

**SANTUN BERBICARA**  
**Dr. Junaidi, M.Si**  
**Dosen FUSI UIN-SUMUT**

Berbicara merupakan bagian dari aktivitas kehidupan sosial manusia. Seperti aktivitas sosial lainnya, bicara juga bisa terwujud apabila ada manusia yang terlibat di dalamnya. Dalam berbicara, seorang pembicara dan lawan bicaranya sama-sama menyadari bahwa ada kaidah-kaidah yang mengatur tindakannya, penggunaan bahasanya, dan interpretasi-interpretasinya terhadap tindakan dan ucapan lawan bicaranya. Setiap kita memiliki tanggungjawab terhadap tindakan dan penyimpangan terhadap kaidah kebahasaan di dalam interaksi sosial yang dilakukan.

Di dalam kata-kata yang kita sampaikan/ucapkan terdapat etika komunikasi, dan di dalam etika komunikasi itu sendiri terdapat moral. Moral mempunyai pengertian yang sama dengan kesusilaan yang memuat ajaran tentang baik dan buruknya perbuatan. Jadi, perbuatan itu dinilai sebagai perbuatan yang baik atau buruk.

Santun dalam berbicara merupakan sebuah peraturan dalam percakapan yang mengatur komunikator (penyampai pesan) dan komunikan (penerima pesan) untuk memperhatikan sopan santun dalam percakapan. Setiap kali kita berbicara dengan orang lain, biasanya kita akan membuat keputusan-keputusan menyangkut apa yang ingin dikatakan dan bagaimana cara menyatakannya. Hal ini tidak hanya menyangkut tipe kalimat atau ujaran apa dan bagaimana, tetapi juga menyangkut variasi atau tingkat bahasa sehingga kode yang digunakan berkaitan tidak saja dengan apa yang dikatakan, tetapi juga motif sosial tertentu yang ingin menghormati lawan bicara atau ingin mengidentifikasi dirinya sebagai anggota golongan tertentu.

Secara umum, santun merupakan sesuatu yang dianggap lazim dan dapat diterima oleh umum. Santun atau tidak santun bukan makna absolut sebuah bentuk bahasa. Karena itu tidak ada kalimat yang secara *inheren* santun atau tidak santun, yang menentukan kesantunan berbahasa diantaranya adalah konteks sebuah hubungan antara komunikator dan komunikan. Oleh karena itu, situasi dalam aktivitas berbahasa (komunikasi) menjadi hal penting dalam menentukan kesantunan.

Santun merupakan sebuah fenomena dalam kajian pragmatik. Setidaknya ada empat kesantunan dari para ahli yang dilihat dari sudut pandang yang berbeda, yaitu: *Pertama*, santun dilihat dari pandangan kaidah sosial. *Kedua*, santun dilihat dari pandangan kontak percakapan. *Ketiga*, santun dilihat dari pandangan maksim percakapan. *Keempat*, santun dilihat dari pandangan penjagaan muka.

Dalam kajian perilaku komunikasi, ada tiga model/tipe berbicara sebagai respon terhadap rangsangan yang diterima, yaitu: *Pertama*, *Assertive* merupakan cara bicara yang mengekspresikan pendapat dan perasaan secara terbuka, secara langsung dengan cara yang lembut tanpa melanggar hak-hak orang lain. *Kedua*, *proactive* merupakan cara bicara yang cukup unik, karena orang yang memiliki pola berbicara ini akan membuat sebuah pilihan reaksi terhadap sebuah rangsangan, Seseorang yang memiliki tipe komunikasi ini akan memiliki jeda untuk merespon untuk berfikir sejenak tentang “apa” yang harus dilakukan ketika mendapatkan sebuah situasi untuk mencapai hasil terbaik. Hasil buah pemikiran ini akan berbeda-beda dalam situasi dan kondisi yang menurutnya akan menghasilkan reaksi yang pas. *Ketiga*, *reactive* yaitu bicara yang dilakukan untuk menyinggung orang lain sebagai bagian dari respon terhadap rangsangan yang ia terima. Ketika ada sesuatu yang menyinggung dirinya, dia akan segera melakukan tindakan balasan terhadap orang tersebut. Bisa dibilang, ia gagal memilih respon yang datang kepadanya dan langsung mengemukakan emosinya kepada lawan.

Dalam buku yang berjudul “*Prinsip-prinsip Pragmatik*” yang ditulis oleh Geoffrey Leech dibahas tentang teori kesantunan. Geoffrey mendefinisikan prinsip kesantunan yaitu dengan cara meminimalkan ungkapan yang kita yakini tidak santun. Menurutnya, ada enam maksim yang harus diperhatikan dalam rangka kesantunan berbahasa ini, yaitu: **Pertama**, Maksim (kurangi kerugian orang lain dan tambah keuntungan orang lain). **Kedua**, Maksim Penerimaan/ Penghargaan (Kurangi keuntungan diri sendiri dan Tambah kerugian diri sendiri). **Ketiga**, Maksim Kemurahan (Kurangi cacian pada orang lain dan tambah pujian orang lain). **Keempat**, Maksim Kerendahan Hati (Kurangi pujian pada diri sendiri dan tambah cacian pada diri sendiri). **Kelima**, Maksim Kesepakatan/Kecocokan (Kurangi ketidakcocokan antara diri sendiri dengan orang lain, dan tingkatkan kecocokan antara diri sendiri dengan orang lain). **Keenam**, Maksim Simpati (Kurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain, dan perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain).

Santun berbicara merupakan bagian dari resep menghindari munculnya konflik horizontal dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Orang yang bijak akan selalu berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara, karena ketika kata-kata telah keluar dari mulut, maka kata-kata itu sudah menjadi milik orang lain yang tidak bisa ditarik kembali.