

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM DAKWAH MULTIKULTURAL¹

Oleh:

Ening Herniti¹, Arif Budiman², dan Aning Ayu Kusumawati²

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga,

Jl. Marsda Adisutjipto Yogyakarta 55281

e-mail: ¹eningherniti@yahoo.co.id;

²arif.budiman@uin-suka.ac.id;

³a.ayukusumawati@gmail.com

Abstract

Politeness is reflected in the use of verbal sign. Politeness is also found in multicultural dawah. Multicultural dawah means to summon or invite people of different cultural backgrounds to learn more about Islam, but its deliverance does not offend, hurt, obtrude, or impose its audiences. This paper describes the politeness indicators and supporting values of politeness in multicultural dakwah. The data were taken from youtube, documented by data transcription, and then analyzed by using theory of politeness. The conclusion of this study shows that these multicultural dawah obey the politeness indicators such as angon rasa, adu rasa, empan papan, humility, respect, tepa selira, diction of "sorry", "thank you", and greeting "Sir/Madam". However, in these multicultural dakwah, there were also found the disobediences of the politeness indicators. This disobediences are due to the usage of inappropriate dictions. The supporting values of politeness include humility, empan papan, keep the feeling and attitude of introspection.

Keywords: *politeness; multicultural dawah; precision of diction*

Abstrak

Kesantunan berbahasa tercermin dalam pemakaian tanda verbal. Kesantunan berbahasa juga terdapat dalam dakwah

¹ Penelitian kelompok yang didanai oleh APBN/BOPTN Tahun Anggaran 2015, Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

multikultural. Dakwah multikultural adalah panggilan, seruan, atau ajakan kepada masyarakat yang berlatar belakang budaya berbeda, tetapi pendakwah tidak menyingung, menyakiti, memojokkan, atau memaksakan ajakan atau seruan tertentu kepada pemirsa atau jemaah yang hadir. Tulisan ini menjelaskan indikator kesantunan berbahasa dan nilai pendukung kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural. Data diperoleh dari *youtube*, kemudian didokumentasikan dengan cara data ditranskripsi, lalu data dianalisis dengan menggunakan pendapat Pranowo tentang kesantunan berbahasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural seperti adanya *angon rasa, adu rasa, empan papan, rendah hati, sikap hormat, tepa selira*, pemakaian diksi “mohon maaf”, “terima kasih”, dan sapaan “Bu/Pak”. Namun, dalam dakwah multikultural juga terdapat kekurangsentunan, yakni pemakaian diksi yang kurang tepat. Nilai pendukung kesantunan berbahasa meliputi sikap rendah hati, sikap empan papan, menjaga perasaan, dan sikap mawas diri.

Kata kunci: kesantunan berbahasa; dakwah multikultural; indikator kesantunan

A. PENDAHULUAN

Bahasa adalah cermin kepribadian seseorang yang menuturkannya. Artinya, melalui pemakaian bahasa seseorang dapat diketahui kepribadiannya. Baik atau buruknya seseorang akan dilihat melalui bahasa yang digunakan dan perilaku yang diperlihatkan. Seseorang akan sulit diukur kepribadiannya jika mereka tidak mengungkapkan pikiran atau perasaannya melalui tindak bahasa, baik bahasa verbal maupun nonverbal (Pranowo, 2012: 3 dan 16).

Bahasa verbal adalah bahasa yang diungkapkan dengan kata-kata, baik bahasa lisan maupun tulisan. Dengan demikian, bahasa verbal akan menampakkan benar-salah dan baik-buruknya seseorang ketika sudah terwujud dalam ucapan atau tulisan. Bahasa nonverbal adalah bahasa yang diungkapkan dalam bentuk mimik, gerak tubuh, sikap, atau perilaku

ketika seseorang sedang mengaktualisasikan diri. Pemakaian bahasa yang mudah diamati adalah bahasa verbal, tetapi bahasa nonverbal dapat mendukung pengungkapan kepribadian seseorang (Pranowo, 2012:3). Dengan kata lain, santun tidaknya seseorang dapat diukur melalui bahasa verbal maupun nonverbal yang digunakan. Ungkapan kepribadian yang baik, benar, dan santun mencerminkan budi halus dan pekerti luhur seseorang. Budi halus dan pekerti luhur merupakan tolok ukur kepribadian baik seseorang.

Dengan berbahasa secara santun, seseorang mampu menjaga harkat dan martabat dirinya dengan menghormati orang lain. Berbahasa santun akan menghindari rasa benci, curiga, dan prasangka buruk. Dengan demikian, hubungan antarmanusia akan terjalin secara harmonis. Namun, sering kali harapan tersebut masih jauh karena kesediaan menerima orang lain seperti adanya (empati), menghargai keberhasilan orang lain dengan ikhlas, dan menaruh rasa simpati terhadap penderitaan orang lain masih sangat sulit dilaksanakan (Pranowo, 2012: 1).

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek kebahasaan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional penuturnya karena dalam komunikasi, penutur dan petutur tidak hanya dituntut menyampaikan kebenaran, tetapi harus tetap berkomitmen untuk menjaga keharmonisan hubungan. Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi lewat tanda verbal. Chaer menandakan bahwa kesantunan mengacu pada unsur bahasa, seperti kalimat, atau ungkapan (2010: vii).

Kesantunan berbahasa juga hendaknya ada dalam dakwah karena tujuan dakwah akan tercapai bila dilakukan secara santun. Ketidaksantunan berbahasa akan berakibat buruk karena apa yang dituturkan oleh seorang dai memiliki peluang besar untuk ditiru oleh jemaahnya. Oleh karena itu, seorang dai bertanggung jawab terhadap penggunaan bahasa Indonesiannya. Pemilihan kosakata, penyusunan kalimat, dan pelafalan kata seorang dai akan sangat memengaruhi khalayaknya (Abidin, 1996: 61–62).

Dakwah adalah ajakan kepada umat manusia menuju jalan Allah, baik lisan, tulisan, maupun perbuatan, dengan tujuan agar mereka mendapatkan petunjuk sehingga mampu merasakan kebahagiaan dalam hidupnya, baik di dunia maupun akhirat (Tajiri, 2015: 16). Kata *dakwah* berasal dari bahasa Arab دعوة (dayang berarti *ajakan*). Kata *dakwah* merupakan *masdar* (kata benda) dari kata kerja *da'a yad'u* yang berarti panggilan, seruan, atau ajakan. Jadi, dakwah adalah kegiatan yang bersifat menyeru, mengajak, dan memanggil orang untuk beriman dan taat kepada Allah sesuai dengan garis akidah, syariat, dan akhlak Islam. Dalam kajian ini fokus dakwah *bil lisan*, yakni dakwah secara lisan yang tentunya berarti menggunakan bahasa lisan.

Dalam sosiologi, multikultural sangat erat hubungannya dengan masyarakat. Oleh karena itu, pengertian masyarakat multikultural (*multicultural society*) adalah masyarakat yang terdiri dari banyak kebudayaan dan antarpendukung kebudayaan saling menghargai satu sama lain. Jadi, masyarakat multikultural merupakan masyarakat yang menganut *multikulturalisme*, yaitu paham yang beranggapan bahwa berbagai budaya yang berbeda memiliki kedudukan yang sederajat. Jadi, pengertian dakwah multikultural adalah panggilan, seruan, atau ajakan kepada masyarakat yang berlatar belakang budaya berbeda, tetapi pendakwah tidak menyingung, menyakiti, memojokkan, atau memaksakan ajakan atau seruan tertentu kepada pemirsa atau jemaah yang hadir.

Terkait dengan kesantunan bahasa, Islam mengajarkan umatnya untuk menggunakan bahasa yang santun dan baik. Alquran menjelaskannya dalam QS. Annisa: 8–9, 63; Al-Isra': 23 dan 28; At-Thaha: 44. Keenam ayat tersebut memberikan gambaran tentang enam acuan dalam berkomunikasi yang santun. Pertama, surah An-Nisa ayat 8 menggunakan istilah *qaulan ma'rufa* atau perkataan yang baik, yaitu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang menyedapkan hati, tidak menyingung atau menyakiti perasaan mitra tutur, sesuai dengan

kriteria kebenaran, kejujuran, tidak mengandung kebohongan, dan tidak berpura-pura.

Kedua, surah Annisa ayat 9 menggunakan *qaulan sadida* atau perkataan yang benar, yaitu berkomunikasi, baik yang menyangkut substansi maupun medium bahasa yang digunakannya dengan benar. Ketiga, surah Annisa ayat 63 menggunakan *qaulan baligha* atau perkataan yang membekas, yaitu berkomunikasi dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, atau membekas, bicaranya jelas, terang, tepat, atau efektif. Keempat, surah Al-Isra' ayat 28 menggunakan *qaulan maysura* atau perkataan yang mulia, yaitu berkomunikasi dengan baik dan pantas, agar orang tidak kecewa. Kelima, surah Al-Isra' ayat 23 menggunakan *qaulan karima*, yaitu berkomunikasi dengan menggunakan kata-kata mulia yang menyiratkan kata yang isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji, penuh hormat, serta mencerminkan akhlak terpuji dan mulia. Kemudian keenam, ayat *qaulan layyina*, (Q.S. 20 Thaha: 44), yaitu berkomunikasi dengan sikap yang lemah-lembut.

Tulisan ini memaparkan indikator kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural dan mendeskripsikan nilai pendukung kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural. Data diperoleh dari *youtube* mulai bulan November 2014 sampai dengan Oktober 2015. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi, yakni mendokumentasikan beberapa acara dakwah di beberapa stasiun televisi di Indonesia, yakni "Islam Itu Indah" di *TRANS TV*, "Damai Indonesiaku" *TV One*, "Hati ke Hati Bersama Mamah Dedeh" di *AnTV*, "Mamah dan Aa BerAksi" di *Indosiar*, dan "Serambi Islami" yang ditayangkan stasiun *TVRI*. Setelah itu, data ditranskripsikan secara ortografis.

Data dianalisis secara deskriptif-kritis. Artinya, data dianalisis dengan memaparkan fenomena bahasa apa adanya, tetapi dikritisi dengan menggunakan pendekatan kesantunan bahasa. Analisis data bersandar pada teori kesantunan berbahasa yang diusung oleh Pranowo. Meskipun teori kesantunan yang

diusung Pranowo banyak menggunakan istilah Jawa seperti *angon rasa*, *adu rasa*, *empan papan*, dan *tepa selira*, bukan berarti teori tersebut hanya dapat diterapkan pada penutur Jawa yang berkebudayaan Jawa. Teori kesantunan Pranowo sangat memungkinkan diterapkan pada penutur Indonesia yang berlatar belakang multikultural. Hasil analisis data yang merupakan bagian akhir dari penelitian ini dipaparkan secara deskriptif, yaitu dengan menggunakan kata-kata biasa atau tanpa menggunakan lambang-lambang atau simbol-simbol (Sudaryanto, 1993:145).

B. KESANTUNAN BERBAHASA

Bahasa merupakan unsur penting kebudayaan. Transformasi budaya selama ini berlangsung melalui peran bahasa. Ungkapan "bahasa menunjukkan bangsa" berarti melalui bahasa yang digunakan dapat diketahui budaya dan pola pikir suatu masyarakat. Cara berpikir seseorang tercermin dalam bahasa yang digunakannya. Jika cara berpikir seseorang itu teratur, bahasa yang digunakannya pun teratur pula.

Agar disebut sebagai manusia beradab, ada tiga hal yang harus diperhatikan dalam berbahasa, yakni kesantunan, kesopanan, dan etika berbahasa. Kesantunan berbahasa berkaitan dengan unsur bahasa, kesopanan mengacu pada kepantasan suatu tuturan disampaikan pada mitra tutur, sedangkan etika berbahasa berkenaan dengan norma sosial dan budaya yang berlaku dalam suatu masyarakat (Abdul Chaer, 2010:4-8).

Ada tiga hubungan antara bahasa dan perilaku manusia. Pertama, bahasa menentukan perilaku manusia. Kedua, perilaku manusialah yang menentukan bahasa. Ketiga, bahasa dan perilaku saling memengaruhi. Pendapat pertama dibuktikan oleh adanya kebiasaan dalam masyarakat, yakni seorang penutur yang berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang halus dan santun biasanya kepribadiannya juga santun dan halus. Demikian

juga sebaliknya, jika seorang bertutur dengan kasar, sifat dan kepribadian penutur kasar (Pranowo, 2012: 8–9).

Beberapa tulisan atau penelitian sebelumnya terkait dengan kesantunan berbahasa antara lain tulisan Iin Sholichah (2011) dengan judul “Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang dalam Forum Diskusi Ilmiah”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa mahasiswa pada saat berdiskusi dalam forum ilmiah cenderung menuturkan kekurangantunan dalam berbahasa. Kekurangantunan inilah yang menyebabkan komunikasi tidak lancar. Tingkat pematuhan tertinggi, yaitu pada bidal kerendahhatian sedangkan tingkat pelanggaran tertinggi, yaitu pada bidal keperkenanan.

Penelitian R. Kunjana Rahardi, dkk. berjudul “Kata Fatis Penanda Ketidaksantunan Pragmatik dalam Ranah Keluarga”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada sebelas macam kategori fatis yang dapat digunakan sebagai penanda ketidaksantunan pragmatik dalam berbahasa, yakni “kok”, “ah”, “hayo”, “mbok”, “lha”, “tak”, “huh”, “iih”, “woo”, “hei”, dan “halah”. Setiap bentuk fatis tersebut digunakan untuk menyampaikan maksud tertentu yang membedakannya dengan bentuk-bentuk fatis lainnya.

Tulisan Pranowo (2015) berjudul “Unsur Intralingual dan Ekstralingual sebagai Penanda Daya Bahasa dan Nilai Rasa Bahasa dalam Kesantunan Berkomunikasi. Ia menjelaskan bahwa (a) unsur intralingual dan ekstralingual menjadi penanda munculnya daya bahasa seperti daya kritik, daya sindir, daya informasi, daya kelakar, dan daya perintah, (b) unsur intralingual dan ekstralingual juga menjadi penanda memunculnya nilai rasa bahasa, seperti nilai rasa senang, nilai rasa hormat, nilai rasa keras, nilai rasa sedih, nilai rasa senang, dan nilai rasa bahagia.

Teori kesantunan berbahasa telah dikemukakan oleh beberapa pakar, seperti Lakoff (1973), Brown dan Levinson (1978), Leech (1993), dan Fraser (1990). Lakoff mengemukakan tiga kaidah kesantunan berbahasa, yaitu formalitas (*formality*),

ketidaktegasan (*hesitancy*), dan persamaan atau kesekawanan (*equality or cameraderie*). Brown dan Levinson (1978) mengidentifikasi empat strategi kesantunan, yaitu (1) *bald-on record strategy* (tanpa strategi), (2) *positive politeness strategy* (strategi kesantunan positif/keakraban), (3) *negative politeness strategy* (strategi kesantunan negatif/formalitas), dan (4) *off-record politeness strategy* (strategi tidak langsung atau tersamar). Enam maksim kesantunan berbahasa yang dicanangkan Geoffrey Leech (1993), yaitu maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim kedermawaan (*generosity maxim*), maksim penghargaan (*approbation maxim*), maksim kesederhanaan (*modesty maxim*), maksim permufakatan (*agreement maxim*), dan maksim kesimpatisan (*sympath maxim*). Fraser (1990) yang meliputi empat pandangan kesantunan, yakni (1) kesantunan berbasis norma kemasyarakatan (*the social-norm view*), (2) kesantunan berbasis maksim percakapan (*the conversational-maxim view*), (3) kesantunan berbasis konsep penyelamatan muka (*the face-saving view*), dan (4) kesantunan berbasis kontrak percakapan (*the conversational-contract view*).

Kerangka teori dalam tulisan ini bersandar pada pendapat Pranowo tentang kesantunan bahasa dengan pertimbangan cukup banyak penelitian kesantunan berbahasa yang bersandar pada teori Brown-Levinson, Leech, Lakoff, dan Fraser. Padahal, pendapat Pranowo perihal indikator kesantunan berbahasa layak diapresiasi. Walaupun Abdul Chaer (2010: 63) menandakan bahwa apa yang dikemukakan Pranowo tersebut bukanlah sebuah teori, dalam pandangan penulis pendapat Pranowo dapat dijadikan sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

Tulisan ini fokus pada analisis terhadap indikator dan nilai pendukung kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural. Indikator kesantunan adalah penanda yang dapat dijadikan penentu apakah pemakaian bahasa Indonesia seseorang santun atau tidak. Penanda-penanda tersebut dapat berupa unsur kebahasaan maupun unsur nonkebahasaan (Pranowo, 2012: 100).

Pranowo (2012: 103–104) mengemukakan tujuh indikator kesantunan berbahasa, yaitu *angon rasa*, *adu rasa*, *empan papan*, sikap hormat, sikap *tepa selira*, dan pemakaian diksi yang tepat. Indikator kesantunan *angon rasa* adalah penutur seyogyanya memperhatikan suasana perasaan mitra tutur sehingga ketika bertutur dapat membuat hati mitra tutur berkenan. *Adu rasa* adalah tuturan yang dapat mempertemukan perasaan penutur dengan perasaan mitra tutur sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik karena sama-sama diinginkan. *Empan papan* adalah ketika bertutur penutur harus melihat suasana hati mitra tutur agar tuturannya dapat diterima oleh mitra tutur. Indikator kesantunan berikutnya adalah penutur harus menunjukkan sifat rendah hati dengan cara memperlihatkan rasa ketidakmampuan penutur di hadapan mitra tutur. Sikap hormat juga harus diperlihatkan seorang penutur, yakni penutur harus memosisikan mitra tutur lebih tinggi. Sikap *tepa selira* adalah penutur harus menjaga tuturannya sehingga apa yang dikatakan kepada mitra tutur juga dirasakan oleh penutur. Indikator kesantunan yang terakhir adalah pemilihan kata yang cermat dan tepat yang meliputi pemakaian (a) kata “tolong” untuk meminta bantuan orang lain, (b) frasa “terima kasih” sebagai penghormatan atas kebaikan orang lain, (c) kata “maaf” untuk tuturan yang diperkirakan dapat menyinggung perasaan orang lain, (d) kata “berkenan” untuk meminta kesediaan orang lain melakukan sesuatu, (e) kata “beliau” untuk menyebut orang ketiga yang dinilai lebih dihormati, dan (f) kata “Bapak/Ibu” untuk menyebut orang kedua dewasa.

Di samping indikator kesantunan berbahasa, Pranowo juga memaparkan lima nilai pendukung kesantunan berbahasa yang meliputi (1) sikap rendah hati, (2) sikap empan papan (sesuai tempat dan waktu), (3) menjaga perasaan, (4) mau berkorban, dan (5) sikap mawas diri (Pranowo, 2012:111–125).

C. INDIKATOR KESANTUNAN BERBAHASA

Dakwah multikultural yang ditayangkan di televisi memperlihatkan adanya kesantunan dan ketidaksantunan berbahasa. Tuturan yang memperhatikan indikator kesantunan, tuturan tersebut akan memperlihatkan kesantunan berbahasa. Sementara itu, tuturan yang tidak memperhatikan indikator kesantunan, dapat dipastikan tuturan tersebut kurang santun. Berikut analisisnya.

1. Kesantunan Berbahasa

a. *Angon Rasa* (Menimbang Rasa)

Angon rasa adalah komunikasi yang dilakukan penutur dengan menjaga perasaan mitra tutur (Pranowo, 2012:45). Artinya, penutur dalam mengungkapkan maksud dalam tuturan dengan mempertimbangkan waktu yang tepat berkaitan dengan kondisi perasaan mitra tuturnya. Penutur harus dapat mengidentifikasi kondisi psikologis mitra tuturnya (Pranowo, 2012:42). Tuturan berikut memperlihatkan kesantunan karena *angon rasa*.

- (1) UM : Biasa laki-laki yang selingkuh itu seperti itu. Sudah ngaku punya istri pasti ia menjelek-jelekan istrinya. Istriku tu begini, kurang mampu, anulah, sibuklah. Suaminya bilang begitu.

Tuturan (1) memperlihatkan pembelaan penutur (UM) terhadap mitra tutur (penelpon) yang mengadukan perihal perselingkuhan suaminya. Penutur menandakan bahwa laki-laki yang berselingkuh biasanya memang menjelek-jelekan istrinya, tetapi bukan berarti istrinya berperilaku buruk sehingga suaminya selingkuh. Justru suaminya yang berperilaku buruk dengan melakukan perbuatan tidak terpuji, yakni berselingkuh.

b. *Adu Rasa* (Berempati)

Adu rasa adalah mengadu ketajaman perasaan antara penutur dan mitra tutur untuk menyampaikan maksud bagi penutur atau memahami maksud bagi mitra tutur terhadap tuturan secara

tidak langsung (Pranowo, 2012:42). Hal ini tampak pada tuturan berikut.

- (2) UM : Saya senang dengan Ibu Lia. Kenapa saya senang? Ibu Lia sudah melampiaskan kekesalannya dengan menelpon “Islam itu Indah”.
- (3) UM : Buat orang-orang yang lagi disakiti, balas kejahatan orang dengan kebaikan. Balas dengan kebaikan. Balas dengan kebaikan. Sehingga dia yang tahu bahwa dirinya yang salah. Tidak perlu kita beritahu dia salah, tapi kita perbaiki dia. Ya bu ya...termasuk ibu-ibu yang lain.
- (4) PA : Bu Lia, mudah-mudahan dapat solusinya, Bu, ya.

Tuturan (2) memperlihatkan bahwa penutur merasa senang karena mitra tutur berkenan menelpon ke acara “Islam itu Indah” karena dengan demikian acara tersebut menandakan banyak pemirsanya. Tuturan yang disampaikan dengan tidak langsung tersebut sebagai penanda kesantunan. Di samping itu, penutur (UM) juga senang dapat membantu mitra tutur yang sedang mengalami kegalauan karena suaminya selingkuh.

Tuturan tidak langsung juga terlihat pada tuturan (3). Penutur tidak mengatakan bahwa mitra tutur harus membalas kejahatan dengan kebaikan, tetapi penutur mengatakan “Buat orang-orang yang lagi disakiti” yang lebih bersifat umum, bukannya mengatakan langsung dengan menunjuk “Bu Lia”. Meskipun tidak langsung mengatakan kepada mitra tutur, mitra tutur pasti dapat memahami maksud tuturan tersebut karena penutur dan mitra tutur berada pada topik yang sama.

Tuturan (4) juga menampakkan adanya *adu rasa*, yakni harapan penutur (PA) terhadap mitra tutur agar mitra tutur dapat menangkap tuturan penutur (UM) yang dapat dijadikan solusi dalam menghadapi permasalahan yang sedang dihadapi mitra tutur.

c. *Empan Papan* (Sesuai Situasi)

Empan papan adalah penutur dapat menjaga tuturannya sehingga tuturannya diterima oleh mitra tutur karena mitra tutur sedang

berkenan di hati. Artinya, kapan suatu pokok masalah perlu disampaikan harus memperhitungkan situasi dan kondisinya (Pranowo, 2012:41). Tuturan yang memerlihatkan *empan papan* adalah sebagaimana berikut.

(5) UM : Kalau engkau marah, rendahkan posisimu, dari tinggi ke rendah. Dari rendah ke tidur. Kalau tidur masih marah, pergi berwudhu. Pokoknya kalau sudah tidur insya Allah nggak marah lagi. Kalau masih marah pergi mandi atau berwudhu. Setelah berwudhu sholat sunah kalau masih marah. Kalau sholat sunah masih marah, kira-kira kamu setannya.

PA : Iya, ya, benar pak Ustadz, kalau sudah sholat masih marah-marah berarti kita setannya, Bu.

(6) UM : Saya curiga, Caca Handika tidak pernah marah, ya.

PA : Tapi sebelah saya suka marah. Coba kita kasih kesempatan yang suka marah dulu, ya.

I : Idiih jadi malu...

(7) PA : Nah, terkait korupsi, A', dengan kita melarang atau pun dengan tidak berkorupsi mungkin bagi para-para yang sedikit nakal ini, A', apakah itu salah satu wujud dari membela negara ini, A'?

AG : Kita jadi orang jujur aja *udah ngebela, ngebela* keluarga, *ngebela* lingkungan, nanti ada bahasan khusus *yah*.

Tuturan (5) memerlihatkan bahwa penutur (UM) bergurau dengan tuturan "Kalau sholat sunah masih marah, kira-kira kamu setannya". Penutur tidak bermaksud menyebut mitra tutur adalah setan. Justru mitra tutur (audiens) tertawa ketika mendengar penutur berkata demikian. Hal ini mengindikasikan bahwa penutur dapat menempatkan situasi dan kondisinya sehingga mitra tutur tidak marah atau tersinggung atas tuturan penutur. Hal tersebut juga diperkuat dengan tanggapan dari penutur lain (PA) yang menyetujui tuturan penutur (UM) dengan mengatakan, "Iya, ya, benar pak Ustadz, kalau sudah sholat masih marah-marah berarti kita setannya, Bu".

Tuturan (6) juga memerlihatkan gurauan. Gurauan atau dalam pragmatik disebut kelakar diperbolehkan karena gurauan adalah menanda keakraban atau berfungsi untuk mencairkan suasana. Leech berpendapat bahwa kelakar (*banter*) adalah cara

menyinggung perasaan untuk beramah tamah (*mock-impoliteness*) (1993:228). Dalam KBBI, kelakar didefinisikan sebagai perkataan yang bersifat lucu untuk membuat orang tertawa (gembira); lawak; olok-olok; senda gurau (Depdiknas, 2012:651). Gurauan pada tuturan (6) jelas menandakan keakraban antara penutur (PA) dan mitra tutur (I). Hal ini ditandai dengan tuturan dari penutur yang mengatakan kalau mitra tutur mudah marah. Mitra tutur dengan tertawa menjawab, “Idiuh jadi malu” bukan berarti mitra tutur benar-benar malu karena disebut orang yang mudah marah. Kehadiran mitra tutur dalam acara tersebut sebagai bintang tamu yang sudah dikondisikan untuk mengajak pemirsa yang hadir di studio maupun yang ada di rumah.

Tuturan (7) memperlihatkan penutur berhati-hati dalam bertutur dengan mengatakan, “bagi para-para yang sedikit nakal ini” yang sebenarnya bermaksud mengatakan “para koruptor yang jahat”. Penutur tidak mengatakan secara langsung karena dalam ranah publik, yakni di acara televisi yang memang harus berhati-hati dalam berbicara, jangan sampai menuduh atau memojokkan pihak lain. Hal ini karena televisi merupakan media publik yang mudah diakses dan ditonton oleh jutaan penduduk Indonesia. Tuturan tersebut sangat santun karena tuturan yang santun, apalagi dalam acara di televisi, dapat menguntungkan petutur, sedangkan tuturan yang tidak santun merugikan petutur atau pihak ketiga (Leech, 1993:123).

d. Rendah Hati

Rendah hati adalah tuturan yang memperlihatkan rasa ketidakmampuan penutur di hadapan mitra tutur. Sikap rendah hati dalam pemakaian bahasa terwujud dengan (1) penutur menggunakan bahasa agar mitra tutur merasa dipuji dan (2) penutur jangan menggunakan honorifik untuk meninggikan diri sendiri (Pranowo, 2012:48). Berikut merupakan tuturan yang memperlihatkan kerendahhatian.

- (8) UM : Ibu Lia... Alhamdulillah, terima kasih banyak sudah memberikan pembelajaran buat kita ini.

(9) AG : Ibu solat kan semuanya?

PA : *Insya Allah*, ya, Bu, ya.

Tuturan (8) memperlihatkan bahwa penutur (UM) bersyukur kepada Allah Swt. dan juga berterima kasih kepada mitra tutur karena ungkapan hatinya tentang perselingkuhan suaminya membuat penutur dan pemirsa yang lainnya dapat mengambil pelajaran dari kasus tersebut. Ungkapan syukur penutur dinyatakan dalam ungapan “*alhamdulillah*”. Dalam KBBI, “*alhamdulillah*” memiliki makna ungkapan untuk menyatakan rasa syukur (maknanya ‘segala puji bagi Allah’) (Depdiknas, 2012:39).

Tuturan (9) menggunakan kata “*insya Allah*” bukan “*pasti*” atau “*ya jelaslah*”. Kata “*insya Allah*” bermakna ungkapan yang digunakan untuk menyatakan harapan atau janji yang belum tentu dipenuhi (maknanya jika Allah mengizinkan’) (Depdiknas, 2012:540). Pemakaian “*insya Allah*” mengindikasikan penutur rendah hati atau tidak menyombongkan diri. Penutur (PA) tidak mengatakan, “*pasti salat*”. Jika penutur mengatakan hal yang pasti, berarti ia menyombongkan diri di depan pemirsa.

e. Sikap Hormat

Sikap hormat adalah tuturan yang memperlihatkan bahwa mitra tutur diposisikan pada tempat yang lebih tinggi. Berikut merupakan tuturan yang menampakkan sikap hormat.

(10) AG : *Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*.

PA : *Wa’alaikumusalam warahmatullahi wabarakatuh*.

AG : Silakan.

PA : Gimana kabarnya Ustaz?

AG : *Alhamdulillah*, silakan.

Tuturan (10) dapat memperlihatkan bahwa penutur (AG) menghormati mitra tutur (PA) dengan mengatakan, “*Silakan*”. Penutur tidak mengatakan kepada mitra tutur dengan tuturan, “*ayo dibuka acaranya*”. Hal ini dilakukan oleh penutur untuk menghormati mitra tuturnya. Tuturan yang santun akan

membuat penutur dan mitra tutur merasa nyaman. Jika kenyamanan sudah dibangun, akan membuat komunikasi penutur dan mitra tutur menjadi lancar.

f. *Tepa Selira* (Empati)

Tepa selira adalah tuturan yang memperlihatkan bahwa apa yang dikatakan kepada mitra tutur juga dirasakan oleh penutur. Tuturan yang mengindahkan indikator ini mensyaratkan agar penutur seyogyanya tidak menggunakan bahasa yang tidak patut kepada mitra tutur sebagaimana penutur tidak ingin mitra tutur menggunakan bahasa yang tidak patut kepadanya. Submaksimnya adalah (1) Penutur memakai bahasa yang patut kepada mitra tutur sebagaimana penutur ingin mitra tutur menggunakan bahasa yang patut kepada penutur; (2) penutur harus menghindari penggunaan bahasa yang tidak patut (Pranowo, 2012:49). Tuturan sebagai manifestasi *tepa selira* adalah sebagai berikut.

- (11) UM : Enggak, saya tidak terima kalau ada laki-laki berkata aku tidak apa-apa selingkuh asalkan istri saya tidak tahu. Ingat, ya, wanita-wanita yang baik-baik itu memberikan amanah kepada suami, dan ingat kepercayaan itu harus dijaga dengan baik. Kalau Anda tidak mau diselingkuhin jangan nyelingkuhin.
- (12) UM : Saya rasa ibu-ibu sedih juga, kan. Sudah kerja mati-matian demi anak, demi keluarga, ternyata suami selingkuh. Yang lebih parah yang jadi TKL, TKW, ke luar Negeri, cari nafkah. Saya sedih ngelihatnya. Saya waktu di tanah suci, 70 hari di Jeddah. Saya lihat itu..di tempat wanita-wanita yang disiksa itu. Kasian...terus saya tanya kenapa ndak pulang ke Idonesia? Suami saya sudah menikah lagi. Sedihkan? Sedihkan? Di mana perasaannya?

Tuturan (11) mendeskripsikan bahwa penutur sangat berempati terhadap mitra tutur. Hal ini tampak pada tuturan penutur, “saya tidak terima...” yang mengindikasikan bahwa penutur seolah-olah sangat dekat dengan mitra tutur. Penutur menandakan bahwa seseorang jangan selingkuh jika tidak mau diselingkuhi. Hal ini mengisyaratkan jangan menyakiti orang lain

jika tidak mau disakiti. Jadi, penutur menyarankan seharusnya hidup berumah tangga saling menjaga amanah antara suami dan istri. Timbulnya perselingkuhan karena suami, dalam konteks tuturan di atas, sudah tidak memegang amanah yang diberikan oleh istrinya, yakni kepercayaan untuk saling setia.

Tuturan (12) menunjukkan penutur mengajak ber-*tepa selira* kepada pemirsa dengan mengatakan, “Saya rasa ibu-ibu sedih juga, kan.”. Kata “juga” memiliki arti sama atau serupa halnya dengan yang lain atau yang tersebut dalam perkataan. Jadi, penutur merasa yakin bahwa pemirsa merasakan kesedihan juga seperti apa yang dirasakan oleh mitra tutur. Penutur dengan jelas menyatakan sikap keempatiannya dengan mengatakan, “Saya sedih ngelihatnya”. Tuturan tersebut jelas menandakan bahwa penutur dapat merasakan apa yang dirasakan oleh mitra tutur.

g. Ketepatan Diksi

Santun tidaknya pemakaian bahasa dapat dilihat dari pilihan kata (diksi). Diksi adalah ketepatan pemakaian kata untuk mengungkapkan makna dan maksud dalam konteks tertentu sehingga menimbulkan efek tertentu pada mitra tutur (Pranowo, 2012:16). Berikut adalah tuturan yang memperlihatkan ketepatan diksi.

(13) PA : Itu benar, Bu. Sunahnya begitu.

(14) PA : Masya Allah, ya, Pak Ustadz ya...ibu-ibu misalnya kita lagi marah itu langsung ambil wudu, insyaAllah itu langsung adem.

(15) AG : Ibu-ibu apa kabar? (*Alhamdulillah...*) Alhamdulillah sekali, cantik-cantik, ganteng-ganteng ya, sehat-sehat semua ya, Bu, ya? (*amiin*).

Tuturan (13), (14), dan (15) memperlihatkan bahwa penutur menggunakan bentuk sapaan “Bu”, “ibu-ibu”, dan “Pak” terhadap mitra tuturnya. Sapaan tersebut santun karena kata “Bapak/Ibu” untuk menyebut orang kedua dewasa sebagai bentuk penghormatan kepada mitra tuturnya. Berikut juga

tuturan yang menggunakan beberapa diksi yang memperlihatkan kesantunan berbahasa.

- (16) UM : Gini, mohon maaf, wanita itu kedengarannya pemarah, sebenarnya wanita itu marah Cuma di mulut, di hatinya tidak.
- (17) UM : Mohon maaf, yang lagi nyaksiin “Islam Itu Indah” orang yang mampu mengungkapkan kekesalannya isi hatinya itu tadi, itu sudah mengontrol emosinya.
- (18) UM : Mohon maaf, kepada wanita-wanita yang diselingkuhin. Mohon maaf, jangan tersinggung. Saya anjurkan lakukan lebih dari yang lain. Layani, baikin.
- (19) UM : Terima kasih, Bu Lia. Ibu pura-pura nggak tahu, pura-pura baikin saja ya, Bu, ya.

Penutur (UM) menggunakan diksi, “mohon maaf” pada tuturan (16), (17), dan (18). Ungkapan “mohon maaf” berarti ungkapan permintaan izin untuk melakukan sesuatu (Depdiknas, 2012:852). Penutur memohon maaf atau pengampunan kepada mitra tutur jika tuturannya akan menyinggung atau menyakiti mitra tutur. Penutur menggunakan kata, “terima kasih” seperti terdapat dalam tuturan (19). Kata “terima kasih” dipakai untuk menyatakan rasa syukur kepada mitra tutur (Bu Lia) karena telah menelpon dan mencurahkan permasalahannya pada acara tersebut.

2. Ketidaksantunan Berbahasa

Dari uraian di atas terlihat adanya kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural. Namun demikian, ada tuturan yang menunjukkan adanya ketidaksantunan. Berdasarkan data yang ada, ketidaktepatan diksi sebagai penyebab tuturan tidak santun sebagaimana diuraikan berikut.

- (20) UFS : Kata Rasulullah hak tetangga ada tiga....
- (21) UM : Kata nabi, kalau engkau marah, rendahkan posisimu, dari tinggi ke rendah.

Pemakaian diksi “kata” yang berkolokasi dengan “Rasulullah” atau “nabi” kurang tepat. Kolokasi adalah istilah dalam linguistik yang berpengertian asosiasi tetap antara kata

yang satu dan kata yang lain dalam lingkungan yang sama (Depdiknas, 2012:715). Dalam bahasa Indonesia, tuturan Rasulullah selalu menggunakan istilah “sabda” bukan “kata”. Kata “sabda” berarti kata; perkataan (bagi Tuhan, nabi, raja, dan sebagainya) (Depdiknas, 2012: 1196). Sementara itu, kata “kata” merujuk pada ungkapan kebahasaan yang merujuk pada manusia biasa.

Ketidaktepatan pemakaian diksi pada tuturan (20) dan (21) menyebabkan tuturan tersebut tidak santun. Sebagaimana indikator yang dicanangkan Pranowo terutama indikator ke-5, yakni penutur harus menjaga tuturannya agar selalu memperlihatkan bahwa mitra tutur diposisikan pada tempat yang lebih tinggi (sikap hormat). Pemakaian diksi “kata” untuk tuturan nabi berarti kurang menghormati kedudukan nabi yang tentunya lebih mulia dibandingkan dengan manusia biasa.

Kekurangtepatan diksi juga terdapat pada ceramah “Curhat Mamah Dedeh” di stasiun Indosiar dan “Islam Itu Indah” di TransTV sebagaimana berikut.

(21) MD : Dengerin Mama *ngomong*....

(22) PA : Hai, enak saja pak Ustadz ni sembarangan kalau *ngomong*.

Tuturan (21) dan (22) memperlihatkan ketidaksantunan karena kata “ngomong” berasal dari bentuk dasar “omong” yang dalam KBBI diartikan bicara; cakap; perkataan (Depdiknas, 2012: 982). Kata “omong” termasuk ragam cakapan, yakni ragam tidak baku (Depdiknas, 2012: xxxiii). Penggunaan kata “ngomong” pada tuturan di atas jelas memperlihatkan ketidaksantunan karena tidak hormat kepada mitra tuturnya.

(23) PA : *Nah, A' sorry* kita potong dulu.

Kata “sorry” pada tuturan (23) kurang tepat karena meskipun kata *sorry* bila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia bermakna “maaf”, kata “sorry” dan “maaf” memiliki rasa bahasa yang berbeda. Kata “maaf” lebih bernilai santun karena lebih formal dan baku. Penggunaan kata “sorry” kurang santun karena penutur tidak mengindahkan tingkat status sosial (*power rating*)

yang didasarkan atas kedudukan asimetri antara penutur dan mitra tutur di dalam konteks pertuturan (Wijana, 1996). Penutur (PA) seyogyanya lebih hormat kepada mitra tutur yang merupakan penceramah dalam acara tersebut.

D. NILAI PENDUKUNG KESANTUNAN BERBAHASA

1. Sifat Rendah Hati

Sifat rendah hati mencerminkan watak halus seseorang karena tidak pernah memuji diri sendiri di hadapan mitra tutur. Rendah hati merupakan sifat hakiki manusia khususnya untuk menjaga harkat dan martabat dirinya yang berefek pada penghormatan dan penghargaan terhadap orang lain (Pranowo, 2012: 113–114). Berikut adalah tuturan yang memperlihatkan sikap rendah hati penceramah.

(24) P : *Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*, saya Ibu Hunaizah dari majlis taklim al-ghaniyah. Ustad, saya mau tanya apa yang terjadi negara-negara Islam di Timur Tengah akhir-akhir ini penuh dengan konflik yang berujung pada jatuhnya korban. Sekian *wassalamualaikum wr.wb*.

AG : Wah, rada bingung saya jawabnya, Bu. Gini aja, gini ya kalau kita liat banyak konflik di sana, berarti saya tidak mau di negeri ini punya konflik seperti itu berarti saya tidak mau di lingkungan saya jadi sumber konflik, saya harus berusaha sekuat tenaga supaya konflik ini nggak terjadi.

(25) PA : *Jazakallahu khairan* kepada guru guru kita yang telah menyampaikan begitu banyak hikmah kepada kita, bahwa ternyata menjadi manusia saja sudah diuji oleh Allah. Menjadi orang yang beriman akan semakin diuji oleh Allah, semakin dekat dengan Allah maka semakin bertubi-tubi ujiannya.

Sifat rendah hati merupakan sifat universal manusia. Artinya, manusia di mana pun dapat memiliki sifat demikian dan dapat memanifestasikan dalam berkomunikasi. Sifat rendah hati muncul karena adanya kesadaran individu maupun masyarakat bahwa setiap manusia memiliki kekurangan, baik kekurangan bawaan maupun kekurangan akibat pergaulan sosial (Pranowo,

2012:111). Namun, kehidupan masyarakat modern beranggapan bahwa seseorang akan dinilai positif jika berani “unjuk diri” sebagai perwujudan kompetensinya. Seseorang yang memiliki gagasan, tetapi tidak berani mengungkapkan secara terbuka dengan penuh rasa percaya diri dianggap sebagai orang yang tidak kompeten, penakut, dan lemah. Hal ini terjadi karena dalam kehidupan masyarakat, sikap rendah hati disalahartikan dan dipersepsikan negatif, yakni sebagai orang yang penakut, lemah, lamban, tidak memiliki konsep, dan tidak kompeten (Pranowo, 2012: 112–113). Tuturan (24) dan (25) memperlihatkan adanya sikap rendah hati penutur (AG) ketika ditanya oleh pemirsa televisi. Penutur mengungkapkan kebingungannya tanpa rasa takut kalau wibawanya sebagai penceramah akan turun. Tuturan, “Wah, rada bingung saya jawabnya, Bu. Gini aja, gini ya.” Menunjukkan penutur berhati-hati dalam menjawab pertanyaan pemirsa. Penutur menyadari bahwa ia bukan politikus atau paham dalam bidang keamanan negara sehingga ia menjawab, “saya tidak mau di lingkungan saya jadi sumber konflik”. Jawaban tersebut mengimplikasikan bahwa penutur dengan sikap rendah hati dan jujur mengatakan bahwa untuk menyelesaikan konflik yang besar dapat dimulai dari diri sendiri atau lingkungan sendiri.

2. Sikap *Empan Papan*

Sikap *empan papan* (sesuai waktu dan tempat) adalah kesanggupan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan tempat dan waktu dalam bertindak dengan mitra tutur. Sikap ini mampu mengendalikan diri untuk tidak mengganggu orang lain dalam situasi tertentu yang berbeda dengan situasi normal (Pranowo, 2012:116). Berikut adalah tuturan yang memperlihatkan adanya sikap *empan papan*.

(26) UM : Makanya, sebaik-baik orang jangan sampai ada orang yang disakiti hatinya, dimarahi, dilukai karena itu susah.

PA : Tapi, gimana caranya untuk menghilangkan itu semua?

UM : O, gampang. Lagunya Agnes.

PA : Apa itu pak Ustadz?

UM : Lupakanlah...

PA : Ceiiii...

Tuturan (26) memperlihatkan gurauan antara penutur (UM) dan mitra tutur (PA). Penutur menyampaikan sebaik-sebaiknya orang adalah orang yang tidak menyakiti, memarahi, dan melukai orang lain. Mitra tutur bertanya bagaimana caranya agar tidak menyakiti, memarahi, dan melukai orang lain. Penutur menjawab dengan gurauan, "O, gampang. Lagunya Agnes". Hal ini membuat bingung mitra tutur yang mungkin kurang mengenal lagunya Agnes Monica. Penutur menjawab, "Lupakanlah" yang membuat mitra tertawa kemudian mengatakan "Ceiii...". Ungkapan "cei" dalam KBBI jelas tidak ada, Namun, bukan berarti kata tersebut tidak memiliki makna. Kata "cei" adalah kata afektif, yakni kata yang digunakan untuk menyatakan perasaan mitra tutur. Mitra tutur mencoba mencandai penutur karena ternyata penutur mengetahui lagi Agnes Monica. Hal ini sangat mengejutkan bagi mitra tutur karena penutur sebagai penceramah ternyata tidak asing lagu-lagu yang kurang agamis.

3. Menjaga Perasaan

Sikap menjaga perasaan sangat penting dalam berkomunikasi karena penutur tidak hanya mengandalkan pikiran, tetapi juga harus mempertimbangkan perasaan mitra tutur dengan jalan menjajaki kondisi psikologis mitra tutur (*njaga rasa*). Artinya, penutur harus mengenali suasana hati mitra tutur (*angon rasa*). Jika penutur berhasil mengenali suasana hati mitra tutur, selanjutnya penutur mengenali kesiapan hati mitra tutur (*adu rasa*). Jika penutur sudah mengenali suasana hati dan kesiapan hati mitra tutur, penutur baru menyampaikan maksud sesuai dengan suasana dan kesiapan hati mitra tutur.

(27) PA : Maaf, A' kita mungkin boleh angkat dulu telfonnya.

AG : Iya, demi membahagiakan yang nelpon, ya.

Penutur (PA) memohon maaf dan meminta izin untuk mengangkat telepon dari pemirsa televisi yang berada di rumah. Permohonan maaf untuk minta izin tersebut dilakukan karena mitra tutur (AG) sedang berceramah, tetapi tiba-tiba ada telepon masuk dari pemirsa. Hal ini dilakukan karena akan tidak sopan jika mengintrupsi pembicaraannya.

4. Sikap Mawas Diri

Dalam budaya Jawa, sikap mawas diri ini dinyatakan dengan ungkapan *mulat salira hangrasa wani* dan harus selalu *bisa rumangsa, aja rumangsa bisa*. Artinya, keberanian seseorang untuk mawas diri yang manifestasinya adalah *bisa rumansa*, yakni seseorang harus selalu tahu diri. Jangan *rumangsa bisa* (merasa serba bisa) karena betapa pun hebatnya seseorang, sebenarnya orang lain ada yang lebih hebat (Pranowo, 2012:121).

(28) TZ : Ciri ciri perzinahan banyak kata Nabi, "Jika kamu melihat satu negeri kering kerontang, hujan tidak turunturun itu berarti di negeri itu telah terjadi orang yang menipu zakat, tidak mau bayar zakat, kalau terjadi banjir, di musim kemarau datang banjir, di musim banjir datang kemarau, ini kalau di mana- mana sudah seperti ini, yang nggak pernah banjir di gunung pun jadi banjir. Gunung kebanjiran. Ini berarti banyak perzinahan di daerah itu"

Tuturan (28) memperlihatkan penutur menyitir dari sabda Nabi. Menyitir adalah menyebut atau menulis kembali kata-kata yang telah disebut (ditulis) orang lain; mengutip (Depdiknas, 2012:1322). Penutur memiliki mawas diri yang tinggi karena ia selalu berpegang kepada pendapat atau sabda Nabi yang dijadikan dasar tuturannya. Penutur tidak merasa bahwa ia paling mengetahui atas apa yang ditanyakan oleh mitra tutur (penelpon atau jemaah yang hadir). Penyitir dari sabda Nabi mengindikasikan penutur berhati-hati dalam tuturannya agar apa yang dituturkannya tidak melenceng dari kebenaran yang telah digariskan dalam agama Islam.

E. SIMPULAN

Berbahasa secara santun dalam dakwah multikultural merupakan keharusan karena tujuan dakwah akan tercapai bila dilakukan secara santun. Kesalahan tutur yang dilakukan oleh seorang dai atau pendakwah memiliki peluang besar untuk ditiru oleh jemaahnya. Oleh karena itu, seorang dai bertanggung jawab terhadap penggunaan bahasanya.

Tuturan dalam dakwah multikultural memperlihatkan adanya kesantunan berbahasa sebagaimana dicanangkan Pranowo perihal indikator kesantunan berbahasa. Indikator kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural meliputi *angon rasa, adu rasa, empan papan, rendah hati, sikap hormat, tepa selira*, pemakaian diksi “mohon maaf”, “terima kasih”, dan kata sapaan “Bu/Pak”. Sementara itu, nilai pendukung kesantunan berbahasa meliputi sikap rendah hati, sikap empan papan, menjaga perasaan, dan sikap mawas diri. Di samping kesantunan, dalam dakwah juga didapati ketidaksantunan. Hal ini disebabkan oleh pemakaian diksi yang kurang cermat, seperti kata “kata”, “ngomong”, dan “sorry”.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Djamelul. 1996. *Komunikasi dan Bahasa Dakwah*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Brown, P. dan Stephen Levinson. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Depdiknas. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Fraser, Bruce. 1978. “Acquiring Social Competence in a Second Language”. *RELC Journal* 9, hlm.1–21.
- <https://www.youtube.com/watch?v=SWZN5xY4o6k>. Diakses pada tanggal 7 Agustus 2015.

- Lakoff, Robin. 1973. "The Logic of Politeness or Minding Tour P's and Q's" dalam *Paper from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*. Chicago: Linguistic Society.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Levinson, Stephen C. 1991. *Pragmatic*. Cet. ke-3. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pranowo. 2012. *Berbahasa secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pranowo. 2015. "Unsur Intralingual dan Ekstralingual sebagai Penanda Daya Bahasa dan Nilai Rasa Bahasa dalam Kesantunan Berkomunikasi" dalam *Jurnal Adabiyat* Vol.14, No. 2, hlm. 191–225.
- Rahardi, R. Kunjana, Yuliana Setyaningsih, dan Rische Purnama Dewi. 2014. "Kata Fatis Penanda Ketidaksantunan Pragmatik dalam Ranah Keluarga" dalam *Jurnal Adabiyat* Vol.13, No. 2, hlm.149–175.
- Roni. 2005. *Jenis Makna Dasar Pragmatik Imperatif dalam Imperatif Bahasa Indonesia*. Surabaya: Verba, Vol. 7, No.1 74 – 90.
- Sholichah, Iin. 2011. "Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang dalam Forum Diskusi Ilmiah" Skripsi Fakultas Bahasa dan Seni Jurusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Negeri Semarang (UNNES).
- Sudaryanto. 1992. *Metode Linguistik ke Arah Memahami Metode Linguistik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sudaryanto. 1993. *Aneka Konsep Kedataan Lingual dalam Linguistik*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sudaryanto. 1998. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.

Ening Herniti, Arif Budiman, dan Aning Ayu Kusumawati

Tajiri, Hajir. 2015. *Etika dan Estetika Dakwah*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Wijana, I Dewa. 1996. *Dasar-Dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi.

Yule, George. *Pragmatik*. 2006. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.