunan muka positif kepada anak perempuannya. Respon si anak perempuan bisa menjadi indikasi kalau tuturan bapak merupakan representasi dari pengertian dan perhatiannya terhadap keinginan si anak.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Bapak kepada anak perempuan yang minta ijin untuk menikah dengan seorang pria pilihannya*** | | |
|  | Bapak | : | *“Ya kalau memang itu pilihanmu, bapak setuju saja.”* |
|  | Anak | : | *“Wow ..terima kasih ya pak. Bapak memang top banget!”* |

1. Memberikan penawaran atau janji kepada lawan bicara

Seperti yang telah disinggung di bagian sebelumnya, sebuah penawaran dan juga sebuah janji itu dari sononya sudah bersifat santun. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa dua tindak tutur ini memberikan kemanfaatan kepada orang kedua. Oleh karena itu, baik itu dieksekusi secara mandiri atau digunakan sebagai rangkian dengan tindak tutur lain, maka kehadiran penawaran atau janji dalam sebuah interaksi mampu menunjukkan kesantunan muka positif kepada orang kedua. Contoh-contoh di bawah ini dapat memberikan gambaran yang lebih rinci.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan terjadi antara seorang istri dan suami*** | | |
|  | Istri | : | *“Yuk mas nyuci baju yuk. Mas yang kucek bajunya anak-anak saja ya****, nanti sisanya aku selesaiin.****”* |
|  | Suami | : | *“bolehlah…”* |

Bagian yang bercetak tebal dalam interaksi di atas adalah sebuah janji yang diberikan Istri kepada Suami. Sebelumnya, ada dua tindak tutur yang bersifat direktif yang dieksekusi oleh si Istri, yaitu ajakan dan perintah. Dengan demikian kehadiran janji sebagai penutur giliran bicara Istri tersebut diolah sebagai strategi untuk menunjukkan kesantunan muka positif kepada si suami.

Kesan santun ini bisa berkurang atau bahkan bisa hilang apabila bagian penutup tersebut tidak dilontarkan. Dengan kata lain, sebuah perintah yang ditargetkan kepada orang kedua akan terasa kurang santun atau bahkan tidak santun jika tidak ada *penawar* dalam bentuk sebuah janji. Perasaan Suami dalam dialog di bawah ini bisa jadi akan kurang ikhlas dalam menerima perintah yang diberikan istrinya dibandingkan dengan suami yang ada dalam dialog sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh faktor olah kesantunan yang terjadi dalam interaksi tersebut.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan terjadi antara seorang istri dan suami*** | | |
|  | Istri | : | *“****Mas cuci bajunya anak-anak.”*** |
|  | Suami | : | *“ya…ya…”* |

Strategi kesantunan muka positif jenis ini apabila dikuasai dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan pragmatis dalam sebuah interaksi. Dan hal ini sudah jamak dilakukan oleh siapapun dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai contoh, seorang ibu yang menguasai strategi ini akan mampu mendirek atau membuat seorang anak melaksanakan perintah yang dikehendaki ibu tersebut dengan mudah dan diterima secara lebih senang, seperti yang ditampilkan dalam percakapan di bawah ini.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan terjadi antara seorang ibu dan anaknya*** | | |
|  | Istri | : | *“Ayo dik mandi dulu, nanti mama beliin es krim.”* |
|  | Suami | : | *“Asyiiik…”* |

1. Menunjukkan sifat optimis

Orang yang selalu optimis itu lebih menyenangkan dibandingkan dengan mereka yang selalu pesimis. Apalagi kalau orang itu menunjukkan rasa optimisnya kepada orang kedua, maka kondisi seperti ini mampu membuat orang kedua merasa didatangi muka positifnya. Dalam dialog di bawah ini, tuturan yang bercetak menunjukkan rasa optimis dari orang pertama yang ditujuan kepada orang kedua. Strategi ini mampu mendatangi muka positif orang kedua, sehingga kesan santun dapat tertangkap olehnya. Meskipun sebenarnya orang pertama dalam dialog ini memberikan beban kepada orang kedua yang diakomodasi oleh tuturan sebelumnya yang bersifat direktif, kehadiran rasa optimis tersebut diyakini mampu mengurangi bobot beban tersebut bagi orang kedua

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan dilakukan oleh Nani—salah satu dari kelompok ibu-ibu mahasiswa pasca yang mendapatkan tugas kelompok kepada Nia—salah satu mahasiswa yang lain dalam kelompok yang sama.*** | | |
|  | Bu Nani | : | *“Bu.. kami pasrahkan tugas kelompok ini kepada bu Nia. Ibu khan yang paling jago computer, so* ***kami yakin kalau cuma tugas begini buat ibu pasti kecil****.”* |
|  | Bu Nia | : | *“Ya sudah beres, gak papa”* |

1. Merangkul lawan bicara dalam kegiatan bersama

Strategi lain untuk mendatangi muka positif lawan bicara adalah melibatkan orang tersebut dalam wacana yang sedang berlangsung. Apabila ada seseorang hadir manakala dua orang yang lain sedang terlibat dalam sebuah interaksi, maka undangan untuk bergabung dalam interaksi itu merupakan wujud kesantunan muka positif bagi orang pertama tadi. Dua orang dalam interaksi itu mengakui eksistensi orang yang baru hadir itu, sehingga mereka telah berlaku santun. Seandainya dua orang tersebut tidak mengundang orang yang baru hadir ke dalam wacana yang sedang berlangsung, atau bahkan kemudian dua orang tersebut mengubah model interaksi yang mereka lakukan, misalnya dari bercakap normal kemudian menjadi berbisik, atau berganti topik pembicaraan karena kehadiran orang pertama—padahal pada saat hadir dia sempat mendengar topik yang sebelumnya menjadi objek interaksi, maka rasa kesantunan muka positif dua orang tersebut kepada orang pertama akan berkurang. Perbandingan itu dapat dilihat dalam dua dialog di bawah ini.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Angga hadir pada saat Aji dan Ami sedang bercakap-cakap*** | | |
|  | Aji | : | *“Sudah gitu aja Mi, pokoke lu harus mampu meyakinkan dia kalau ini bukan salah kita…, orang dia sendiri kok yang sengaja ngacokan suasana…..* |
|  | Ami | : | *“Iya… ya Ji… itu kan salah dia sebenarnya,*  *E……. Angga, itu Ji Angga nongol…* |
|  | Aji dan Ami | : | ***“Ngga…Ngga… sini Ngga…kita mau pendapatmu ini Ngga…*** |
|  | Angga | : | *“Hi… what’s up?”* |

Bagian yang bercetak tebal merupakan strategi pelibatan lawan bicara dalam sebuah aktivitas atau wacana yang sedang berlangsung. Cara ini membuat Angga menjadi *dianggep* dan karenanya Aji dan Ami terkesan santun baginya. Akan berbeda manakala ketika Angga hadir, Aji dan Ami melakukan strategi interaksi di bawah ini.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Angga hadir pada saat Aji dan Ami sedang bercakap-cakap*** | | |
|  | Aji | : | *“Sudah gitu aja Mi, pokoke lu harus mampu meyakinkan dia kalau ini bukan salah kita…, orang dia sendiri kok yang sengaja ngacokan suasana…..* |
|  | Ami | : | *“Iya… ya Ji… itu kan salah dia sebenarnya,*  *E…….stt…stt…ada Angga.* ***Eh gimana Ji tugasnya Prof Etty?*** *Sudah kelar belum?”* |
|  | Aji | : | *“Wah susah banget..sampai pusing aku…”* |
|  | Angga | : | *“Hi… pada ngapain?”* |
|  | Aji dan Ami | : | *“nggaak..kok.. ini lho bahas tugas Bu Etty yang kemarin..”* |

Bagian bercetak tebal adalah strategi alih topik yang dilakukan oleh Ami dengan Aji pada saat Angga hadir. Entah dia keburu mencuri dengar topik sebelumnya atau tidak, strategi ini kurang begitu mendatangi muka positif Angga. Oleh karenanya, mereka berdua terkesan kurang begitu santun secara muka positif.

1. Memberikan atau meminta alasan

Ketika sebuah tindak tutur yang dieksekusi kepada orang lain itu dilengkapi dengan sebuah alasan, maka cara ini juga mampu menurunkan intensitas ancaman muka tindak tutur tersebut. Dengan kata lain, strategi penyajian alasan ini mampu membuat penutur yang melontarkan sebuah tindakan direktif terkesan santun secara muka positif. Sebagai misal, bagian tuturan Bu Nani yang bercetak tebal adalah tuturan yang menyediakan alasan mengapa dia memberikan tuturan direktif kepada lawan bicara (Nia). Dengan demikian, bagi Nia alasan yang disediakan itu mampu meningkatkan ketulusan atau keikhlasan dia dalam menerima perintah.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan dilakukan oleh Nani—salah satu dari kelompok ibu-ibu mahasiswa pasca yang mendapatkan tugas kelompok kepada Nia—salah satu mahasiswa yang lain dalam kelompok yang sama.*** | | |
|  | Bu Nani | : | *“Bu.. kami pasrahkan tugas kelompok ini kepada bu Nia.* ***Ibu khan yang paling jago computer****, so kami yakin kalau cuma tugas begini buat ibu pasti kecil.”* |
|  | Bu Nia | : | *“Ya sudah beres, gak papa”* |

1. Menyatakan resiprositas

Cara lain untuk bersantun ria secara muka positif adalah dengan menyatakan sikap resiprositas atau bergantian. Ketika seseorang berterimakasih kepada kita dan kita mengucapkan “*sama-sama”*, maka tuturan ini bisa menjadi contoh sifat resiprositas. Dalam kasus lain, ketika seseorang berbuat kebaikan dan kemudian kita melontarkan sebuah janji untuk membalas kebaikan itu, maka cara ini juga mampu memberikan kesan santun kita kepada dia. Demikian pula, ketika kita berbuat sebuah kebaikan untuk membalas kebaikan yang sudah diterima sebelumnya, maka inipun merupakan sebuah kesantunan muka positif. Dua percakapan di bawah ini bisa memberikan gambaran yang lebih rinci.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan antara sesama mahasiswa di kantin*** | | |
|  | Tini | : | *“Lho.. kok lu yang bayar.”* |
|  | Tintan | : | *“Eh… dak pa pa, nih barusan dapat rejeki nomplok dari babe gue.”* |
|  | Tini | : | *“Upss..yeee yang punya babe baik hati ni yee. Yah sudah, besok gentian aku yang traktir ya..”* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan antara sesama mahasiswa di kantin*** | | |
|  | Tini | : | *“sekarang gentian aku yang bayar ya, kemarin khan aku sudah ditraktir”* |
|  | Tintan | : | *“..Okay”* |

1. Memberikan hadiah bisa berupa barang, simpati, pengertian atau kerjasama dengan lawan bicara

Seseorang yang bisa mendengar dan mampu menjadi tempat curahan hati, serta bisa menyumbangkan solusi kepada seseorang yang sedang dirundung masalah akan menjadi orang santun yang bakal disukai banyak teman. Hal itu disebabkan oleh sifat kedermawanan dia dalam memberikan simpati dan dengan memberikan simpati orang itu mampu mendatangi muka positif orang yang sedang susah tersebut. Sebaliknya, orang yang tidak memiliki keterampilan olah strategi ini akan kurang terkesan santun kepada orang lain. Dua percakapan di bawah ini bisa dibandingkan. Percakapan pertama menyajikan cara Tintan memberikan simpati kepada Tini, sehingga cara itu pasti akan lebih efektif dalam membuat interaksi itu berjalan secara mulus dan harmonis. Bagian yang bercetak tebal adalah tuturan yang digunakan oleh Tintan untuk menunjukkan simpati kepada Tini, yaitu dalam bentuk tindak tutur mengabulkan *permintaan*, *menyarankan* dan *memberitahu*. Sebaliknya, dalam percakapan berikutnya, Tintan kurang bisa menggunakan keterampilan kesantunan muka positif, sehingga bagi Tini dia bisa menjadi teman yang tidak santun.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan antara sesama mahasiswa di kantin*** | | |
|  | Tini | : | *“Eh..Tan, boleh curhat ya. Aku tu baru punya problem nih..”* |
|  | Tintan | : | *“****Boleh..aja****. Problem apa ta?* ***Take it easy****.* ***Setiap problem tu pasti ada solusinya kok****…”* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Percakapan antara sesama mahasiswa di kantin*** | | |
|  | Tini | : | *“Eh..Tan, boleh curhat ya. Aku tu baru punya problem nih..”* |
|  | Tintan | : | *“****Ah..Tin..Tin… mana ada orang yang gak punya problem? Kalau boleh ngaku nih… kalau boleh lho ya…, gue juga punya masalah. Dan saya yakin masalah gue gak lebih ringan dari masalah lu****.”* |

10 STRATEGIES FOR NEGATIVE POLITENESS

1. Bi indirect
2. Quesiton, hedge
3. Be pessimistic
4. Minimize the imposition, rating of imposition
5. Give deference
6. Apologize
7. Impersonalize S and H
8. State the FTA as a general rule
9. Nominalize
10. Go on record as incurring a debt, or as not attending H

STRATEGIES FOR BEING OFF RECORD

1. Give hints
2. Give association clues
3. Presuppose
4. Understate
5. Overstate
6. Use tautologies
7. Use contradictions
8. be ironic
9. Use metaphors
10. Use retorical questions
11. Be ambiguous
12. Over generalize
13. Displace H
14. Be incomplete use ellipsis