

SEKSISME DALAM KESANTUNAN BAHASA KOMPLAIN

Indah Arvianti
Universitas AKI, Semarang
indah_avi@yahoo.com

Abstract

In interaction, people do a cooperative relationship among them. If they intend to ask something, they can express the idea in strategies in order to gain the goal. One strategy to fulfill the intention is politeness. By doing politeness speaker tends to avoid the 'face' of hearer, such as insulting or directing. Politeness influenced by power, social distance, and weight of imposition can be expressed by positif and negative politeness to lessen the irritating of the hearer. Complaining letter in readers' forum is a means for readers to complain their problem in newspaper. The question arises: Do the readers apply politeness in complaining in order to avoid FTA? This paper tries to answer the question by giving some examples of analysis of politeness strategy. Besides, the difference strategy of male and female will also be discussed. Those strategies affect the difference pattern of readers forum written by male or female showing the sexism.

Keywords : politeness, face threatening act, sexism.

1. PENDAHULUAN

Bahasa adalah sarana yang digunakan manusia untuk menyampaikan maksudnya, keinginannya, maupun perasaannya. Pada awalnya kajian bahasa hanya merupakan bagian dari kajian ilmu budaya maupun filsafat. Namun pada awal abad ke – 20, bahasa menjadi ilmu yang mampu berdikari dan dikenal sebagai ilmu linguistik dan menelurkan ratusan ahli yang brilian dalam ilmu baru ini. Konsekuensinya, kajian bahasa menjadi bahan kajian yang luar biasa kaya dan menarik untuk dibahas habis-habisan.

Pada dasarnya seorang peneliti bahasa dapat mengkaji bahasa dari segi bentuknya saja, seperti penelitian di ranah fonologi, morfologi, semantik maupun sintaksis-nya saja. Hasil penelitian tersebut sudah sewajarnya menghasilkan sistem bahasa yang merupakan rumus gramatika bahasa. Kajian tersebut disebut sebagai kajian linguistik formal. Penelitian di ranah linguistik formal hanya akan meneliti suatu satuan bahasa tanpa memperhatikan pemakaian bahasa sehari – hari. Padahal, bahasa berfungsi sebagai alat komunikasi manusia. Jadi, suatu bahasa baru akan bermakna secara utuh bila memuat konteks tertentu dan digunakan dalam komunikasi sehari – hari. Mengingat konteks merupakan unsur yang sangat signifikan dari penggunaan bahasa, maka suatu penelitian dianggap

kurang memadai dan mewakili bahasa sesungguhnya bila tidak melibatkan konteks dalam kajiannya. Pemahaman ini kian menyadarkan para linguist untuk lebih memperhatikan konteks dan penutur yang menghasilkan ujaran suatu bahasa sebagai objek penelitian linguistik.

Bahasa merupakan alat komunikasi yang digunakan oleh suatu komunitas bahasa. Penelitian pragmatik berfokus pada tuturan yang dihasilkan penutur. Penelitian ini berjudul “Seksisme dalam Kesantunan Bahasa Komplain”. Judul ini dipilih karena ada pertanyaan mendasar “mungkinkah perbedaan gender mempengaruhi strategi bertutur santun dalam surat pembaca yang berisi komplain?” Lebih lanjut lagi penelitian mengenai strategi kesantunan dalam surat pembaca ternyata sudah banyak dilakukan dalam ranah penelitian linguistik. Namun penelitian yang berfokus pada perbedaan kesantunan antara laki-laki dan perempuan dan ada fokus pada bias gender, (sejauh yang peneliti ketahui) mungkin belum banyak dilakukan. Terutama penelitian yang menjadikan surat pembaca, khususnya yang berisi keluhan, sebagai objek penelitiannya.

Pemilihan objek penelitian yang berfokus pada perbedaan bahasa laki-laki dan perempuan ini dikarenakan ada stereotype-stereotype dalam masyarakat, terutama masyarakat Indonesia, yang menganggap bahwa perempuan harus selalu bertutur lebih santun dari pada laki-laki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola strategi kesantunan yang digunakan oleh pria dan wanita dalam berbahasa yang dituangkan dalam bahasa tulis di surat pembaca di harian *Suara Merdeka*, khususnya surat pembaca yang berisi keluhan atau komplain terhadap orang atau pihak yang berwenang atau instansi yang dituju melalui surat pembaca tersebut.

2. LANDASAN TEORI

Ancangan yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teori mengenai prinsip kesantunan yang diajukan oleh Leech (1983) dan Brown and Levinson (1978).

2.1. Sekilas tentang Pragmatik

Pada saat kaum linguist strukturalis masih begitu berkibar di ranah jagad ilmu linguistik, mereka berlomba melakukan penelitian mengenai bahasa dan berusaha membuat formula matematis dan logis selayak ilmu sains. Namun kemudian Chomsky berusaha memasukkan adanya unsur kompetensi dan performansi dari bahasa, namun Chomsky juga sangat berfokus pada struktur bahasa yang sangat sempurna, yang berusaha menyamakan bahasa dengan matematika (karena Chomsky sendiri merupakan asli sains dari MIT) dan berargumen bahwa bahasa yang benar adalah bahasa yang diucapkan oleh penutur ideal. Pada kenyataannya tidak ada penutur ideal kecuali dia telah keluar dari konteks dan dari komunitas ujarnya (*speech community*), dan ini tidaklah mungkin terjadi. Dari berbagai penelitian yang dilakukan oleh linguist-linguist tersebut banyak sekali data yang tidak bisa dianalisis secara struktural, misal “Oh my God!”, mereka kesulitan bagaimana menganalisis ujaran tersebut, dan akhirnya mereka membuang data – data tersebut dalam keranjang sampah linguistik. Pada akhir 1960an, para linguist mulai melirik data yang begitu berlimpah ruah dalam keranjang sampah tersebut,

dan akhirnya mereka menyadari dan memperhitungkan betapa pentingnya konteks dan pentingnya faktor siapa yang memproduksi suatu ujaran dalam penelitian bahasa. Karena pada kenyataannya bahasa formal yang terstruktur sesuai kaidah bahasa amat sangat jarang muncul dalam percakapan alami. Padahal fungsi bahasa yang utama adalah sebagai media komunikasi manusia, dan penggunaan bahasa yang sangat alami justru muncul dalam komunikasi sehari-hari itu, yang amat jarang memperhatikan struktur kaidah tata bahasa yang seharusnya. Pragmatik berupaya menjembatani kesenjangan tersebut dan akhirnya berhasil menjadi ilmu yang mengkaji bahasa dengan memperhitungkan penutur dan konteks saat ujaran tersebut dihasilkan.

Pragmatik berusaha mengkaji bahasa yang diujarkan dan berupaya selalu melibatkan konteks, siapa, kapan, dimana, bagaimana, dan mengapa/alasan penutur hingga ia memproduksi ujaran tersebut. Menurut Goddard (1998: 15) pragmatik berkenaan dengan penyimpulan yang dibuat oleh seseorang dari makna-makna digunakan dalam situasi-situasi tertentu. Pragmatik berhubungan dengan kata-kata dan kalimat-kalimat sebagaimana digunakan dalam kegiatan tertentu, misalnya dalam ujaran.

Menurut Yule (1996:3), pragmatik merupakan studi tentang maksud penutur. Lebih lanjut lagi, ia menjelaskan bahwa pragmatik adalah studi tentang hubungan antara bentuk-bentuk linguistik dan pemakai bentuk-bentuk itu.

“Pragmatics is the study of speaker meaning. Pragmatics is the study of contextual meaning. Pragmatics is the study of how more gets communicated than is said. Pragmatics is the study of the expression of relative distance. Semantics is the study of the relationships between linguistic forms and entities in the world; that is, how words literally connect to things. Pragmatics is the study of the relationships between linguistic forms and the users of those forms”.

Lebih lanjut lagi Yule (1996) menyatakan bahwa analisis pragmatik memungkinkan kita untuk mempelajari bahwa seseorang dapat bertutur kata tentang makna yang dimaksudkan orang, asumsi mereka, maksud/tujuan mereka, dan jenis-jenis tindakan yang mereka perlihatkan ketika mereka sedang berbicara. Pragmatik mengkaji makna sesuai penuturnya, sehingga dalam pragmatik tidak ada kalimat yang *meaningless*.

Menurut Leech (1983: 11), pragmatik merupakan kajian komunikasi linguistik menurut prinsip-prinsip percakapan, sedangkan Richard dll. (1985) mengatakan bahwa pragmatik merupakan kajian tentang penggunaan bahasa di dalam komunikasi, terutama hubungan antara kalimat dan konteks dan situasi penggunaannya. Levinson (1983:1-53) menambahkan bahwa (1) Pragmatik merupakan kajian tentang hubungan antara bahasa dan konteks yg merupakan dasar dalam penjelasan tentang pemahaman bahasa (2) Pragmatik adalah kajian tentang deiksis, implikatur, praanggapan, tindak tutur dan aspek struktur wacana. Sementara itu Fasold (1990:119) mengemukakan bahwa pragmatik adalah kajian mengenai penggunaan konteks untuk menarik inferensi tentang makna. Dari kesemua pendapat mengenai apa itu pragmatik dapat ditarik kesimpulan bahwa

pragmatik adalah kajian penggunaan bahasa dalam komunikasi yang melibatkan konteks sehingga dapat dipahami maknanya. Kajian pragmatik meliputi antara lain, kajian tindak tutur, praanggapan, perikutan, implikatur, prinsip kerja sama, dan prinsip kesantunan. Dalam analisis prinsip kesantunan, peneliti dimungkinkan juga menyinggung analisis tindak tutur langsung maupun tidak langsung, karena salah satu ciri kesantunan dapat diekspresikan dengan tindak tutur tidak langsung.

2.2. Kajian Tindak Tutur dan Prinsip Kesantunan

Menurut Austin dalam Thomas, (1985: 49) dalam memproduksi ujaran, penutur melakukan 3 tindak secara bersamaan yaitu tindak lokusi, tindak ilokusi, dan tindak perlokusi. Tindak lokusi adalah ujaran aktual penutur, tindak ilokusi yaitu makna dibalik tindak ujaran aktual penutur, sedangkan tindak perlokusi adalah tindak yang menimbulkan suatu efek terhadap mitra tutur. Searl dalam Levinson (1991:240) mengemukakan 5 macam tindak ilokusi yaitu : (1) tindak representatif, (2) tindak direktif, (3) tindak komisif, (4) tindak ekspresif, dan (5) tindak deklaratif. Tindak representatif adalah tindak yang menunjukkan kebenaran atas apa yang diujarkan penutur. Contohnya adalah menyatakan, mendeskripsikan, melaporkan, menunjukkan, menyimpulkan. Tindak direktif adalah tindak penutur yang menyebabkan mitra tutur melakukan sesuatu, misalnya menyuruh, memerintah, memohon, meminta. Tindak komisif adalah tindak penutur untuk komit dalam melaksanakan apa yang diujarkannya. Berjanji, mengancam, menolak, bersumpah merupakan contoh dari tindak komisif. Tindak ekspresif adalah tindak yang mengekspresikan sesuatu. Contoh tindak ini adalah memuji, terima kasih, mengeluh, membenci. Tindak deklaratif adalah tindak yang mengakibatkan berubahnya status seseorang. Memutuskan, melarang, membatalkan, mengizinkan merupakan contoh tindak deklaratif.

Hubungan antara jenis kalimat dan fungsi tindak tutur dapat dibedakan menjadi tindak tutur langsung dan tindak tutur tidak langsung. Tindak tutur langsung terjadi jika jenis kalimat berbentuk deklaratif, interogatif, dan imperatif mempunyai fungsi menyatakan, menanyakan, dan menyuruh. Sedangkan tindak tutur tidak langsung terjadi jika jenis kalimat deklaratif mempunyai fungsi memohon/menyuruh, jenis kalimat interogatif memiliki fungsi menawarkan/memohon/ memerintah/menyatakan, serta jenis kalimat interogatif memiliki fungsi menyatakan/ memperingatkan/mengancam (Grundy, 1995:94).

Dalam mengekspresikan keinginannya, seseorang dapat mengujarkan 'dingin ya' atau 'bisa nggak nyalakan AC', atau 'nyalakan AC' untuk tindak tutur yang sama yaitu menyuruh. Perbedaan ujaran dengan tindak tutur yang sama menunjukkan adanya perbedaan strategi agar tercapai keinginan penutur. Sebagai contoh:

- (1) I wonder if I might ask you to X?
- (2) Please X!
- (3) Do X!

Ujaran (1) lebih santun dari ujaran (2) dan (3) serta ujaran (2) lebih santun dari ujaran (3) (Thomas, 1995:155-156). Ujaran (1) merupakan tindak tutur tidak

langsung yang berfungsi untuk menyuruh. Menurut Scollon and Scollon (1995: 42 – 43), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesantunan suatu ujaran. Faktor tersebut yaitu (1) kekuasaan (*power*). Terdapat kecenderungan untuk menaikkan tingkat kesantunan ujaran terhadap mitra tutur yang memiliki kekuasaan lebih tinggi dari penutur. (2) Jarak sosial (*social distance*). Semakin dekat/akrab hubungan seseorang, maka semakin tidak dibutuhkan kesantunan ujaran. Namun ketika hubungan sosial seseorang tidak dekat, maka semakin tinggi tingkat kesantunan tersebut. (3) Tingkat kepentingan yang mendesak (*weight of imposition*). Semakin tinggi tingkat kepentingannya, maka semakin tidak langsung ujarannya.

Leech (1983) menyebutkan bahwa dalam berinteraksi, para pelaku mempertimbangkan prinsip kesantunan yang diuraikan dalam bidal-bidal kesantunan yaitu:

1. *Tact maxim* (bidal kebijaksanaan)

Bidal ini kebanyakan diaplikasikan pada tindak tutur direktif dan komisif. Bidal ini berusaha memaksimalkan keuntungan bagi petutur dan meminimalisir kerugian petutur. Semakin ujaran itu memberikan keuntungan terhadap petutur, maka ujaran itu semakin santun, misalnya *have another sandwich*. Ujaran itu walaupun terkesan merupakan tindak tutur direktif, namun merupakan hal yang memberikan keuntungan terhadap petutur. Selain itu semakin dimungkinkan petutur melakukan pilihan, maka semakin santun ujaran tersebut. Jika petutur berpotensi memperoleh kerugian (karena harus melakukan suatu hal), maka semakin santun ujarannya, contohnya *could you possibly answer the phone?* yang jenis kalimatnya adalah kalimat tanya. Karena potensi kerugiannya besar karena harus menjawab telepon, maka digunakan ujaran yang semakin santun, bukannya ujaran tindak tutur direktif langsung seperti *answer the phone*.

2. *Generosity maxim* (bidal kedermawanan)

Bidal ini meminimalisir keuntungan penutur dan memaksimalkan kerugian penutur. Ujaran (1) *I can lend you a car* dianggap lebih santun dibandingkan ujaran (2) *you can lent me your car*. Kata *lend* pada ujaran (1) mengindikasikan bahwa penutur meminimalisir keuntungan bagi dirinya dan mengalami kerugian karena harus meminjamkan (*lend*).

3. *Approbation maxim* (bidal pujian)

Bidal ini meminimalisir kejelekan petutur dan memaksimalkan pujian terhadap petutur. Contoh ujarannya adalah *What a marvelous meal you cooked*.

4. *Modesty maxim* (bidal kerendahatian)

Minimalkan pujian pada diri dan maksimalkan kejelekan diri merupakan ciri dari bidal kerendahatian.

5. *Agreement maxim* (bidal kesetujuan)

Prinsip ini berusaha memaksimalkan kesetujuan terhadap petutur dan meminimalisir ketidaksetujuan terhadap petutur. Sebagai contoh:

A : *A referendum is satisfy everybody.*

B : *Yes, definitely.*

Jika petutur akan mengungkapkan ketidaksetujuannya terhadap ujaran A, maka akan diawali dengan kesetujuan dahulu, misalnya:

A : *English is a difficult language to learn.*

B : *True, but the grammar is quite easy.*

6. *Sympathy maxim* (bidal simpati)

Maksimalkan simpati terhadap petutur dan minimalisir ungkapan antipati terhadap petutur. Contohnya ujaran *I'm terribly sorry to hear that your cat died* menunjukkan bidal simpati.

Prinsip kesantunan berusaha menghindari tindakan mengancam muka, seperti menghina dan memerintah. Cara tersebut bisa dilakukan dengan tuturan secara *off record* dan tuturan secara *on record* (Yule dalam Nadar, 2009:36-37). Tuturan *off record* adalah tuturan yang memiliki lebih dari satu interpretasi sehingga penutur tidak dapat dianggap sebagai bertanggung jawab sepenuhnya atas tujuan dalam tuturan itu. Sedangkan tuturan *on record* adalah tuturan yang hanya memiliki satu tujuan tuturan. Dalam tuturan *on record* terdapat strategi pada tuturannya yaitu strategi *bald on record* yang merupakan strategi tanpa ada usaha untuk meminimalisir keterancaman muka dan tindakan menyelamatkan muka (*face threatening act/FTA*) untuk mengurangi ketersinggungan mitra tutur karena untuk berbicara santun pada hakikatnya adalah berbicara agar mitra tutur tidak tersinggung. Untuk menjaga perasaan orang lain, setiap penutur harus memperhatikan harga diri mitra tutur dengan memperlakukan sebagai orang yang memiliki kedudukan yang sama atau strategi positif (*positive politeness*). Dalam hal ini penutur memperlakukan mitra tutur sebagai teman akrab dan menunjukkan solidaritas. Strategi yang lain yaitu memperlakukan sedemikian rupa sehingga memberikan kebebasan terhadap mitra tutur dalam bertindak tutur atau strategi negatif (*negative politeness*), misalnya ujaran berupa saran, nasihat, dan permohonan. Strategi negatif dapat juga diekspresikan dengan pertanyaan yang tampak sebagai ijin untuk menanyakan sesuatu, misalnya "Bolehkah saya..."

2.3. Bahasa dan seksisme

Tidak dapat disangkal, baik di Indonesia maupun di negara-negara lain, isu seksism merupakan pengaruh gerakan wanita sekitar tahun 1970-an. Gerakan ini memicu berbagai penelitian mengenai isu-isu wanita, terutama yang berkaitan dengan subordinasi wanita dalam berbagai aspek: pendidikan, hukum, politik, dan sebagainya. Pada akhirnya, bahasa pun tidak luput dari lahan analisis para linguist, sosiolog dan budayawan. Studi bahasa dan seksism memusatkan perhatian pada bagaimana pengaruh terhadap pemakaian bahasa. Seksism atau jender merupakan faktor yang berpengaruh terhadap variasi bahasa meskipun sampai saat ini studi bahasa pada umumnya membiarkan perbedaan jender dalam pemakaian bahasa.

Pada periode awal tahun 1960-an, penelitian interkasi bahasa didominasi oleh paradigma yang mengelompokkan penutur menurut seks biologis dengan menggunakan metode kuantitatif. Pada periode ini penelitian lebih banyak menekankan pada perbedaan jenis kelamin dalam pelafalan dan tata bahasa. Hasilnya menunjukkan bahwa adanya perbedaan fonologis dan gramatikal yang disajikan dalam angka-angka prosentase. Tes statistik digunakan untuk menunjukkan signifikansi perbedaan itu. Pendekatan ini dikembangkan oleh Labov (1972). Paradigma penelitiannya biasa disebut paradigma variasi. Trudgill adalah salah seorang pengikut paradigma ini. Hal tersebut tampak pada penelitiannya tentang variasi fonetis dan fonologis dalam bahasa Inggris di kota Norwich .

Periode selanjutnya ialah penelitian dengan strategi percakapan yang dilakukan pria dan wanita. Penelitian pada periode ini bergerak meninggalkan masa linguistik tradisional yang terfokus pada fonetik/fonologi dan morfologi/sintaksis yang dikaitkan dengan jenis kelamin. Penelitian lebih terarah pada kompetensi komunikatif, seperti cara kaum pria dan wanita memberikan dan membalas pujian atau cara pria dan wanita meminta maaf. Peneliti pada periode ini adalah Brown (1980) yang memfokuskan pada bahasa pria dan wanita pada suku Maya di Meksiko. Penelitian selanjutnya berpijak pada pemakaian strategi percakapan yang dapat digunakan untuk meningkatkan dominasi percakapan. Konsep dominasi percakapan mengacu pada strategi yang digunakan peserta tutur untuk mendominasi pasangan percakapan. Konsep dominasi mengacu kepada strategi yang digunakan peserta tutur untuk mendominasi pasangan percakapan. Pada periode ini banyak terfokus pada percakapan campuran antara kaum pria dan wanita dalam berbagai ragam konteks sosial. Dari test empiris Lakoff (1975, 1977, 1979) menyatakan bahwa perempuan lebih menggunakan question tag, penanda keragu-raguan, dan kata sifat "trivializing". Lakoff mengemukakan bahwa wanita menggunakan sebuah gaya bertutur yang ditandai oleh ciri-ciri yang menunjukkan keraguan, kesementaraan dan kesopanan sehingga agaknya masuk akal untuk diprediksikan bahwa kaum perempuan secara umum akan berbicara secara formal dan lebih sopan, karena kaum perempuan secara kultural diposisikan pada status yang relatif sekunder terhadap laki-laki dan karena tingginya kadar kesopanan dimunculkan dari bawahan kepada atasan.

Dalam kehidupan sosial, menempatkan pria memiliki kuasa untuk mengendalikan keadaan dalam berinteraksi. Sementara itu perempuan yang kurang memiliki kuasa harus santun. Sehingga dalam suatu komunitas, jika seorang perempuan kurang memiliki kuasa, maka tuturannya lebih santun daripada pria (Holmes, 1995:8). Penutur perempuan cenderung memperhalus ketidaksetujuan mereka terhadap sesuatu dibandingkan pria. Sebaliknya pria cenderung untuk mengungkapkan ketidaksetujuan secara terus terang (Holmes, 1995:64). Pria lebih tertarik terhadap status dan ingin menunjukkan dominasinya. Sedangkan perempuan lebih cenderung menunjukkan rasa solidaritas (Holmes, 1995:67).

2.4. Struktur Surat Komplain

Penelitian ini ingin mencari tahu strategi kesopanan laki-laki dan perempuan dalam mengekspresikan keluhan yang tertuang dalam surat pembaca. Secara teori

surat pembaca juga memiliki struktur teks yaitu surat ditulis dengan gaya formal, dalam bentuk paragraf, serta mengikuti konvensi penulisan surat yang resmi. Gusnawaty ([http:// www. scribd. com/ doc/ 13458699/ Bahasa - dan - Kesantunan – Analisis – Teks – pada – Surat –Keluhan \)](http://www.scribd.com/doc/13458699/Bahasa-dan-Kesantunan-Analisis-Teks-pada-Surat-Keluhan) mengatakan bahwa surat keluhan atau komplain ditulis dengan struktur sebagai berikut: (1) Tujuan penulisan surat , (2) Pendahuluan: alasan menulis surat , (3) Isi: Penjelasan, (4) Penjelasan lanjut, (5) Penutup: harapan dan ucapan terima kasih, (6) Nama dan alamat penulis.

3. METODOLOGI

Dalam pelaksanaan suatu penelitian, metode merupakan kegiatan yang paling signifikan. Metode penyediaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi non – partisipasi yaitu dengan penyimakan terhadap teks surat pembaca yang berisi keluhan pada surat pembaca di harian Suara Merdeka dari tanggal 2, 6, dan 7 Mei 2010 tanpa keterlibatan peneliti dalam menghasilkan tuturan tersebut (Hadi, 2000:142). Penelitian ini merupakan penelitian interdisipliner sehingga metode dan teknik analisis penelitian pun juga merupakan gabungan dari berbagai metode dan teknik analisis penelitian. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah metode kualitatif serta metode diskursif. Metode kualitatif digunakan dengan teknik deskriptif karena peneliti berusaha mendeskripsikan strategi kesantunan penutur. Selain itu peneliti berusaha menggambarkan realitas yang berkaitan dengan konsep sikap yang ditunjukkan oleh objek penelitian. Lebih lanjut lagi, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pragmatis karena yang menjadi objek kajian dalam penelitian ini adalah bahasa tulis yang merupakan hasil tuturan dengan juga memperhatikan penuturnya (Sudaryanto, 1993:7-8). Metode penelitian diskursif digunakan karena objek penelitian ini berbentuk wacana dan metode ini juga digunakan peneliti untuk menggambarkan sikap kesantunan berbahasa dari objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua istilah yaitu penutur dan mitra tutur. Penutur merujuk ke penulis surat pembaca sedang mitra tutur merujuk kepada pihak yang dituju melalui surat pembaca tersebut. Metode penyajian hasil analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penyajian informal karena penyajian hasil analisis dilakukan dengan narasi bukan dengan formula – formula gramatika bahasa (metode formal).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini penulis akan mengulas tentang strategi kesantunan yang digunakan oleh penutur ketika melayangkan keluhan dalam bentuk surat komplain di Harian Suara Merdeka. Setelah mengulas tentang kesantunan, akan dapat ditarik kesimpulan mengenai perbedaan pola struktur bahasa komplain antar laki-laki dan perempuan.

Data 1

Kamis, 6 Mei 2010

Jalan Pantura Timur “Arena” Kecelakaan

Jalan Pantura bagian Timur, tepatnya di jalan Pati-Juana Km 7, ikut daerah Guyangan Kabupaten Pati, terdapat sebuah jembatan sepanjang kurang lebih 15 meter. Jembatan tersebut dibagi menjadi dua ruas, yang dari arah barat ke timur dibuat lebih rendah dengan selisih ketinggian kurang lebih satu meter. Dengan kondisi jalan yang disekat dengan ketinggian yang tidak sama tersebut banyak mengakibatkan kecelakaan, terutama di malam hari. Kenapa malam hari? Karena di tempat tersebut tidak ada penerangan dan tidak ada rambu-rambu petunjuk.

Menurut kesaksian masyarakat yang tempat tinggalnya dekat dengan jembatan tersebut, minimal seminggu terjadi 4 kali kecelakaan. Banyak bus maupun truk yang terperosok, rodanya menggantung karena menerobos ke tengah jalan dan menghantam sekat pemisah jalan, karena tidak ada rambu. Dulu memang ada rambu, tapi selalu cepat hilang atau rusak karena sering ditabrak kendaraan. Mohon kiranya kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Pati atau lembaga yang berkompeten dengan hal tersebut agar : Memberikan penerangan jalan di tempat tersebut. Memasang rambu-rambu yang jelas dan kokoh sebagai petunjuk. Sebaiknya jalan tersebut disamakan ketinggiannya sehingga tidak rawan kecelakaan. Kalau hal ini tidak segera ditanggapi, berarti tempat tersebut sengaja dijadikan “arena” kecelakaan.

Darsono, SH

Semampir RT 08/RW 02, Pati

Keluhannya tidak memberikan dampak secara langsung kepada penutur (tidak pernah menjadi korban kecelakaan) sehingga bahasa yang disampaikan masih mempertimbangkan prinsip kesantunan untuk menyelamatkan muka mitra tutur seperti tampak pada kata **mohon** dan **sebaiknya**. Prinsip kesantunan ini juga dipertimbangkan ketika penutur menyadari bahwa dia memiliki *power* yang lebih rendah dibandingkan pihak yang dikomplain (pribadi vs Dinas Perhubungan Kabupaten Pati). Selain itu *social distance* juga mempengaruhi, karena hubungan keduanya tidak akrab, maka prinsip kesantunan diterapkan di sini. Disamping itu *weigh of imposition* juga menjadi pertimbangan karena semakin berat hal yang diminta, maka semakin santun bahasa yang digunakan (yang diminta adalah perbaikan jalan yang memakan biaya yang cukup besar). Penutur menggunakan strategi kesantunan dengan pemilihan kata **mohon** dan **sebaiknya** dengan harapan agar pihak yang dikomplain tidak kehilangan muka karena komplain itu terkesan tidak menyuruh, namun diperhalus dalam kemasan berbentuk saran yang menunjukkan kesantunan. Namun pada bagian akhir, penutur memberikan ancaman terhadap pihak yang dikomplain yang menunjukkan bahwa penutur juga memiliki *power* untuk melakukan hal itu. Tampaknya terjadi *bargaining power*, dimana pada tuturan sebelumnya penutur menunjukkan dia adalah sebagai pihak yang ter subordinasi atau memiliki *power* yang lebih rendah yang ditunjukkan

dengan kata **mohon** dan **sebaiknya**. Namun diakhir tulisan, dia berusaha menunjukkan *powernya* dengan kecaman **“Kalau hal ini tidak segera ditanggapi, berarti tempat tersebut sengaja dijadikan “arena” kecelakaan”**. Hal ini terjadi karena penutur tampaknya tidak dapat mengontrol rasa emosi dan menyembunyikan kekecewaannya terhadap kondisi jalan yang rusak parah yang berakibat mengancam muka mitra tutur.

Data 2

Kamis, 6 Mei 2010

Pindah Klub Bulutangkis harus Bayar

Untuk pindah ke PB lain harus memberikan tali asih berupa uang dengan jumlah yang ditentukan. Aturan itu hanya berlaku untuk pemain professional, bukan untuk pemain biasa. Namun ketika pindah ke PB lain pemain biasapun ternyata harus memberikan tali asih dengan ketentuan yang sama seperti pemain professional. Padahal PB lain jika akan pindah gratis. Sudah menghubungi Pengkot PBSI namun memakan waktu lama sehingga akhirnya tetap membayar uang yang telah ditentukan. Daripada ribut-ribut dan memakan waktu lama, dengan berat hati kami terpaksa membayar uang sejumlah itu. Yang kami pertanyakan kenapa Pengkot PBSI dalam membuat aturan tidak tegas? Kalau harus memberi tali asih bukan uang pembinaan karena selama berlatih kami sudah memberikan kontribusi uang pembinaan berupa membayar latihan tiap bulan. Tidakkah kondisi ini justru akan menghambat atlet? Bagi orang tua atlet yang merasa mencari uang tidak mudah tapi berkeinginan anaknya maju dan berkembang tentu akan terasa berat. Jadi wajar pada saat menyerahkan uang tersebut, kami tidak rela, terus terang kami menyerahkan uang pengganti sebesar 500 ribu dengan hati tidak ikhlas. (Catatan : Pada data ini peneliti tidak menampilkan tulisan secara lengkap, hanya sebagian saja yang hendak dianalisis.)

A.Widigdoyono

Pucangpermai V/7 Pucang Gading

Batursari Mranggen Demak

Walaupun penutur mengalami kerugian, namun penutur tetap mempertimbangkan prinsip kesantunan dengan ekspresi ketidaksetujuan yang diungkapkan secara tidak langsung. Ujaran (1) **“Yang kami pertanyakan kenapa Pengkot PBSI dalam membuat aturan tidak tegas?”** merupakan ketidaksetujuan penutur terhadap kebijakan suatu institusi yang diungkapkan dalam bentuk tindak tutur tidak langsung (tindak ilokusinya adalah saya menyatakan bahwa Pengkot PBSI dalam membuat aturan tidak tegas, karena terdapat aturan yang penerapannya tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan). Bentuk ketidaksetujuan tersebut diperhalus dengan pertanyaan. Namun pada ujaran berikutnya penutur melanggar bidal kesetujuan dengan ujaran (2) **“Kalau harus memberi tali asih bukan uang pembinaan karena selama berlatih kami sudah memberi kontribusi uang pembinaan berupa membayar latihan tiap bulan”**. Komplain tersebut mencerminkan kekesalan penutur karena harus

membayar sejumlah uang. Hal ini menunjukkan bahwa penutur memiliki *power*, sehingga dia berhak untuk mengajukan komplain sebagai pihak yang telah dirugikan. Terdapat fenomena dimana kedua ujaran yang menunjukkan ketidaksetujuan diungkapkan dengan cara yang berbeda yaitu mematuhi dan melanggar prinsip kesantunan. Pelanggaran kesantunan dilakukan karena kekesalan penutur yang telah dirugikan sehingga menurutnya tidak perlu mematuhi prinsip kesantunan. Namun di sisi lain tampaknya penutur menyadari adanya faktor *weigh of imposition*. Penutur memberikan saran untuk pembenahan aturan organisasi yang selama ini telah berjalan yaitu aturan pemberian tali asih berupa uang. Karena resiko penolakannya tinggi (tidak mudah bagi orang lain yang bukan anggota untuk mengubah aturan suatu institusi), maka kesantunan dipertimbangkan dengan ujaran berupa pertanyaan yang tercermin pada ujaran “**Tidakkah kondisi ini justru akan menghambat atlit?**” Ujaran tersebut merupakan tindak tutur tidak langsung terhadap ketidaksetujuan penutur terhadap aturan dalam institusi Pengkot PBSI (tindak ilokusinya adalah saya tidak setuju dengan aturan itu karena akan menghambat atlit). Tindak tutur tidak langsung merupakan salah satu strategi dalam kesantunan. Dari analisis di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penutur merasa tidak perlu mematuhi kesantunan jika ia telah dirugikan oleh suatu institusi, namun tetap mempertimbangkan kesantunan jika resiko kerugian pihak yang dikomplain (*weigh of imposition*) besar (dalam hal ini ingin perubahan aturan suatu organisasi). Selain *weigh of imposition*, *power* juga mempengaruhi kesantunan karena institusi Pengkot PBSI yang memiliki *power* yang lebih tinggi dibandingkan penutur. *Social distance* juga berpengaruh ketika jarak antara keduanya tidak akrab sehingga kesantunan menjadi pertimbangan. Jika hubungan keduanya akrab mungkin permasalahan tersebut dapat diselesaikan secara baik-baik. Namun ketika dengan jalan tersebut penyelesaian cara damai tidak tercapai, maka penutur mengungkapkan kekesalannya melalui surat pembaca. Pada akhir tulisan, penulis kembali mengekspresikan kekesalannya dalam ujaran ‘Jadi wajar pada saat menyerahkan uang tersebut, kami tidak rela, terus terang kami menyerahkan uang pengganti sebesar Rp. 500ribu dengan hati tidak ikhlas’. Tampaknya penutur ingin menunjukkan *power*nya, bahwa sebagai seorang yang telah dirugikan, dia berhak untuk mengecam mitra tutur dengan tuturan di atas. Tuturan ini berpotensi mengancam muka karena tuturannya melukai perasaan mitra tutur.

Data 3

Kamis, 6 Mei 2010

Kecewa, Membeli Kulkas Tak Sesuai Permintaan

Ketika membeli barang di toko Global Elektronik, barang yang dipesan tidak sesuai yaitu minta warna biru tetapi dikasih warna silver. Ketika kembali keesokan harinya untuk komplain jawabannya sungguh menjengkelkan. Pertama salah satu pegawainya mengatakan bahwa dia tidak tahu menahu soal permintaan warna padahal jelas-jelas dia yang melayani saya pada waktu pembelian tanggal 13 April 2010, bahkan berkata, ”apa saya mau disuruh bongkar barang di gudang 1 per 1 untuk mencari warna biru? (sungguh jawaban yang tidak masuk akal). Terus

dia menawarkan barang display ke saya, itupun dengan catatan jika ada kerusakan toko tidak memberikan garansi (sungguh lucu ... mungkin bisa masuk rekor MURI bahwa barang baru resmi pabrik tidak ada garansi). Oleh karena saya kepingut dengan warna biru maka dengna berat hati saya mengiyakan penawarannya. Tetapi setelah saya mengiyakan malahan tuan toko tadi membatalkan sendiri penawarannya, katanya barang display tidak boleh dijual. "Ibu tunggu saja orang dari Toshiba baru ibu komplain". Sungguh hal yang disayangkan dengan membangun image bertahun-tahun dirusak dengan satu hari saja. Saya menyarankan kepada konsumen telitilah sebelum membeli, sari toko dengan pelayan yang ramah dan memuaskan. (Catatan : tulisan tidak ditampilkan secara utuh).

Sri Sumarni

Plamongan Indah Blok I 8 No 2

Semarang. Telp (024) 6746582

Berdasarkan data di atas, penutur merasa sangat dirugikan sehingga bahasa yang muncul juga menunjukkan ketidaksantunan seperti "sungguh jawaban yang tidak masuk akal dan sungguh lucu ... mungkin bisa masuk rekor MURI bahwa barang baru resmi pabrik tidak ada garansi." Ujaran yang digunakan oleh penutur sangat mengancam muka pihak yang dikomplain. Pembeli adalah raja bagi penjual. Ketika seorang pembeli komplain apalagi hal tersebut dimasukkan dalam surat kabar yang distribusi penyebarannya se - Jawa Tengah, maka hancurlah reputasi toko tersebut. Ketika penutur menyampaikan keluhannya hal tersebut menunjukkan bahwa dia memiliki *power* yang lebih tinggi karena dia adalah pembeli/raja bagi penjual dan tulisannya dapat menghancurkan reputasi toko tersebut. Namun walaupun telah dirugikan oleh suatu institusi, penutur ternyata tetap mempertimbangkan prinsip kesantunan dengan menggunakan hedges "Sungguh hal yang disayangkan dengan membangun image bertahun-tahun dirusak dengan satu hari saja." Tampaknya penutur menyadari bahwa dia harus mempertimbangkan *weight of imposition* dalam komplainnya. Ketika dia telah komplain sebanyak 2 kali dan tetap tidak membuahkan hasil, maka agar keinginannya terpenuhi, dia mengubah strategi dengan mengungkapkan komplain dengan mematuhi prinsip kesantunan. Semakin besar hal yang diinginkannya, maka semakin santun ujarannya. Kesantunan juga nampak di akhir tulisan dengan tuturan "Saya menyarankan kepada konsumen telitilah sebelum membeli, cari toko dengan pelayan yang ramah dan memuaskan." Penutur menggunakan strategi kesantunan dengan mengajak pembaca untuk lebih berhati-hati. Sebenarnya tindak ilokusi dari ujarannya adalah menyindir institusi yang tidak memiliki pelayan yang ramah dan memuaskan. Namun ia tetap mempertimbangkan kesantunan dengan membelokkan seolah-olah tindak itu adalah ajakan yang ditujukan kepada konsumen untuk lebih berhati-hati. Tuturan ini muncul karena faktor *power* dimana konsumen tidak berdaya ketika dikecewakan oleh penjual. Hal ini juga tampak dari komplain-komplain yang ditanggapi secara tidak santun oleh penjual karena penjual memiliki *power* yang lebih tinggi. Tampaknya terjadi *bargaining power* ketika di satu sisi penutur berada pada *power* yang lebih tinggi karena ada prinsip pembeli adalah raja,

namun pada sisi lain dirinya menjadi tidak punya *power* ketika sering terjadi pihak konsumen yang dirugikan sehingga pelanggan tidak dapat berbuat apa-apa karena barang sudah terlanjur dibeli. *Social distance* pun berpengaruh besar ketika jarak keduanya tidak akrab sehingga penutur melayangkan komplain melalui surat pembaca setelah cara damai tidak berhasil.

Data 4

Jumat 7 Mei 2010

Surat Terbuka: Menggugah Nurani Pencuri di Sri Ratu Pemuda

Saya kehilangan satu tas berwarna hitam berikut segala isinya di Pasar Raya Sri Ratu Jalan Pemuda Semarang. Kehilangan ini akibat dari modus pencurian yang lihai di lokasi yang tidak terlalu ramai namun berhasil memanfaatkan kelengahan penulis dan pengawasan kerabat yang berada di sekeliling penulis. Saya tidak mampu berbuat apa-apa ketika nalar seorang pencuri dengan cepat memanfaatkan kesempatan dalam kesempatan dan saya menjadi korban. Tentunya saya merasa terganggu dengan kehilangan ini, karena tas saya adalah kantor berjalan saya juga. Beberapa benda milik saya adalah 2 kamera digital dengan merk Lumix Panasonic tipe DMC-FX01 berwarna coklat dan tipe TZ-3 berwarna hitam. Pencuri atau siapapun yang menemukan camera tersebut, untuk dapat mengirimkan kembali kepada saya hanya memori card atau berupa rekaman gambar dari 2 kamera itu saja ke alamat redaksi SM. Melalui surat terbuka ini, secara khusus saya ingin menggugah nurani pencuri atau siapapun yang menemukan camera tersebut, untuk dapat mengirimkan kembali kepada saya. Saya berharap pencuri atau penemunya masih memiliki hati nurani, dengan pemikiran bahwa rekaman tersebut tidak akan bermanfaat bagi pencuri atau penemunya, namun bagi korban pencurian akan sangat bernilai.. Tentunya kejadian ini menjadi pelajaran bagi saya, untuk lebih berhati-hati dan waspada ketika berada di ruang publik. Semoga saja kejadian ini tidak akan menimpa pengunjung yang lain. Dan seyogyanya pusat perbelanjaan besar di Semarang makin meningkatkan jaminan keamanan bagi pengunjung dengan sistem keamanan yang lebih terpadu antara petugas keamanan dan sistem CCTV modern yang dapat memantau setiap area gedung dan rekamannya dapat diputar ulang untuk kepentingan identifikasi pelaku atau kejadian, sehingga jika sampai terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dapat memberikan kemudahan pelacakan dan penyelidikan.

Mayasari S
Jl. Kanfer Raya R 9-11 Banyumanik
Semarang

Penutur menggunakan prinsip kesantunan walaupun dirinya telah dirugikan oleh pencuri. Kesantunan tersebut terungkap ketika ia mematuhi bidal kerendahatian seperti tampak pada ujaran "saya tidak mampu berbuat apa-apa".

Dari ungkapan tersebut, penutur menyalahkan dirinya sendiri ketika kejadian pencurian tersebut berlangsung. Penutur juga mematuhi bidal pujian ketika mengatakan bahwa walaupun seorang pencuri, namun masih punya hati nurani. "Saya berharap pencuri atau penemunya masih memiliki nurani". Selain itu penutur juga memperhalus panggilan secara lebih santun terhadap **pencuri** dengan kata **penemu**. Kesantunan tersebut dipengaruhi oleh *power*, ketika penutur sebagai pihak yang dirugikan tidak punya kuasa untuk dapat memperoleh barangnya kembali. Namun sebaliknya, dalam hal ini pencuri memiliki *power* yang lebih tinggi dibandingkan penutur ketika keputusan apakah ia mau mengembalikan barang tersebut atau tidak terletak di tangannya. Selain itu kesantunan juga dipengaruhi oleh *social distance*. Hal ini tercermin dari usaha penutur yang tidak tahu dimana keberadaan pencuri. Jika jarak sosial keduanya dekat, maka dia akan langsung menghubungi pencuri untuk menyelesaikan permasalahan tersebut tanpa melalui surat pembaca. *Weigh of imposition* juga berpengaruh karena penutur meminta barang yang kecil kemungkinan akan dikembalikan oleh pencuri. Ungkapan kesantunan tersebut memiliki maksud agar pencuri menjadi tersentuh hatinya sehingga diharapkan dapat memenuhi permintaan penutur. Hal ini menyelamatkan muka pencuri karena terkesan pencurian itu terjadi karena kesalahan penutur dan walaupun ia adalah pencuri namun masih punya kebaikan hati nurani yang diharapkan ditunjukkan dengan cara mengembalikan barang penutur. Pada akhir tulisan, penutur kembali mengungkapkan bahwa dialah yang bersalah karena lalai dengan tetap mematuhi maksim kerendahatian yang tercermin dalam tuturan : 'Tentunya kejadian ini menjadi pelajaran bagi saya, untuk lebih berhati-hati dan waspada ketika berada di ruang publik'. Selain itu penutur juga menunjukkan harapan agar peristiwa tersebut tidak terulang lagi "Semoga saja kejadian ini tidak akan menimpa pengunjung yang lain." Sedangkan terhadap pihak pusat perbelanjaan, penutur memberikan saran sebagai salah satu strategi kesantunan yang ditunjukkan dengan kata **seyogyanya**. Kata **seyogyanya** ini adalah strategi kesantunan negatif ketika penutur terkesan tidak memaksakan kehendak pada mitra tutur dan keputusan apakah ia akan memenuhi saran itu atau tidak tergantung mitra tutur karena tuturan itu hanya berupa saran bukan paksaan.

Data 5

Minggu, 2 Mei 2010.

Kopor Hilang Sepulang Umroh

Terima kasih kepada PT. Fatimah Zahra yang telah memberikan bimbingan umroh kepada kami dengan baik, sesuai dengan motto : Mengutamakan ibadah, fasilitas, dan Pelayanan. Namun ada satu hal yang sangat kami sesalkan bahwa sepulang dari umroh, kopor dari beberapa jemaah hilang entah kemana, tanpa penjelasan yang memadai dari PT. Fatimah Zahra. Padahal kopor-kopor itu dikumpulkan dan ditangani pengirimannya ke Semarang oleh PT. Fatimah Zahra. Padahal kopor-kopor itu dikumpulkan dan ditangani pengirimannya ke Semarang

oleh PT Fatimah Zahra. Semoga tidak terjadi lagi kehilangan kopor milik jamaah umroh PT. Fatimah Zahra yang akan datang.

Umi Hapsari Handayani
Jl. Tata Bumi I Singkir
Jaraksari Wonosobo

Dari data tersebut diatas dapat dilihat bahwa penutur mematuhi prinsip kesopanan untuk menunjukkan keluhannya. Hal ini dapat kita lihat pada pemilihan kata yang digunakan oleh penutur. Penutur sebelumnya mengucapkan 'terima kasih' terlebih dahulu. Penutur menggunakan strategi kesantunan dengan pemilihan kata 'terima kasih', sehingga pihak yang dituju tidak tersinggung/kehilangan muka atau bahkan dicemarkan nama baiknya. Karena kata 'terima kasih' mengimplikasikan bahwa penutur puas dengan pelayanan pihak penyelenggara umroh. Penggunaan ungkapan terima kasih ini juga merupakan indikasi strategi kesantunan yang memenuhi bidal pujian. Hal ini bertujuan agar mitra tutur merasa bahwa dirinya disukai oleh penutur. Dalam hal ini penutur berusaha menyenangkan mitra tutur dengan mengungkapkan ujaran yang dapat membuat mitra tutur menjadi senang sehingga lebih membuka peluang agar mitra tutur memenuhi keinginan penutur. Dalam melakukan komplain atau keluhan, penutur memilih ujaran "Namun ada satu hal yang sangat kami sesalkan bahwa sepulang dari umroh, kopor dari beberapa jemaah hilang entah kemana, tanpa penjelasan yang memadai dari PT. Fatimah Zahra.", Karena penutur adalah pihak yang telah dirugikan, maka dirinya mengungkapkan rasa kecewanya. Walaupun begitu, hal tersebut diutarakan pada tuturan santun yang tampak pada 'yang sangat kami sesalkan'. Meskipun telah dirugikan, penutur menerapkan strategi menyelamatkan mitra tutur dengan tidak mengecam mitra tutur, namun hanya mengungkapkan rasa penyesalannya. Faktor yang lain yang mempengaruhi pilihan bahasa penutur adalah *social distance*. Penutur menyadari bahwa dia memiliki jarak sosial yang terlalu jauh dengan pihak pemberi jasa. Penutur mematuhi kesantunan dengan tujuan agar pihak yang dikomplain bisa tersentuh atas kerugian yang dialami penutur. Selain itu faktor *weight of imposition* juga menjadi latar belakang penutur menggunakan pemilihan kata yang santun, karena hal yang diminta adalah hal yang sulit yaitu kopor yang hilang. Penutur ingin segera keluhannya diperhatikan, sehingga ia memilih menggunakan kata yang mampu menyentuh pembacanya. Pada akhir tulisannya penutur mengungkapkan tuturan 'Semoga tidak terjadi lagi kehilangan kopor milik jamaah umroh PT Fatimah Zahra yang akan datang' yang menunjukkan harapan dan rasa optimisnya bahwa hal itu tidak akan terjadi lagi. Ini merupakan salah satu strategi kesantunan untuk menyelamatkan muka mitra tutur karena walaupun telah merugikan pihak lain, penutur optimis bahwa PT Fatimah Zahra tidak akan mengulangi kesalahannya.

Dari data di atas tampak bahwa dalam hal kesantunan, baik penutur laki-laki dan perempuan keduanya mematuhi dan melanggar prinsip kesantunan. Bahasa komplain adalah bahasa dimana penutur mengungkapkan kekecewaannya terhadap pihak lain. Karena sebagai pihak yang dirugikan maka penutur merasa memiliki *power* untuk melanggar prinsip kesantunan dengan pemilihan bahasa yang sangat potensial mengancam muka mitra tutur. Pada bahasan seksisme,

tampaknya tidak terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam hal *power*. Sebagaimana yang telah diungkapkan pada landasan teori, laki-laki merasa memiliki kuasa sehingga melanggar kesantunan, sementara perempuan yang tidak memiliki kuasa harus lebih santun. Penutur 1 dan 2 sebagai laki-laki melanggar kesantunan karena merasa memiliki kuasa dan karena merasa dirugikan sehingga mengancam muka mitra tutur. Fenomena inipun juga terjadi pada perempuan. Walaupun di satu sisi *powernya* rendah (sebagai konsumen yang dirugikan), pada sisi lain dia merasa memiliki *power* sehingga berhak untuk melanggar kesantunan. Tampaknya yang perlu menjadi perhatian di sini bukanlah masalah seksismenya, namun *powernya*. Tidak peduli itu laki-laki atau perempuan, ketika dia merasa memiliki *power*, maka akan melanggar prinsip kesantunan. Namun walaupun begitu penutur tetap mematuhi prinsip kesantunan ketika *powernya* di sisi lain berada di bawah mitra tutur (pribadi versus suatu institusi). Sehingga terjadi *bargaining power* dalam pematuhan dan pelanggaran kesantunan. Pematuhan kesantunan juga dipengaruhi oleh *social distance* dan *weight of imposition*. Penutur tampaknya tetap beranggapan bahwa kesantunan harus tetap dijaga karena ketidakakraban diantara keduanya serta tingkat keterdesakan atau hal yang diinginkan adalah sesuatu yang tinggi atau sulit untuk dipenuhi oleh mitra tutur. Pada *social distance* dan *weight of imposition* tidak menunjukkan perbedaan dalam hal seksisme.

Selain kesantunan, dapat dijabarkan pola tulisan komplain dalam surat pembaca. Tabel dibuat berdasarkan teori pada seksi 2.

| | Data1 (laki2) | Data 2 (laki2) | Data 3 (pr) | Data 4 (pr) | Data 5 (pr) |
|---------------------|--------------------|---------------------|------------------|------------------|------------------|
| Tujuan | √ | √ | √ | √ | √ |
| Pendahuluan | √ | √ | √ | √ | √ |
| Isi : penjelasan | √ | √ | √ | √ | √ |
| Penjelasan lanjutan | √ | √ | √ | √ | √ |
| Penutup : | | | | | |
| 1. harapan | √ | - | - | √ | √ |
| 2. ucapan | - | - | - | - | √ |
| 3. ucapan | √ | √ | √ | √ | - |
| 4. ucapan | √ | √ | - | - | - |
| 5. ucapan | | | | | |
| 6. ucapan | | | | | |
| 7. ucapan | | | | | |
| 8. ucapan | | | | | |
| 9. ucapan | | | | | |
| 10. ucapan | | | | | |
| 11. ucapan | | | | | |
| 12. ucapan | | | | | |
| 13. ucapan | | | | | |
| 14. ucapan | | | | | |
| 15. ucapan | | | | | |
| 16. ucapan | | | | | |
| 17. ucapan | | | | | |
| 18. ucapan | | | | | |
| 19. ucapan | | | | | |
| 20. ucapan | | | | | |
| 21. ucapan | | | | | |
| 22. ucapan | | | | | |
| 23. ucapan | | | | | |
| 24. ucapan | | | | | |
| 25. ucapan | | | | | |
| 26. ucapan | | | | | |
| 27. ucapan | | | | | |
| 28. ucapan | | | | | |
| 29. ucapan | | | | | |
| 30. ucapan | | | | | |
| 31. ucapan | | | | | |
| 32. ucapan | | | | | |
| 33. ucapan | | | | | |
| 34. ucapan | | | | | |
| 35. ucapan | | | | | |
| 36. ucapan | | | | | |
| 37. ucapan | | | | | |
| 38. ucapan | | | | | |
| 39. ucapan | | | | | |
| 40. ucapan | | | | | |
| 41. ucapan | | | | | |
| 42. ucapan | | | | | |
| 43. ucapan | | | | | |
| 44. ucapan | | | | | |
| 45. ucapan | | | | | |
| 46. ucapan | | | | | |
| 47. ucapan | | | | | |
| 48. ucapan | | | | | |
| 49. ucapan | | | | | |
| 50. ucapan | | | | | |
| 51. ucapan | | | | | |
| 52. ucapan | | | | | |
| 53. ucapan | | | | | |
| 54. ucapan | | | | | |
| 55. ucapan | | | | | |
| 56. ucapan | | | | | |
| 57. ucapan | | | | | |
| 58. ucapan | | | | | |
| 59. ucapan | | | | | |
| 60. ucapan | | | | | |
| 61. ucapan | | | | | |
| 62. ucapan | | | | | |
| 63. ucapan | | | | | |
| 64. ucapan | | | | | |
| 65. ucapan | | | | | |
| 66. ucapan | | | | | |
| 67. ucapan | | | | | |
| 68. ucapan | | | | | |
| 69. ucapan | | | | | |
| 70. ucapan | | | | | |
| 71. ucapan | | | | | |
| 72. ucapan | | | | | |
| 73. ucapan | | | | | |
| 74. ucapan | | | | | |
| 75. ucapan | | | | | |
| 76. ucapan | | | | | |
| 77. ucapan | | | | | |
| 78. ucapan | | | | | |
| 79. ucapan | | | | | |
| 80. ucapan | | | | | |
| 81. ucapan | | | | | |
| 82. ucapan | | | | | |
| 83. ucapan | | | | | |
| 84. ucapan | | | | | |
| 85. ucapan | | | | | |
| 86. ucapan | | | | | |
| 87. ucapan | | | | | |
| 88. ucapan | | | | | |
| 89. ucapan | | | | | |
| 90. ucapan | | | | | |
| 91. ucapan | | | | | |
| 92. ucapan | | | | | |
| 93. ucapan | | | | | |
| 94. ucapan | | | | | |
| 95. ucapan | | | | | |
| 96. ucapan | | | | | |
| 97. ucapan | | | | | |
| 98. ucapan | | | | | |
| 99. ucapan | | | | | |
| 100. ucapan | | | | | |
| Nama dan alamat | √ | √ | √ | √ | √ |

Dari tabel di atas tampak bahwa pola bahasa komplain di Harian Suara Merdeka didahului dengan tujuan berupa adanya judul dari tulisan pembaca. Berikutnya adalah pendahuluan yang berisi latar belakang dan alasan menulis surat komplain tersebut. Pola berikutnya adalah masuk ke dalam bahasan isi dengan penjelasan yang ditunjang dengan penjelasan lanjutan. Pada bahasan ini penutur baik laki-laki maupun perempuan menampilkan tuturan yang melanggar maupun memenuhi prinsip kesantunan. Namun pola yang berbeda tampak pada penutup, dimana terdapat variasi tulisan yang berbentuk harapan, ucapan terima kasih, saran, serta kecaman. Harapan, ucapan terima kasih, maupun saran merupakan kesantunan penutur untuk menjaga ketersinggungan mitra tutur, walaupun mungkin pada tuturan sebelumnya penutur melanggar prinsip kesantunan. Bentuk ini dituturkan baik oleh penutur laki-laki maupun penutur perempuan. Hal menarik yang terjadi pada penutup yaitu adanya kecaman yang diutarakan oleh penutur laki-laki. Data 1 dan data 2 adalah surat pembaca dengan penutur laki-laki, sedangkan data 3, data 4, dan data 5 adalah surat pembaca dengan penutur perempuan. Jika melihat kembali analisis data sebelumnya, penutur 1 mematuhi prinsip kesantunan dengan ungkapan **mohon** dan **sebaiknya**. Sedangkan penutur 2 mematuhi prinsip kesantunan dengan menunjukkan rasa ketidaksetujuan berupa pertanyaan, namun juga melanggar kesantunan ketika merasa memiliki *power* untuk menunjukkan rasa kekecewaannya. Sehingga walaupun ada tuturan yang melanggar, namun keduanya tetap menerapkan prinsip kesantunan dalam tulisannya. Namun pada bagian penutup, tampaknya penutur tidak dapat menahan emosinya sehingga kembali melanggar kesantunan dengan memberikan kecaman yang mengancam muka mitra tutur. Sedangkan pada data 3, data 4, dan data 5 dengan penutur perempuan tampak bahwa ketiganya tidak mengancam mitra tutur di bagian penutup ini (walaupun penutur 3 pada awalnya melanggar kesantunan). Hal ini menunjukkan bahwa walaupun telah dirugikan oleh mitra tutur, namun penutur tetap menjaga muka mitra tutur. Selain tidak mengancam mereka juga memberikan saran, harapan, dan ungkapan terimakasih. Dari kedua pola bahasa laki-laki dan perempuan di atas dapat disimpulkan bahwa penutur laki-laki walaupun di bagian penjelasan mematuhi prinsip kesantunan, namun mereka tidak dapat menahan emosinya sehingga tetap memberikan kecaman di akhir tulisan sebagai penekanan. Sedangkan bahasa perempuan, walaupun juga telah dirugikan, namun mereka tetap dapat menahan emosinya sehingga tidak mengancam mitra tutur yang dapat mengancam mukanya. Pada bagian terakhir pola surat komplain adalah pencantuman nama dan alamat penutur agar bila mitra tutur akan menanggapi komplain tersebut penutur dapat dengan mudah dihubungi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan mengenai kesantunan bahasa komplain antara laki-laki dan perempuan. Kesantunan yang dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu *power*, *social distance*, dan *weight of imposition* memberikan dampak pematuhan dan pelanggaran kesantunan. Penutur memiliki *power* yang lebih rendah dibandingkan mitra tutur karena merupakan perlawanan antara pribadi dengan suatu institusi. Namun di sisi lain penutur merasa memiliki *power* karena telah dirugikan oleh mitra tutur sehingga merasa berhak untuk melanggar

kesantunan yang dapat mengancam muka mitra tutur. Dalam hal *power* ini tidak terdapat perbedaan bahasa antara laki-laki dan perempuan. Laki-laki merasa memiliki *power*, sehingga tuturannya melanggar kesantunan. Ternyata jika perempuan merasa memiliki *power*, dia juga akan melanggar kesantunan. Sehingga *power* ini berlaku untuk laki-laki dan perempuan. Sedangkan jarak sosial yang jauh antara penutur dan mitra tutur juga mempengaruhi kesantunan yang ada. Semakin jauh jarak keduanya, maka semakin santun tuturannya. Sedangkan *weight of imposition* juga mempengaruhi ketika hal yang diminta penutur adalah hal yang berat atau sulit untuk dipenuhi, maka kesantunan menjadi pertimbangan.

Pola bahasa komplain yaitu terdiri dari tujuan, pendahuluan, isi berupa penjelasan dan penjelasan lanjutan, penutup, dan pencantuman nama dan alamat. Tujuan merupakan judul tulisan. Pendahuluan adalah alasan serta latar belakang penutur menulis surat komplain. Pada bagian isi, berisi penjelasan dan penjelasan lebih lanjut mengenai keluhan yang didalamnya terdapat tuturan yang mematuhi dan melanggar kesantunan. Peneliti berpendapat bahwa pola untuk isi ini dapat diringkas berupa penjelasan saja, tanpa adanya penjelasan lanjutan. Sedangkan dalam penutup, berisi harapan, saran, ucapan terima kasih, serta kecaman. Yang perlu digaris bawahi di sini adalah kecaman hanya diungkapkan oleh laki-laki, sedangkan perempuan tidak. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih cenderung menunjukkan *power* dan emosi berupa rasa kecewa terhadap pihak lain, sedangkan perempuan (walaupun pada awalnya menunjukkan *power*nya) namun kemudian dapat mengontrol dan menahan emosinya untuk tidak mengecam walaupun telah dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness Some Universals in Language Usage*. New York: Cambridge University Press.
- Chaer, Abdul & Leonie Agustina. 1995. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Goddard, Cliff. 1998. *Semantic Analysis: A Practical Introduction*. New York: Oxford University Press.
- Gunarwan, Asim. 1994. "Kesantunan Negatif di Kalangan Dwibahasawan Indonesia-Jawa di Jakarta: Kajian Sosiopragmatik" dalam *PELLBA* 7.
- Grundy, Peter. 1995. *Doing Pragmatics*. New York: St Martin's Press.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Holmes, Janet. 1992. *An Introduction to Sociolinguistics*. England: Longman Group UK Limited.
- _____. 1995. *Women, Men and Politeness*. England: Longman Group UK Ltd.
- Kridalaksana, Harimurti. 2008. *Kamus Linguistik* (Edisi keempat). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lakoff, R.T. 1975. *Language and Women's Place*. New York
- Levinson, Stephen C. 1983. *Pragmatics*. New York: Cambridge University Press.
- Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Richards, J., John Platt, dan Heidi Weber. 1985. *Longman Dictionary of Applied Linguistics*. England: Longman Group Limited.
- Scollon, Ron dan Suzzane Wong Scollon. 1995. *Intercultural Communication: Discourse Approach*. Cambridge: Blackwell.
- Subagyo, P. Ari. & Sudartomo Macaryus. (Editor). 2009. *Peneroka Hakikat Bahasa*. Yogyakarta: Penerbit USD.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa. Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Thomas, Jenny. 1995. *Meaning in Interaction: an Introduction to Pragmatics*. New York: Addison Wesley Longman Publishing.
- Yule, George. 1996. *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.

