

## KESANTUNAN BERBAHASA DALAM TUTURAN KOMUNIKASI DI KANTOR PEMERINTAHAN KABUPATEN SUMBAWA

**Ubaidullah<sup>1</sup>, Darmanto<sup>2\*</sup>, Abdul Rahim<sup>3</sup>**  
<sup>123</sup>Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia  
Penulis Korespondensi: [otnamradsamawa55@gmail.com](mailto:otnamradsamawa55@gmail.com)

Article Info	Abstrak
<b>Article History</b>	Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui prinsip kesantunan berbahasa dalam tuturan kegiatan berkomunikasi. Penelitian ini menganalisis kesantunan tindak turut menggunakan kajian pragmatik dan menggunakan teori kesantunan dengan prinsip dan skala kesantunan berbahasa menurut Geoffrey Leech di Kantor Pemerintahan Daerah Kabupaten Sumbawa. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis wacana. Teknik pengumpulan data yaitu rekamanan dan observasi. Hasil dari studi ini menunjukkan pematuhan prinsip kesantunan berbahasa. Keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan jumlah kartu data yakni 32 data tuturan dimana maksim kearifan/kebijaksanaan ada 10 data, maksim kedermawanan ada 7 data, maksim kesepakatan ada 7 data, maksim kerendahan hati ada 1 data, maksim simpati ada 4 data, maksim pujiada 3 data.
<b>Received:</b> 25 Mei 2022	
<b>Revised:</b> 14 Juni 2022	
<b>Published:</b> 30 Juni 2022	
<b>Keywords</b>	
<i>Kesantunan berbahasa;</i> <i>Tuturan;</i> <i>Komunikasi;</i>	

### PENDAHULUAN

Bahasa merupakan alat komunikasi masyarakat untuk menyampaikan ide atau gagasan baik secara lisan maupun tulisan (Randi, 2017). Senada dengan pendapat tersebut, Pranowo (2012) mengemukakan bahasa adalah cermin kepribadian seseorang. Selain itu bahasa juga alat komunikasi. Bahkan, bahasa merupakan cermin kepribadian bangsa. Artinya, melalui bahasa kita dapat mengetahui kepribadian seseorang. Ubaidullah (2019) menyatakan bahwa bahasa merupakan sistem simbol bunyi yang memiliki makna dan berartikulasi yang dihasilkan oleh alat ucapan bersifat sementara serta dapat berubah-ubah.

Bahasa adalah bagian dari identitas diri setiap manusia. Keberadaan bahasa manusia mampu memahami dirinya, lingkungannya, dan dunia. Manusia tidak bisa lepas sedetikpun dalam kehidupan sehari-hari dalam bahasa. Bahasa merupakan sarana yang memegang peranan vital dalam berinteraksi. Manusia memanfaatkan bahasa sebagai salah satu sarana untuk mengungkapkan pendapat, pikiran, dan ide sebagaimana mereka menggunakananya untuk berkomunikasi dengan teman. Hal ini mengindikasikan peran penting sebuah bahasa dalam komunikasi, sehingga manusia sadar bahwa mereka adalah makhluk yang membutuhkan komunikasi dan bersosialisasi. Selain itu, dalam bersosialisasi juga dituntut untuk bersikap santun dan sopan (Wahidah, 2017).

Kesantunan merupakan prilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan berbahasa sangat diperlukan dalam melakukan komunikasi. Penggunaan bahasa dengan santun akan menciptakan hubungan bisa menjadi semakin baik, hati seseorang juga tidak akan tersakiti dengan ujaran yang dituturkan. Selain itu, berbahasa dengan santun seseorang mampu menjaga harkat dan martabat dirinya dan menghormati mitra tutur sehingga proses

komunikasi berjalan dengan lancar. Sebenarnya, santun tidaknya tuturan dapat diketahui dari pilihan kata dan gaya bahasanya yang digunakan.

Kesantunan berbahasa merupakan cara, strategi, dan model komunikasi yang dilakukan oleh penutur dalam menjelaskan tuturnya kepada mitra tutur dengan bahasa yang baik sehingga mitra tutur dapat memahami maksud dan tujuannya. Kesantunan berbahasa adalah budaya tuturan yang memiliki nilai strategis positif dalam komunikasi sosial yang dilakukan oleh penutur kepada mitra tutur (Ubaidullah 2019). Selain itu, Kesantunan berbahasa adalah cara berkomunikasi yang baik dalam lingkungan sosial kemasyarakatan yang menjadi citra diri atau identitas diri seseorang dalam menuturkan tuturan kepada mitra tutur. Rosada (2016) menegaskan bahwa kesantunan berbahasa adalah etika dalam bersosialisasi di masyarakat dengan menggunakan pemilihan kata yang baik, serta memperhatikan dimana, kapan, kepada siapa, dan untuk tujuan apa kita berbicara. Tempat kerja merupakan salah satu tempat yang sangat membutuhkan penerapan budaya bahasa santun. Budaya bahasa santun memungkinkan terciptanya suasana dan interaksi di tempat kerja menjadi nyaman. Sebaliknya, apabila penggunaan bahasa di kantor menggunakan bahasa yang tidak santun dan tidak saling menghargai, maka suasana menjadi tidak nyaman dalam melakukan aktifitas. Budaya bahasa yang santun dalam dunia pekerjaan dapat kita dilihat praktik penggunaannya di Kantor Pemerintahan Daerah Sumbawa. Kantor pemerintahan daerah merupakan kantor yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pimpinan dan staf saling menghargai dan menghormati yang ditunjukan dengan menggunakan bahasa yang santun dalam menjalani fungsinya tersebut.

Prinsip kesantunan memiliki beberapa maksim yang disampaikan Leech (2015) mengemukakan 6 maksim sopan santu yaitu: a). Maksim kearifan (*tact maxim*). Dengan maksim kearifan peserta tutur diharapkan dapat membuat kerugian orang lain sekecil mungkin dan membuat keuntungan orang lain sebesar mungkin. b). Maksim kedermawanan (*generosity maxim*) ilokusi-ilokusi impositif dan komisif. Rahardi (2005) juga menyebutkan maksim kedermawanan yaitu peserta tutur diharapkan dapat menghormati orang lain apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain. c). Maksim puji (*approbation maxim*), dalam maksim ini menuntut setiap peserta tutur untuk mengecam orang lain sedikit mungkin, dan pujiyah orang lain sebanyak mungkin (Leech , 2015), d). Maksim kerendahan hati (*modesty maxim*). Rahardi (2005) menyebutkan maksim kerendahan hati dengan istilah maksim kesederhanaan bahwa peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujiyah terhadap diri sendiri. e) Maksim kesepakatan (*agreement maxim*), Leech (2015) dalam maksim ditekankan agar peserta tutur untuk usahakan agar ketaksepakatan antara *diri* dan *lain* terjadi sedikit mungkin dan usahakan agar kesepakatan antara *diri* dengan *lain* terjadi sebanyak mungkin. f). Maksim simpati (*sympathy maxim*) menurut Leech (2015) dalam maksim ini diharapkan agar peserta tutur untuk kurangilah rasa antipati antara diri dengan lain hingga sekecil mungkin serta tingkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya antara

diri dan lain. Studi ini mengkaji bentuk kesantunan berbahasa dalam tuturan komunikasi di Kantor Pemerintahan Kabupaten Sumbawa.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Pemerintahan Daerah Kabupaten Sumbawa. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis wacana. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui secara mendalam mengenai pematuhan prinsip dan bentuk kesantunan dalam kegiatan komunikasi. Analisis wacana yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wacana pragmatik. Data tersebut meliputi pematuhan terhadap prinsip kesantunan berbahasa, penanda kesantunan berbahasa tersebut pada kegiatan praktik berbahasa di Kantor Pemerintah Daerah Sumbawa. Pematuhan prinsip dan bentuk kesantunan berbahasa dapat diidentifikasi dengan mendengar audio rekaman kegiatan praktik berbahasa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pematuhan prinsip kesantunan berbahasa yang ditemukan dalam kegiatan berkomunikasi di Kantor Pemerintah Daerah Sumbawa Besar. Pematuhan tersebut meliputi enam maksim pada teori Leech, (2015) di antaranya ialah pematuhan maksim kearifan/kebijaksanaan, kedermawanan, kerendahan hati, dan kesepakatan, kesimpatian, dan maksim pujian. Data yang merupakan pematuhan maksim kearifan ada dua macam yaitu berupa kalimat imperatif dan pernyataan. Dapat dilihat pada contoh percakapan berikut:

### a. Maksim kearifan/kebijaksanaan dengan tindak tutur direktif

Maksim kearifan/kebijaksanaan merupakan maksim yang selalu berusaha membuat keuntungan orang lain sebesar mungkin. Interaksi yang dilakukan di kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa menunjukkan adanya maksim kearifan yang menggunakan tindak tutur direktif yakni tindak tutur yang selalu mendorong lawan tutur untuk melakukan sesuatu seperti perintah, pemesanan, permohonan, pemberian saran yang bentuknya dapat berupa kalimat positif dan negatif. Data yang berupa tindak tutur direktif dapat dilihat di bawah ini:

Pak Yudi : Bagaimana ?

Pegawai A : **Bisa ke minta tolong Mas Yud ?**

Pak Yudi : Oh,,dengan senang hati saya membantu

(RI.30)

Data tuturan RI.30 di atas, dituturkan oleh dua orang Pegawai Kantor Pemerintah Daerah khususnya di bagian keuangan. Dua orang pegawai tersebut sedang melakukan pekerjaannya. Yang dimana pak Yudi menjabat sebagai bendahara untuk melayani siapapun pegawai yang datang mengurus masalah keuangan di Kantor Pemerintah Daerah. Disaat pak Yudi sedang bekerja, ditemui oleh salah satu pegawai dari ruangan yang berbeda. Pegawai tersebut menemui pak Yudi untuk meminta tolong. Sehingga pak Yudi menyambut pegawai tersebut dengan wajah

gembira dan nada bicara yang sedang bahwa pak Yudi bersedia untuk membantu mitra tutur. Dalam data RI.30 tuturan yang dituturkan tersebut merupakan kalimat introgatif yang mengandung makna perintah kepada lawan tuturnya untuk melakukan sesuatu. Akan tetapi dalam memerintahkan lawan tuturnya tersebut, penutur menggunakan kalimat tanya apakah penutur boleh meminta bantuan terhadap lawan tuturnya, seperti tuturan yang di tuturkan penutur yakni "**Bisa ke minta tolong Mas Yud**". Dengan menggunakan kalimat introgatif atau kalimat tanya, penutur berusaha mencerminkan kesantunan ketika menuturkan keinginannya yakni untuk "**minta tolong**" yang berarti mencerminkan rasa menghargai serta menghormati penutur. Selain itu, cara pengucapannya pun dengan nada yang enak di dengar.

**b. Maksim kearifan/kebijaksanaan dengan tindak tutur ekspresif**

Selain menggunakan tindak tutur direktif, data maksim kearifan juga menggunakan tindak tutur ekspresif yakni tindak tutur yang menyatakan sesuatu yang dirasakan oleh penutur.

Pak Yudi : Bagaimana ?

Pegawai A : Bisa ke minta tolong Mas Yud ?

Pak Yud : Oh..ya dengan senang hati saya membantu.

(RI.31)

Data tuturan RI.31 di atas merupakan peristiwa tutur antara pak Yudi dengan pegawai lainnya. Pak Yudi merupakan pegawai yang ada di kantor Pemerintahan Daerah Sumbawa khususnya di bagian keuangan dengan jabatan sebagai bendahara. Pak yudi biasa melayani pegawai yang datang mengurus masalah keuangan seperti halnya ada seorang pegawai yang datang pada saat pak Yudi sedang mengerjakan pekerjaannya, lalu pak Yudi menegur dengan menanyakan keperluan pegawai tersebut. Pegawai tersebut menemui pak Yudi untuk menanyakan apakah pak Yudi bersedi menolongnya. Dalam hal itu, pak Yudi pun bersedia membantu pegawai tersebut. Data yang dituturkan oleh pak Yudi yaitu "**Oh,,ya dengan senang hati saya membantu**". Dalam tuturan tersebut bermakna bahwa pak Yudi menyanggupi permintaan yang diperintahkan lawan tutur kepadanya. Kesantunan ditunjukkan dengan ada penggunaan frase "**dengan senang hati saya membantu**" frase tersebut bermakna menunjukkan ekspresi menerima dengan tidak ada paksaan dari lawan tuturnya. Dengan cara menerima permintaan lawan tutur pak yudi sudah berusaha menunjukkan kebijaksanaannya.

**c. Maksim kedermawanan dengan tindak tutur komisif**

Maksim kedermawanan yaitu maksim yang selalu memaksimalkan keuntungan orang lain. Dalam data ini ada maksim yang menggunakan tindak tutur komisif yaitu tindak tutur yang berfungsi mendorong penutur melakukan sesuatu. Dan tindak tutur komisif ini lebih mengacu kepada kepentingan lawan tuturnya. Seperti halnya menawarkan dan lain-lain. Dalam hal itu, dapat dilihat pada data di bawah ini:

Pak Yudi : Apa yang bisa membantu ?

Ibu Daha : Waa.... hahahaha

Pak Yudi : E..apa yang bisa saya bantu ?

(RI.10)

Data tuturan RI.10 yaitu tuturan yang dilakukan pada saat aktivitas bekerja di Kantor Pemerintah Daerah khususnya di ruangan keuangan. Tuturan tersebut merupakan tuturan yang terjadi antara dua rekan kerja. Pak Yudi sedang menegur tamunya dengan menanyakan apa keperluan tamu tersebut. Akan tetapi Pak Yudi salah saat mengeluarkan pernyataannya, lalu rekan kerjanya tertawa. Sehingga Pak Yudi kembali memperbaiki pernyataannya untuk menegur tamu tersebut dengan santun. Data RI.10 di atas merupakan tindak tutur komisif menanyakan sambil menawarkan bantuan terhadap tamunya. Sebelum lawan tutur menyampaikan maksud kedatangannya, pak Yudi sudah lebih dahulu menawarkan bantuan. Seperti pada tuturnya yakni “**Apa yang bisa saya bantu**” tuturan tersebut berusaha memahami maksud kedatangan seseorang, dengan begitu Pak Yudi menunjukkan kedermawannya dengan memahami lawan tutur serta berusaha menawarkan bantuan terhadap lawan tutur.

#### d. Maksim Kedermawanan dengan tindak tutur direktif

Di dalam maksim kedermawanan selain menggunakan tindak tutur komisif, terdapat juga tidak tutur direktif yang dimana tindak tutur direktif yakni jenis tindak tutur yang dipakai oleh penutur untuk menyuruh orang lain melakukan sesuatu (perintah). Hal itu dapat dilihat pada data di bawah ini:

Ibu A : Eh,,sanak swai

Ibu Wati : **Eh...ta tokal-tokal kota e.**

(RVIII.46)

Pegawai A : **Duduk di sini dah Bu' (mengambilkan kursi)**

Pegawai B :..(langsung duduk dan senyum)

(RV.1)

Tuturan RVIII. 46 adalah peristiwa tutur antara ibu Wati dengan seorang tamu. Tamu tersebut adalah teman kerja ibu Wati dulu sebelum bertugas di Kantor Pemerintah Daerah. Mereka sudah saling kenal sejak lama, saat lawan tuturnya tersebut berkunjung ke Kantor Pemerintah Daerah khususnya di ruangan umum, ibu Wati sedang mengerjakan pekerjaannya dan menegur lawan tuturnya tersebut dengan wajah gembira sambil mempersilahkan temannya untuk duduk dengan menyodorkan sebuah kursi. Tuturan yang disampaikan ibu Wati yakni “**Eh..ta tokal-tokal kota e**” merupakan tuturan yang mengandung tindak tutur direktif berarti perintah dengan kesan yang santun karena dengan wajah gembira serta nada bicara yang enak didengar. Kalimat tersebut pada umumnya sudah sering dilontarkan oleh siapapun yang bertemu dengan rekannya, akan tetapi ibu Wati berusaha menunjukkan sikap kedermawannya itu untuk menghargai dan menjaga perasaan teman lamanya itu agar temannya tersebut tidak beranggapan bahwa ibu Wati sombong.

Tuturan pada data RV.1berisi tentang percakapan antara dua orang tamu yang datang berkunjung ke ruangan umum Kantor Pemerintah Daerah untuk memeriksa kearsipan yang ada di kantor tersebut. Dalam kegiatan memeriksa kearsipan, salah satu tamu tersebut mengambil

sebuah kursi dan mempersilahkan rekannya yang lebih tinggi jabatannya untuk duduk sementara penutur sendiri berdiri.Pada tuturan tersebut penutur berusaha memperlihatkan sikap kedermawannya dengan tuturnya yakni “**duduk di sini dah Bu**” . dalam tuturan tersebut mengandung kalimat perintah yang bermakna untuk menghargai dan menghormati orang yang lebih tinggi darinya. Sikap tersebut ditunjukkan dengan rasa tidak enak hati apabila penutur duduk akan tetapi lawan tuturnya tersebut tidak dipersilahkan untuk duduk.

#### **d. Pematuhan Maksim Pujian Dengan Tindak Tutur Ekspresif**

Di dalam maksim pujian terdapat data yang merupakan tindak tutur ekspresif yaitu tindak tutur yang menyatakan suatu yang dirasakan oleh penutur. Dapat berupa kegembiraan,kesenangan, dan lain-lain. Data yang merupakan maksim pujian dengan tindak tutur ekspresif dapat dilihat di bawah ini :

Ibu A : Bagian umumnya punya ruangan sendiri? Ruang kabag umum?

Pak Dang : Bagian umumnya? Aa...ini ruangan Pak Kabag khusus ini, karena beliau punyaajudan semacam itu.

Bapak C : **iya..mantap.**

**(RV.4)**

Dapat dilihat data RV.4 di atas bahwa telah terjadi peristiwa tutur antara tiga orang pegawai. Tiga orang pegawai tersebut diantaranya dua orang pegawai cewe dan cowo adalah tamu yang datang untuk memeriksa sebuah arsip sedangkan pak Dang merupakan pegawai yang memang bekerja diruangannya khususnya bagian umum Kantor Pemerintah Daerah. Tuturan tersebut merupakan tuturan yang membahas kelengkapan ruangan pak Kabag, lalu pak Dang menjelaskan bahwa di ruangan pak Kabag memiliki seorang ajudan. Sehingga lawan tuturnya tersebut memberikan apresiasi terhadap hal itu. Tuturan yang disampaikan Bapak C pada data RV.4 merupakan tuturan yang berusaha menunjukkan sikap menghormati dari apa yang disampaikan pak Dang bahwa pak Kabag memiliki seorang ajudan. Selain untuk menunjukkan rasa menghargai bapak C juga berusaha menunjukkan kesenangannya terhadap pernyataan Pak Dang. Terlihat dari tutur penutur “ **iya..mantap**” tuturan tersebut memberikan kesan agar lawan tutur merasa senang dan merasa dihargai dengan pernyataannya tersebut. Oleh karena itu, penutur menunjukkan pujiannya terhadap pak Dang agar pak Dang merasa sangat senang dan tidak merasa kecil hati.

#### **e. Maksim Kerendahan Hati Dengan Tindak Tutur Direktif**

Tindak tutur direktif merupakan tindak tutur yang digunakan untuk menyuruh orang lain melakukan sesuatu. Meliputi: perintah, permohonan dan lain-lain.

Pak Yos : Zul nanti ada diadakan pawai, kamu ikut ya

Pak Zul : **Wehh...nom saya, sia mo de jago.**

**(OI.1)**

Dilihat dari data tuturan OI.1 tersebut bahwa pak Yos dan pak Zul sedang melakukan peristiwa tutur saat aktivitas bekerja di Kantor Pemerintah Daerah. Pak Yos memberitahukan kepada pak Zul bahwa akan diadakan pawai yang merupakan kegiatan rutin setiap tahun, pak

Yos memerintahkan pak Zul untuk ikut serta dalam kegiatan tersebut. Akan tetapi pak Zul menolak dengan tuturan yang tidak membuat lawan tutur tersakiti. Dapat dilihat tuturan pak Zul pada data OI.1 “Weh,,nom saya, sia mo de jago” tuturan pak zul merupakan tuturan yang menolak untuk ikut serta bahkan memerintahkan kembali kepada Pak Yos untuk mengikuti pawai tersebut. Akan tetapi pak zul tidak melontarkan tuturan yang dapat menyakiti perasaan lawan tuturnya. Pak zul menggunakan sikap pujiannya terhadap lawan tuturnya sehingga pak Zul menunjukkan kerendahan hatinya dengan cara tidak menyombongkan diri bahwa dia jelas ikut serta dalam kegiatan tersebut.

#### f. Maksim Kesepakatan dengan Tindak Tutur Deklaratif

Tindak tutur deklaratif merupakan tindak tutur yang bertujuan untuk membenarkan tindak tutur lain atau tindak tutur sebelumnya. Data tindak tutur dalam maksim kesepakatan dapat dilihat di bawah ini:

a). Ibu Daha : Totang ne de halaman pertama nambah, ada kurang bali.

Pak Yudi : meluk-meluk Pus ?

Ibu Daha : Halaman Pertama kan berkurang satu tagihan.

Pak Yudi : ya betul-betul.

(RII.4)

Dapat dilihat data RII.4 merupakan peristiwa yang dilakukan oleh dua orang pegawai yang berada di ruangan khususnya bagian keuangan. Dua orang pegawai tersebut yaitu ibu Daha dan pak Yudi. Kedua pegawai tersebut sedang melakukan aktivitasnya saat bekerja. sambil bekerja, ibu daha mengingatkan kepada pak Yudi bahwa halaman pertama yang dikerjakan itu kurang satu tagihan lagi. Dapat dilihat pada tuturan pak Yudi yakni “ya betul-betul” tuturan pak Yudi tersebut merupakan tuturan yang menunjukkan sikap menghargai pendapat rekan kerjanya serta membenarkan pernyataan penutur. Dengan cara menghargai lawan tuturnya, pak Yudi sepakat dengan pernyataan ibu Daha. Sebenarnya dengan hanya melontarkan kata “ya” saja pak Yudi sudah sepakat tetapi untuk membuat kesan agar tidak kaku pak yudi pun mengatakan betul bahwa halam tersebut kurang satu tagihan.

#### g. Maksim Simpati Dengan Tindak Tutur deklaratif

Tindak tutur deklaratif merupakan tindak tutur yang membenarkan tindak tutur lain atau tindak tutur sebelumnya. Data tindak tutur dalam maksim simpati dapat dilihat di bawah ini :

Pak Yudi : Ndi nung Bur e, do..kaling setone nan nopoka istirahat, tari sengara nung Bur e.

Pak Bur : Istirahat-rahmat mo nung na sia, gampang dean.

Pak Yudi : Ndi rawi(rawi) mo

Ibu Daha : Ya si Bur ee, nanta Bur e.

(RIII.81)

Data tuturan RIII.81di atas merupakan peristiwa tutur yang dilakukan oleh 3 orang pegawai. Yang di mana pak yudi dan ibu dha berada di bagian keuangan. Lalu pak Bur datang untuk menemui pak yudi yang sedang istirahat, pak Bur bermaksud menanyakan kepada pak Yudi apakah ia bisa meminta tolong tanpa memaksakan pak Yudi untuk mengerjakan langsung pekerjaan tersebut. Dalam percakapan antara pak yudi dan pak bur, pak yudi meminta izin untuk

beristirahat sebentar karena sejak pagi ia belum sempat beristirahat, permintaan pak Yudipun diterima oleh pak Bur. Selain itu, pernyataan pak Yudi juga di dukung oleh ibu Daha untuk beristirahat. Dapat dilihat pada data tuturan RIII.81 yakni “ya si Bur e,,nanta Bur e” dari tuturan yang disampaikan tersebut ibu Daha berusaha mnunjukkan simpati terhadap pak Yudi sebagai rekan kerjanya dengan sepakat bahwa Pak Yudi memang benar membutuhkan istirahat. Dengan itu, Ibu Daha bermaksud untuk peduli dengan rekannya.

#### **h. Maksim Simpati Dengan Tindak Tutur Representatif**

Tindak tutur representatif merupakan tindak tutur yang menyatakan apa yang diyakini penutur berupa pernyataan, penegasan dan lain-lain.

a). Ibu Daha : Kam cek kebali dean ?

Pak Yudi : Kaling 160 selisih, tari nung.

Ibu Daha : Pasti kamu bisa yud..pasti.

(RIII.32)

Selanjutnya data tuturan RIII.32 dilakukan oleh dua orang pegawai yang sedang beristirahat akan tetapi mereka masih sibuk dengan menyelesaikan tugasnya. Pak Yudi sedang pusing dengan masalah pekerjaan dan ibu Daha menanyakan pak Yudi apakah ia sudah mengecek kembali pekerjaannya, lalu pak Yudi menjawab bahwa ia sedang mengerjakan. Dalam percakapan itu ibu Daha melihat pak Yudi sangat sibuk hingga ibu Daha berusaha menyemangati pak Yudi. Terlihat pada tuturan ibu Daha RIII.32 “ pasti kamu bisa Yud,,pasti” tuturan tersebut dilontarkan oleh ibu Daha karena ia melihat pak yudi sedang pusing sehingga timbul rasa simpati terhadap pak Yudi dengan cara memberikan semangat bahwa pak Yudi pasti bisa menyelesaikan pekerjaannya pernyataan tersebut juga termasuk tindak tutur representatif karena Ibu Daha yakin kalau Pak Yudi bisa menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian rasa simpati itu ditunjukkan bahwa ibu Daha peduli dengan pak Yudi agar pak Yudi lebih bersemangat lagi dan selalu tetap santai walaupun dalam kondisi yang serius.

Penjelasan ini berhubungan dengan pematuhan prinsip kesantunan Leech (2005). Adapun kaidah kesantunan Leech dibagi dalam enam maksim yang akan dipaparkan pada kegiatan komunikasi di Kantor Pemerintah Daerah Sumbawa. Penelitian ini ditemukan pematuhan terhadap prinsip kesantunan dari kaidah kesantunan Leech (2005) yang terbagi atas enam maksim. Adapun penelitian pematuhan terhadap prinsip kesantunan ini ditemukan dari keseluruhan maksim tersebut yakni maksim kearifan/kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, maksim pujian, dan maksim simpati. Pematuhan terhadap prinsip kesantunan yang pertama yakni maksim kearifan/kebijaksanaan. Wujud dari pematuhan maksim kearifan/kebijaksanaan yang dilakukan di lingkup di Kantor Pemerintahan Kabupaten Sumbawa dalam wujudnya berupa: penutur menghormati mitra tutur yang datang untuk meminta bantuan terhadap lawan tuturnya selain itu juga dapat memahami keadaan rekan kerjanya sehingga menimbulkan rasa senang bagi mitra tutur karena kedatangan dan permintaannya dihargai, bersedia membantu rekan kerjanya tanpa adanya paksaan.

Penelitian tentang kesantunan berbahasa telah banyak dilakukan. Beberapa hasil penelitian sebelumnya yaitu: Prabowo (2016) pada Kesantunan berbahasa dalam kegiatan diskusi kelas mahasiswa PBSI Universitas Sanata Dharma mendeskripsikan kesantunan berbahasa dalam tuturan mahasiswa pendidikan bahasa dan satra indonesia universitas Sanata Dharma dan mendeskripsikan penanda kesantunan berbahasa dalam tuturan mahasiswa. Hidayati (2015) dengan judul Analisis Penggunaan Kesantunan Berbahasa Iklan Radio Purbalingga (Kajian Pragmatik. Sejalan dengan penelitian diatas penelitian tentang kesantunan oleh Astiani, *et al* (2016) yang berjudul Analisis kesantunan berbahasa dan implikatur dalam kegiatan diskusi siswa SMA Negeri 1 Sumbawa Besar. Tujuan penelitian adalah (1) wujud pematuhan prinsip kesantunan berbahasa (2) wujud penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa (3) implikatur percakapan (4) faktor penyebab penyimpangan kesantunan berbahasa.

## KESIMPULAN

Analisa yang dilakukan di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa menunjukkan adanya pematuhan prinsip kesantunan berbahasa. Pematuhan tersebut meliputi enam dari teori prinsip kesantunan Leech. Maksim-maksim tersebut meliputi: maksim kearifan/kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim puji, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim simpati. Maksim yang lebih banyak digunakan dalam lingkup Kantor Pemerintahan Daerah Kabupaten Sumbawa yaitu Maksim Kearifan/kebijaksanaan yang dimana maksim ini selalu membuat keuntungan orang lain sebesar mungkin, dalam hal ini pegawai-pegawai yang ada di Kantor Pemerintahan tersebut selalu mengutamakan keuntungan orang lain dengan melayani tamu atau orang-orang yang datang seperti dalam halnya mengurus sebuah surat dan mengurus semua agenda-agenda yang akan dilaksanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astiani, S. *et al*. (2016). Analisis Prinsip Kesantunan Berbahasa dan Implikatur dalam Kegiatan Diskusi Siswa SMA Negeri Sumbawa Besar. *Jurnal Kependidikan Vol. 1 No. 1*
- Leech, G. (2015). *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Prabowo, F. E. (2016). *Kesantunan Berbahasa dalam Kegiatan Diskusi Kelas Mahasiswa PBSI Universitas Sanata Dharma*. [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Pranowo. (2012). *Berbahasa secara santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rahardi, K. (2005). *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Randi, F. (2017). *Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rosada, A. (2016). *Analisis Kesantunan Berbahasa dalam Film Ayat-Ayat Cinta Karya Hanung Bramantyo Sebagai Suatu Kajian Pragmatik*. Jurnal Skripsi: Universitas Mataram
- Ubaidullah. 2019. Kesantunan Berbahasa dalam Perspektif Islam. Surakarta: Yuma Pustaka
- Wahidah, Y. L. *et al*. (2017). Analisis Kesantunan Berbahasa Menurut Leech Pada Tuturan Berbahasa Arab Guru Pondok Pesantren Ibnul Qoyyim Putra. *Jurnal Al Bayan 9 (1)*.
- Hidayati, T. S. (2015). *Analisis Penggunaan Kesantunan Berbahasa Iklan Radio Purbalingga (Kajian Pragmatik)*. Yogyakarta. Universitas Yogyakarta