

# REALISASI TINDAK KESANTUNAN KOMISIF PADA MEDIA SOSIAL *FACEBOOK*

Akhmad HB<sup>1</sup> dan Jamilah<sup>2</sup>  
STKIP PGRI Banjarmasin<sup>1</sup>, Universitas Terbuka (UT) Banjarmasin<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk kesantunan komisif di media sosial *facebook* dan mendeskripsikan faktor penyebab terjadinya tindak kesantunan komisif yang di gunakan pengguna media sosial *facebook*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tindak kesantunan komisif di klasifikasikan menjadi 5, yaitu (1) tindak tutur komisif berjanji yang di kelompokkan menjadi berjanji untuk melakukan pelayanan, (2) tindak tutur komisif bersumpah saat menjual, (3) tindak tutur komisif mengancam, (4) tindak tutur komisif bertikad, (5) tindak tutur komisif menawarkan. Faktor yang menyebabkan terjadinya tindak kesantunan komisif di kalangan pedagang di media sosial *facebook*. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah (1) wujud atau bentuk tindak kesantunan komisif oleh pengguna media sosial *facebook* (2) faktor- Faktor yang menyebabkan terjadinya tindak kesantunan komisif di kalangan pengguna media sosial *facebook* yaitu berdasarkan situasi dan kondisi para pengguna media sosial *facebook*.

**Kata kunci:** *kesantunan komisif, facebook, pragmatik.*

## PENDAHULUAN

Betapa pentingnya bahasa bagi manusia kiranya tidak perlu diragukan. Hal itu tidak saja dapat dibuktikan dengan merujuk pemakaian bahasa dalam kontek pragmatik selalu menekankan konteks pusat stuktur. Sebab apabila mengabaikan konteks maka makna dalam kalimat tidak mudah dipahami. Dalam kehidupan seseorang tentu tidak berkomunikasi dengan satu orang saja, kegiatan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan dalam menyampaikan informasi secara lisan kepada orang lain, hal tersebut dilakukan karena tidak terlepas dari fungsi manusia itu sendiri yaitu sebagai mahluk sosial. Menurut Wijana (Kunjana 2008:17) lebih memperjelas maksud dari konteks di dalam ilmu bahasa pragmatik. Menurut pakar bahasa ini, konteks di dalam sosok pragmatik itu, pada hakikatnya, adalah sebagai latar belakang pengetahuan yang dapat di pahami bersama oleh penutur dan mitra tutur.

Kesantunan (*politeness*) atau etiket adalah tatacara, adat, atau yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang di sepakati oleh perilaku sosial. Dalam berkomunikasi di perlukan etika yang bisa disebut dengan kesantunan berbahasa agar pesan yang ingin disampaikan penutur terhadap mitra tutur dapat diterima dengan baik. Sebab tujuan utama kesantunan berbahasa ialah memperlancar komunikasi. Untuk dapat menentukan kasantunan linguistik, Rahardi (2008:119-134) mengungkapkan empat faktor, yaitu panjang pendeknya tuturan, urutan tuturan, intonasi tuturan dan isyarat kinesik, serta pemakaian ungkapan penanda kesantunan.

Salah satunya dalam dunia semantik, tindak tutur komisif adalah tindak tutur yang mengikat penuturnya untuk melakukan tindakan seperti apa yang dijanjikan meliputi tindakan yang berhubungan dengan berjanji, bersumpah, dan mengancam. Dalam kesantunan komisif memfokuskan pada penggunaan bahasa untuk mengkaji kesantunan komisif yang terjadi pada media sosial *facebook* pada transaksi jual beli di media sosial *facebook*.

Contohnya komunikasi yang terjadi di pasar tradisional Tanjung dimana terkadang peneliti mendengar pembicaraan yang diucapkan oleh pedagang dan pembeli dengan tindak tutur yang komisif baik dari pedagang dan pembeli dengan bahasa yang tidak sopan. Mungkin bagi sebagian orang hal yang dilakukan itu biasa saja, sehingga mereka terbiasa dengan keadaan tersebut.

Dalam berkomunikasi, tidak pernah lepas dengan adanya pola berbahasa yang diucapkan kasar dan seperti mengikat penuturnya untuk melaksanakan apa yang disebutkan dalam ujarannya. Dalam berkomunikasi tidak pernah terlepas dengan adanya pola berbahasa kasar, seperti tuturan yang diucapkan baik keadaan maupun pembeli yang mengandung unsur kesantunan berbahasa.

Dalam proses pengguna media sosial *facebook* dengan menggunakan bahasa sebagai alat perantara, bahasa yang digunakan adalah bahasa yang santun. Kesantunan-kesantunan dalam berbahasa bermacam-macam, diantaranya kesantunan komisif. Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti objek kesantunan komisif yang terjadi saat berlangsungnya transaksi jual beli.

Dalam berkomunikasi, tidak pernah lepas dengan adanya pola berbahasa yang diucapkan kasar dan seperti mengikat penuturnya untuk melaksanakan apa yang disebutkan dalam ujarannya. Dalam berkomunikasi tidak pernah terlepas dengan adanya pola berbahasa kasar, seperti tuturan yang diucapkan baik keadaan maupun pembeli yang mengandung unsur kesantunan berbahasa.

## **METODE PENELITIAN**

“Metode berasal dari *methodos*, bahasa latin, sedangkan *methodos* itu sendiri berasal dari akar kata *meta*, dan *hodus*. Meta berarti menuju, melalui, mengikuti, sesudah, sedangkan *hodus* berarti jalan, cara, arah. Dalam pengertian yang lebih luas metode dianggap sebagai cara-cara, strategi untuk memahami realitas, langkah-langkah sistem untuk memecahkan rangkaian sebab akibat berikutnya. Sebagai alat, sama dengan teori, metode berfungsi untuk menyederhanakan masalah, sehingga lebih mudah untuk dipecahkan dan dipahami”. Jadi yang dimaksud dengan metode penelitian adalah suatu cara untuk mengembangkan pengetahuan dengan cara ilmiah. Dalam kaitannya dalam masalah metodologi penelitian, adalah hal-hal yang harus mendapatkan penjelasan sepenuhnya. Hal hal yang dimaksud terutama menyangkut pendekatan penelitian, jenis penelitian, subjek dan lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, instrumen penelitian, dan rencana pengujian keabsahan data.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun Subjek penelitian adalah pengguna media sosial *facebook*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan metode observasi, perekaman, dan catat. Observasi dilakukan agar peneliti dapat meninjau kondisi dan situasi pengguna media sosial *facebook*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Media sosial *facebook* menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, karena dengan adanya media sosial *facebook* sangat memudahkan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari.

### **1. Bentuk Tindak Kesantunan Komisif**

Menawarkan merupakan suatu kegiatan seorang pedagang atau produsen yang menjajakan sebuah jasa akan barang dagangan di dalam situasi berdagang di pasar tradisional maupun di suatu lembaga tertentu atau media sosial yang menyediakan layanan jasa.

Kesantunan berbahasa terjadi di dalam suatu komunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kegiatan menawarkan biasanya seorang pedagang yang menggunakan bahasa lebih santun dan cenderung akan lebih banyak pembeli dan akan semakin meningkat pula keuntungan yang akan di dapat di dibandingkan dengan pedagang yang menggunakan bahasa kurang santun maka semakin menurun pula keuntungan yang di dapat.

Dalam penggunaannya tindak kesantunan komisif di media sosial *facebook* dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu: *menolak*, *meminta*, *menyuruh*. Realisasi tindak kesantunan bahasa yang telah disimak, direkam dan dicatat terhadap pedagang tersebut dapat disimpulkan bahwa realisasi tindak kesantunan berbahasa di lingkungan media sosial *facebook* sudah memenuhi kriteria prinsip kesantunan bahasa. Karena wujud pemenuhan bahasa santun telah digunakan saat melakukan pelayanan kepada pembeli di lingkungan media sosial *facebook* meskipun tindakan atau perbuatan yang dilakukan kadang cenderung kurang ramah.

Pemenuhan tindak kesantunan komisif berikut menggunakan skala kesantunan yang dikemukakan oleh Chaer, menurut Chaer (2010:30) bentuk-bentuk tersebut adalah sebagai berikut:

## 2. Tindak Tutar Komisif Berjanji

Tindak tutur komisi berjanji adalah suatu tindakan bertutur yang dilakukan oleh penutur yang menyatakan janji akan melakukan suatu pekerjaan yang diminta orang lain. Janji itu dilakukan dengan tulus (sungguh-sungguh). Orang yang akan melakukan kesanggupan itu ialah orang yang mempunyai kesanggupan atas pekerjaan atau tindakan.

pembeli: Berapa harga sepatu pink ini satu pasang

penjual: 350 ribu,

pembeli: Ga kurang lagi lah

penjual: Kalau ngambil dua jadi 650 ribu say.

Pada tuturan penutur (penjual) di atas merupakan tindak tutur komisif berjanji, seperti pada tuturan *kalau ngambil dua jadi 650 ribu say*. Dimana penutur beerjanji kepada lawan tutur apabila ia membeli dua buah maka ia akan menurunkan harga sepatunya, terjadilah kesepakatan antara penutur dan lawan tutur. Maka lawan tutur akan membeli sepatu tersebut.

## 3. Tindak Tutar Komisif Bersumpah

Tindak tutur komisif bersumpah adalah tindak tutur untuk meyakinkan mitra tutur tentang apa yang dilakukan atau dituturkan oleh penutur ialah benar seperti yang dikatakan. Tuturan bersumpah ini menggunakan penanda tuturan yang dapat meyakinkan lawan tutur. Sering kali menyebutkan saksi yang lebih tinggi.

pembeli: Mbak. Tas di *online shop* ini asli kah

“Mbak tas di *online shop* ini asli ya”

penjual: Tas ini asli say, ini dari kulit buaya, coba ja mbak liat testimony pelanggan lain di kolom komentar sebelumnya dahulu

Tuturan penutur (penjual) di atas adalah kalimat berintonasi bersumpah, pada kalimat “*Tas ini asli say, ini dari kulit buaya, coba ja mbak liat testimony pelanggan lain di kolom komentar sebelumnya dahulu*”. Pada tuturan tersebut penutur bersumpah bahwa tas tersebut terbuat dari kulit buaya. Menurut penjual barang atau jasa yang ia tawarkan adalah barang yang asli.

## 4. Tindak Tutar Komisif Mengancam

Tindak tutur komisif mengancam merupakan tuturan yang mempunyai maksud menyusahkan atau merugikan orang lain. Pada konteks tertentu tindak tutur mengancam hanya digunakan untuk memberikan pertanda atau peringatan kepada mitra tutur.

Pembeli: Bu kalo sandal ini berapa

Penjual : 75 ribu, tinggal satu aja lagi Bu. Soalnya ngalih dicari barangnya, coba ja pian cari dilain pasti kada dapat.

Tuturan penutur (penjual) di atas merupakan kalimat berintonasi mengancam, pada kalimat “: 75 ribu, tinggal satu aja lagi Bu. Soalnya ngalih dicari barangnya, coba ja pian cari dilain pasti kada dapat”. Pada tuturan tersebut mengancam lawan tutur dengan bermaksud merugikan orang lain dan membuat keuntungan untuk diri sendiri. Karena pada tuturan tersebut penutur mengatakan bahwa hanya ia saja yang berjualan sandal tersebut.

## 5. Tindak Tutur Komisif Berniat

Tindak tutur komisif berniat merupakan tuturan yang mempunyai maksud menguntungkan orang lain dan diri sendiri. Pada konteks tertentu tindak tutur berniat hanya digunakan untuk memberikan kepastian kepada mitra tutur bahwa penutur akan menyediakan barang atau jasa yang diperlukan.

Pembeli: Baju koko warna hitam berapa

Penjual: Tinggal warna biru aja.

Pembeli: Yang hitam ada

Penjual: Habis barangnya, Esok minggu ada barangnya silakan lihat di *facebook* kami.

Tuturan penutur (penjual) di atas merupakan merupakan kalimat berintonasi berniat, seperti kalimat Habis barangnya, “ *Esok minggu ada barangnya silakan lihat di facebook kami*”. Pada kalimat di atas ditemukan bahwa barang yang dicari tidak ada, penjual berniat mencarikan barang yang di inginkan pembeli.

## 6. Tindak Tutur Komisif Menawarkan

Tindak tutur komisif menawarkan merupakan tuturan yang mempunyai maksud menawarkan barang kepada orang lain agar dapat menguntungkan orang lain. Pada konteks tertentu tindak tutur menawarkan digunakan untuk memberikan pertanda atau peringatan kepada mitra tutur bahwa penutur ingin menawarkan barang atau jasa yang ia miliki.

Pembeli: kalo ini berapa ?

Penjual: ini 75, kalo yang lengan panjang 85

Pembeli: lengan pendek ini bagus modelnya, kalo model yang ini tapi lenganya panjang ada.

Tuturan penutur (penjual) di atas adalah kalimat yang berintonasi menawarkan barang atau jasa kepada orang lain. Berbahasa santun dalam kehidupan sehari-hari adalah hal sangat diperhatikan, terutama dalam menawarkan barang atau jasa kepada orang lain. Orang yang kita tawarkan barang atau jasa dengan menggunakan bahasa yang santun lebih tertarik. Biasanya pedagang menawarkan barang atau jasa cenderung menggunakan bahasa komisif yang sopan apabila menjumpai pembeli yang belum dikenal atau memiliki status sosial yang tinggi di masyarakat. Sedangkan apabila pembeli yang sudah dikenal maka antara pedagang dan pembeli tidak memenuhi prinsip kesopanan yang seharusnya diperhatikan dalam berkomunikasi.

## 7. Ungkapan Penanda Kesantunan

Secara linguistik, kesantunan dalam pemakaian tuturan imperatif bahasa Indonesia sangat ditentukan oleh muncul atau tidak munculnya ungkapan –ungkapan penanda kesantunan. dari bermacam-macam penanda kesantunan penanda kesantunan itu dapat disebutkan beberapa sebagai berikut: *tolong, mohon, silakan, mari, ayo, biar, coba, harap, hendaknya, hendaklah, sudi kiranya, sudilah kiranya, sudi apalah kiranya.*

### 7.1. Pemakaian Bahasa yang Tidak Santun

Meskipun sebenarnya banyak cara agar dalam berbahasa selalu santun, namun ada pula akta bahwa komunikasi yang terjadi sering tidak santun. Meskipun belum cukup data untuk menarik kesimpulan secara pasti, data dibawah ini sudah dapat dirasakan sebvai tuturan yang tidak santun.

### **1) Kritik Langsung dengan Kata-Kata Kasar**

Komunikasi menjadi tidak santun jika penutur ketika bertutur menyampaikan kritik secara langsung kepada mitra tutur.

-Pidato-pidato pemimpin dewan selama ini jelas menunjukkan bahwa kaliber pemimpin memang payah (FB,1/4/2018:)

-mantan presiden ...menilai kegagalan tesebut (proyek padi Super Tov HL2) karena SBY penakut. Itukan karena presidennya penakut (KR,14 Sept.2018).

Contoh tuturan di atas terasa tidak santun karena penutur menyatakan kritik secara langsung (menohok mitra tutur) dan dengan kata atau frase kasar, seperti kata payah pada frasa “pimpinan memang payah” dan kata penakut pada frasa “SBY penakut” atau “presidennya penakut”. Komunikasi seperti ini dinilai tidak santun karena dapat menyinggung mitra tuturyang menjadi sasaran kritik.

### **2) Penutur di Dorong Rasa Emosi Ketika Bertutur**

Ketika bertutur penutur di dorong rasa emosi yang berlebihan ketika bertutur sehingga terkesan marah kepada mitra tutur.

-tidak ada apa-apa, KPK kan tukang geledah (03/06/2018)

Pada tuturan di atas terkesan secara emosional, penutur terkesan bahwa penutur menuduh KPK sebagai tukang geledah.

### **3) Penutur Protektif Terhadap Pendapatnya**

Ketika bertutur, seorang penutur kadang-kadang protiktif terhadap pendapatnya.

-silahkan kalo mau banding. Kita gak masalah. Sebab dari awal Tomy tidak melakukan perbuatan melakukan hukum (FB 01/03/2008)

Data di atas memperlihatkan bahwa penutur terkesan protektif terhadap apa yang sedang terjadi pada dirinya. Dengan tuturan seperti itu, penutur ingin meyakinkan kepada bahwa apa yang dia lakukan benar dan yang dilakukan mitra tutur salah. Namun justru dengan cara demikian, tuturan menjadi tidak santun.

### **4) Penutur Sengaja Ingin Memojokkan Mitra Tutur Dalam Bertutur**

Ketika bertutur, penutur sengaja ingin memojokkan mitra tutur dalam bertutur.

-pemerintah ngawur. Mbok ya tau kondisi orang-orang seperti saya. Dengan solar RP 4500 perliter dan tarif RP 2000, penumpang sudah sepi karena memilih naik motor (FB, 07/05/2018)

Data tuturan di atas terkesan sangat keras dan intinya memojokkan mitra tutur. Kata-kata keras dan kasar, seperti “pemerintah ngawur “, tuturan dengan kata-kata seperti itu menunjukkan bahwa pembicara berbicara dengan nada marah, rasa jengkel, dan memojokkan mitra tutur.

### **5) Penutur Menyampaikan Tuduhan Atas Dasar Kecurigaan Terhadap Mitra Tutur**

Tuturan menjadi tidak santun jika penutur terkesan menyampaikan kecurigaan terhadap mitra tutur.

-kawasan hutan lindung dan konservasi dialih fungsikan menjadi areal perkebunan, pertambangan, pertambangan atau hanya diambil kayunya lalu ditelantarkan (FB 07/05/2018).

Data tuturan di atas berisi tuduhan penutur kepada mitra tutur atas dasar kecurigaan penutur terhadap yang dilakukan oleh mitra tutur seperti “hanya diambil kayunya lalu

ditелantarkan”. Tuturan demikian menjadi tidak santun karena isi tuturan tidak didukung dengan bukti yang kuat, tetapi hanya atas dasar kecurigaan.

Namun, harus disadari bahwa tata krama, sopan santun, dan tata susila harus diperhatikan dan diikuti. Mengeluarkan pernyataan atau mengaktualisasi diri secara bebas bukan berarti tanpa batas. Dalam berucap dan berperilaku, seseorang tidak harus melanggar hukum dan pranata sosial maupun pranata budaya. Oleh karena itu perilaku hendaknya dijaga agar ketika berbicara maupun berperilaku tidak perlu diperingatkan oleh hukum maupun oleh pranata sosial dan budaya. Setiap orang hendaknya selalu menjaga diri agar ucapan dan perilakunya tidak melanggar hukum maupun pranata sosial dan budaya.

## **SIMPULAN**

Setelah melakukan analisis terhadap tindak kesantunan komsif di kalangan masyarakat pengguna media sosial facebook, penulis menarik kesimpulan.

### **1. Bentuk realisasi tindak kesantunan komisif**

Pemakaian bahasa santun belum banyak mendapat perhatian. Oleh karena itu, sangat wajar jika kita sering menemukan pemakaian bahasa yang baik gramarnya dan benar tata bahasanya, tetapi nilai rasa yang terkandung di dalamnya menyakitkan hati pembaca atau pendengarnya. Hal ini terjadi karena pemakaian bahasa belum mengetahui bahwa dalam struktur bahasa terdapat struktur kesantunan. Salah satunya kesantunan komisif di kalangan pengguna media sosial *facebook*. Adapun menurut Chaer (2010) bentuk-bentuk tersebut terbagi menjadi (1) tindak kesantunan komisif berjaji, (2) tindak tutur komisif bersumpah, (3) tindak tutur komisif mengancam, (4) tindak tutur komisif berniat, (5) tindak tutur komisif menawarkan.

### **2. Faktor penyebab terjadinya realisasi tindak kesantunan,**

Baik buruknya seseorang akan dilihat melalui bahasa yang digunakan dan perilaku yang diperlihatkan. Bahasa yang digunakan berupa bahasa verbal dan nonverbal. Adapun faktor yang menyebabkan terjadinya tindak kesantunan komisif di kalangan pengguna media sosial *facebook*, yaitu (1) panjang pendeknya tuturan sebagai penentu kesantunan, (2) urutan tuturan penentu kesantunan, (3) intonasi dan isyarat kinesik sebagai penentu kesantunan, (4) ungkapan-ungkapan penanda kesantunan, (5) pemakaian bahasa yang tidak santun. Dalam pemakaian bahasa yang tidak santun terbagi menjadi beberapa yaitu: (a) Kritik langsung dengan kata-kata kasar, (b) Penutur di dorong rasa emosi ketika bertutur, (c) Penutur protektif terhadap, (d) Penutur sengaja ingin memojokkan mitra tutur dalam bertutur, (e) Penutur menyampaikan tuduhan atas dasar kecurigaan terhadap mitra tutur.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.

Chaer, Abdul. 2015. *Filsafat Bahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.

Chaer, Abdul. 2009. *Psikolinguistik Kajian Teoritik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nadar. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Muhammad. 2016. *Metodelogi Penelitian Bahasa*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Musaba, Zulkifli. 2012. *Terampil Berbicara Teori dan Pedoman Penerapannya*. Yogyakarta. CV Aswada Pressindo.

- Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metodelogi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu sosial Homaniora pada Umumnya*. Denpasar: Pusaka Belajar.
- Pranowo.2012. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sauri, Sofyan. 2005. *Pendidikan Berbahasa Santun*. Bandung: PT Genesindo.
- Sibarani, Robert. 2004. *Antopolinguistik Linguistik Antropolinguistik*. Medan: Penerbit Poda.
- Soeparno. 2002. *Dasar-dasar Linguistik Umum*.Yogyakarta: PT Tiara Wacana Jogja.
- Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.