

STRATEGI KESANTUNAN POSITIF DAN NEGATIF DALAM BENTUK TUTURAN DIREKTIF DI LINGKUNGAN STKIP MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG

Dessy Saputry

Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, STKIP Muhammadiyah Pringsewu Lampung
Email: dessysaputry78@gmail.com.

Abstract

In doing communication, polite behaviour is very influence in creating comfortable atmosphere. Polite behaviour can be in the form of verbal and nonverbal. This research described the positive and negative strategi that related to the unity of the form of direct speech at STKIP Muhammadiyah Pringsewu. This research was sosiopragmatic study with qualitative descriptive approach. The data analysis technique used in his research was interactive model which was contain of data reduction, data serve, and conclusion or verification. Based on the result of the research, the politeness strategy in the direct speech which was applied at STKIP Muhammadiyah Pringsewu Lampung were using positive and negative strategy. Based on the analysis result, they were some factors that influenced the positive strategy happen. They were as follows: kind of attention, the solidarity between person, the feeling of being appreciated and giving appreciation, giving praise, avoiding incompatibility and creating jokes. Meanwhile, the negative strategy were influenced by some factors. They were as follows: indirect speech, pesimistic attitude, reducing coercion, using passive voice, apology, and using plural form. The positive and negative strategy that happened was the effort to create the politeness in doing communication.

Key Note: Strategi Kesantunan, tuturan direktif, sosiopragmatik

1. PENDAHULUAN

Bahasa digunakan manusia dalam berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Bahasa mengandung kaidah-kaidah yang mengatur seseorang bertutur agar hubungan antar individu dapat terpelihara dengan baik. Dalam kaitan ini, masyarakat pengguna bahasa dalam situasi dan mencapai tujuan tertentu akan

berusaha memilih dan menggunakan tuturan yang sesuai dengan situasi pertuturan agar peserta tutur dapat saling berinteraksi dengan baik. Dalam berkomunikasi, perilaku santun sangat berpengaruh dalam kelangsungan berkomunikasi dan menciptakan suasana yang nyaman. Perilaku santun dapat berupa verbal, misalnya dalam fungsi direktif, terlihat pada bagaimana penutur

mengungkapkan perintah, keharusan atau larangan melakukan sesuatu kepada mitra tutur. Perilaku santun juga dapat berupa nonverbal, misalnya dari gerak gerik fisik yang menyertainya.

Hal penting yang berkenaan dengan keberhasilan pengaturan berinteraksi antar penutur adalah strategi-strategi yang mempertimbangkan status penutur dan mitra tutur. Selain itu, untuk kelancaran dalam berkomunikasi, penutur dan mitra tutur harus memahami tata cara berbahasa. Bahasa dengan segala bentuk pemakaian, konteks, dan situasinya memang sangat menarik untuk dijadikan bahan penelitian. Dalam berkomunikasi terkadang kita sering mendengar orang menggunakan bahasa yang kurang sopan dan sering memancing emosi seseorang sehingga menimbulkan keributan atau perselisihan.

Santun berbahasa dapat dipandang sebagai usaha untuk menghindari konflik antara penutur dengan mitra tutur. Dalam hal ini, kesantunan berbahasa merupakan cerminan budaya suatu masyarakat. Dalam sebuah masyarakat, selalu ada hierarki sosial yang dikenakan pada kelompok-kelompok anggota mereka. Hal tersebut terjadi karena mereka telah menentukan penilaian tertentu, misalnya,

antara guru dan siswa atau mahasiswa dan dosen, orang tua dan anak muda, pemimpin dan yang dipimpin, majikan dan buruh, serta status lainnya. Selain itu, faktor konteks juga menyebabkan kesantunan berbahasa perlu diterapkan. Suasana formal atau resmi sangat menekankan kesantunan bahasa tersebut.

Kesantunan berbahasa sebenarnya merupakan cara yang ditempuh oleh penutur di dalam berkomunikasi agar mitra tutur tidak merasa tertekan, tersudut ataupun tersinggung (Markhamah, dkk., 2009:153). Menurut Brown dan Levinson (1987), kesantunan berbahasa dimaknai sebagai usaha penutur untuk menjaga harga diri atau wajah, baik pembicara maupun pendengar. Prinsip kesantunan dalam berkomunikasi merupakan sesuatu yang universal, meskipun setiap budaya dan kelompok masyarakat memiliki ukuran kesantunan dan ungkapan kesantunan yang beraneka ragam. Geoffrey Leech (1983) menyatakan bahwa kesantunan berbahasa itu tidak mengenal budaya barat ataupun timur, meskipun terdapat perbedaan di antara keduanya.

Hal penting yang berkenaan dengan kesantunan berbahasa, khususnya mengenai keberhasilan pengaturan

interaksi sosial adalah strategi-strategi yang mempertimbangkan status penutur dan mitra tutur. Keberhasilan penggunaan strategi-strategi ini menciptakan suasana kesantunan yang memungkinkan transaksi sosial berlangsung tanpa mempermalukan penutur dan mitra tutur (Ismari, 1995: 35).

Penelitian ini merupakan kajian sosiopragmatik. Sosiopragmatik menurut Kunjana Rahardi (2009:14) merupakan gabungan dari dua disiplin ilmu bahasa yang berbeda, yaitu sosiolinguistik dan pragmatik. Dalam kajian sosiolinguistik, seseorang tidak lagi dipandang sebagai individu yang terpisah dari yang lain, tetapi dipandang sebagai anggota kelompok sosial yang menggunakan bahasa sebagai alat komunikasinya. Oleh sebab itu, bahasa dan pemakaiannya tidak diamati secara individual, melainkan selalu dihubungkan dengan kegiatan di dalam masyarakat (A. Hamid Hasan Lubis, 1993:124). Sementara itu, Kunjana Rahardi (2005:12) mendefinisikan bahwa pragmatik merupakan studi mengenai kondisi-kondisi penggunaan bahasa manusia yang ditentukan oleh konteks masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka bahasa tidak saja dipandang

sebagai gejala individual, tetapi juga merupakan gejala sosial.

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji bentuk tuturan direktif dalam bentuk kesantunan positif dan kesantunan negatif yang terjadi di lingkungan STKIP Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Kesantunan positif dan negatif dapat terjadi pada sebuah percakapan karena hal tersebut dapat menimbulkan strategi dalam mengurangi atau menghilangkan ancaman wajah. Brown dan Levinson dalam Asim Gunarwan (1992: 186) mengemukakan bahwa terdapat lima strategi dasar bertutur yang perlu dipertimbangkan oleh penutur untuk mengurangi atau menghilangkan ancaman muka mitra tuturnya, yakni: 1) melakukan tindak ujaran secara apa adanya, tanpa basa-basi, 2) melakukan tindak ujaran dengan menggunakan kesantunan positif, 3) melakukan tindak ujaran dengan menggunakan kesantunan negatif, 4) melakukan tindak ujaran secara off record atau samar-samar, dan 5) tidak melakukan tindak ujaran (diam saja/tidak mengujarkan maksud hatinya).

Penelitian ini mendeskripsikan hasil tuturan direktif dalam strategi kesantunan positif dan kesantunan negatif yang terjadi di lingkungan STKIP

Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang berupa strategi yang muncul pada saat petuturan dilakukan berdasarkan kaidah yang dikemukakan oleh Brown, Penelope., dan Stephen C. Levinson dalam I Dewa Putu Wijana dan Muhammad Rohmadi (2009: 135-136) yang menyatakan strategi dalam kesantunan positif meliputi: 1) memperhatikan apa yang sedang dibutuhkan lawan tutur, 2) menggunakan penanda-penanda solidaritas kelompok, menumbuhkan sikap optimistik, 3) melibatkan mitra tutur ke dalam aktivitas penutur, 4) menawarkan / menjanjikan sesuatu, 5) memberikan pujian kepada mitra tutur, 6) menghindari sedemikian rupa ketidakcocokan, dan 7) melucu.

Sementara itu, strategi dalam kesantunan negatif meliputi: 1) ungkapkan secara tidak langsung, 2) gunakan pagar (hedges) atau kalimat tanya, 3) bersikap pesimistis, 4) jangan membebani, 5) menggunakan bentuk pasif, 6) ungkapan permohonan maaf, 7) menggunakan bentuk plural. Dalam penelitian ini, strategi positif dan negatif dalam penelitian ini tidak terlepas dari konteks.

2. Metode Penelitian

Sebagai upaya mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan metode deskriptif. Metode deskriptif dipilih oleh peneliti karena metode ini dapat memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai individu, keadaan bahasa, gejala atau kelompok tertentu. Pengumpulan data dalam penelitian ini yakni dengan observasi dan wawancara. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data lisan dari pelaku petuturan di lingkungan STKIP Muhammadiyah Pringsewu Lampung dengan menggunakan teknik rekam.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis model interaktif, seperti yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles & A. Michael Huberman (2007: 19--20), yang terdiri atas tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi. Aktivitas ketiga komponen itu dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data.

3. Hasil dan Pembahasan

Ada berbagai macam tindakan yang dapat dilakukan dalam upaya menerapkan strategi kesopanan atau kesantunan berbahasa, yaitu melalui strategi positif dan strategi negatif. Di bawah ini penjelasan strategi positif dan negatif yang berkenaan dengan kesantunan bentuk tuturan direktif yang ditemukan dalam peristiwa tutur di lingkungan STKIP Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

a. Strategi Positif

1) Memperhatikan Apa yang Sedang Dibutuhkan Mitra Tutur

Dalam bertutur, seorang penutur hendaknya selalu memperhatikan apa yang sedang dibutuhkan mitra tutur. Mitra tutur akan merasa senang, puas, antusias, dan merespon dengan baik ketika penutur memenuhi kebutuhan saat berkomunikasi. Hal tersebut tentu saja harus memperhatikan topik pembicaraan, situasi dan kondisi, konteks pembicaraan. Di bawah ini contoh tuturan direktif yang memperlihatkan penutur memperhatikan apa yang sedang dibutuhkan mitra tutur.

(01) *“Pakai saja motorku, aku pulangnye masih lama kok!”*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh mahasiswa kepada temannya yang membutuhkan pinjaman motor sebentar.

Tuturan di atas memperlihatkan bahwa penutur memberikan keuntungan pada mitra tuturnya dengan memperhatikan apa yang sedang dibutuhkan mitra tutur. Pada tuturan (01) seorang mahasiswa memperhatikan temannya yang membutuhkan pinjaman motor dengan menyuruh memakai motornya. Dengan menggunakan strategi bertutur seperti itu, mitra tutur akan senang dan tentunya akan merespon baik karena merasa dirinya diperhatikan.

2) Menggunakan Bentuk Solidaritas Kelompok

Komunikasi akan berjalan lancar dan tetap memiliki nilai kesantunan apabila seorang penutur memperhatikan dan menggunakan bentuk solidaritas. Bentuk solidaritas kelompok ini merupakan salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun. Berikut ini data yang menunjukkan penutur menggunakan bentuk solidaritas kelompok ketika bertutur.

(02) *”Besok latihan sekali lagi ya Bu... supaya saya dan teman-teman lancar pada saat lomba.”*

Konteks Tuturan:

Dituturkan oleh mahasiswa kepada dosen pada saat mahasiswa dan dosen tersebut selesai latihan untuk persiapan lomba debat bahasa. Tuturan ini dituturkan dengan nada merendah.

Tuturan (02) menunjukkan penutur berusaha bertutur secara santun dengan menggunakan bentuk solidaritas kelompok, seperti *saya dan teman-teman*. Bentuk solidaritas kelompok tersebut sebagai strategi bertutur, tuturan penutur akan terkesan santun bagi mitra tutur. Hal tersebut tentu saja akan menimbulkan respon baik dari mitra tutur sehingga komunikasi akan terjalin dengan rasa simpatik.

3) Melibatkan Mitra Tutur ke Dalam Aktivitas Penutur

Pada umumnya mitra tutur akan merasa senang dan dihargai apabila dilibatkan ke dalam aktivitas penutur ketika bertutur. Hal tersebut juga akan memberikan semangat dan dorongan bagi mitra tutur. Berikut ini contoh tuturan direktif penutur melibatkan mitra tutur ke dalam aktivitas penutur.

- (3) *Mahasiswa: "panas banget ya hari ini. Ke katin tante yuk!"*
Mahasiswa: "Yuk.. minum es degan!"
Mahasiswa: "Ayo...."

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh mahasiswa kepada temannya pada saat istirahat di depan kelas. Temannya merespon baik tuturan tersebut dengan menyetujui ajakannya.

Tuturan di atas menunjukkan penutur melibatkan mitra tutur ke dalam aktivitas penutur. Hal tersebut memberikan respon baik, merasa dihargai, dan semangat bagi mitra tutur.

4) Menawarkan atau Menjanjikan Sesuatu

Berikut contoh tuturan direktif yang menunjukkan penutur menawarkan atau menjanjikan sesuatu kepada mitra tutur.

- (4) *"Insya Allah siap Bu. Nanti Ana hubungi teman-teman yang lain"*

Konteks Tuturan :

Tuturan dituturkan oleh mahasiswa kepada dosennya dengan nada optimis pada saat dosen menyuruh mengerjakan sesuatu.

Tuturan di atas menunjukkan penutur menjanjikan sesuatu kepada mitra tutur. Dengan menjanjikan sesuatu kepada mitra tutur, mitra tutur akan merasa senang, apalagi yang dijanjikan atau ditawarkan itu sesuatu yang memang sedang diinginkan atau dibutuhkan. Hal tersebut juga akan memberikan semangat dan respon baik.

5) Memberikan Pujian kepada Mitra Tutur

Pada umumnya mitra tutur akan merasa senang apabila diberi pujian oleh penutur ketika bertutur. Berikut ini contoh tuturan direktif penutur memberikan pujian kepada mitra tutur.

(5) *“Makalahmu udah selesai? cepet banget! Nanti aku ajari ya?”*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh mahasiswa kepada temannya pada saat akan masuk kelas. Tuturan dituturkan dengan nada memuji.

Tuturan di atas memperlihatkan strategi penutur dengan memberikan pujian kepada mitra tuturnya. Bentuk pujian pada tuturan di atas yakni dengan memuji hasil kerja temannya yang mengerjakan makalah dengan cepat. Dengan strategi tersebut, diharapkan mitra tutur akan merasa senang dan lebih bersemangat lagi. Selain itu, hubungan komunikasi akan terjalin harmonis karena adanya suatu pujian dari peserta tutur.

6) Menghindari Ketidakcocokan

Komunikasi yang menimbulkan ketidakcocokan biasanya menjadi tidak lancar dan sering muncul tuturan-tuturan yang tidak santun. Berikut contoh

tuturan direktif penutur yang berupaya menghindari ketidakcocokan ketika bertutur agar komunikasi tetap berjalan lancar dan santun di hadapan mitra tuturnya.

(6) *“Maaf Bu, saya janji tidak pakai pakaian ketat lagi”*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh mahasiswa kepada dosennya di ruang dosen dengan penuh hormat dan rasa takut.

Tuturan di atas memperlihatkan strategi bertutur dengan menghindari ketidakcocokan ketika bertutur. Situasi pada tuturan di atas adalah ketika dosen melihat mahasiswa yang menggunakan pakaian ketat dan memperlihatkan lekuk tubuhnya, sedangkan mahasiswa tersebut menggunakan jilbab. Atas teguran tersebut, mahasiswa merasa terancam dan takut karena ditegur di depan dosen-dosen lainnya.

Strategi yang dilakukan oleh penutur (mahasiswa) merupakan strategi berkomunikasi agar mitra tutur tidak menambah tegurannya kepada penutur dan menghindari ketidakcocokan dengan menambah alasan-alasan sebagai bentuk pembelaan sehingga penutur memilih menggunakan kata maaf sebagai bentuk menghindar dari ketidakcocokan.

7) Melucu

Melucu merupakan strategi dalam menciptakan komunikasi yang santun dan harmonis ketika bertutur. Bentuk melucu disesuaikan dengan situasi dan konteks pembicaraan, serta memperhatikan keadaan si mitra tutur. Pada umumnya mitra tutur akan merasa senang apabila penutur memberikan tuturan yang melucu, apalagi bentuk melucu tersebut memang sesuai dengan kondisi saat bertutur. Berikut contoh tuturan direktif dengan menggunakan strategi melucu agar komunikasi tetap berjalan harmonis dan tetap memiliki tingkat kesantunan.

(7) *"jangan tebal-tebel pakai bedaknya, udah cantik kayak mpok Ati"*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh mahasiswa kepada mahasiswa lain dengan nada santai di depan masjid selesai menjalankan sholat dzuhur.

Tuturan di atas memperlihatkan penutur melakukan strategi melucu. Humor yang dilakukan penutur bertujuan untuk memancing tawa mitra tuturnya dan menciptakan suasana santai pada saat bertutur karena waktunya memang tepat, yakni pada saat mahasiswa selesai menjalankan sholat dzuhur atau pada waktu istirahat. Faktor lain yang

melatarbelakangi penutur melucu adalah karena penutur dan mitra tutur sudah sangat dekat sehingga mitra tutur tidak merasa sakit hati atas tuturan yang disampaikan, sehingga suasana yang tercipta santai dan menyenangkan.

b. Strategi Negatif

1) Ungkapan Secara Tidak Langsung

Ungkapan secara tidak langsung merupakan strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun dalam kegiatan berkomunikasi. Hal ini bertujuan agar tuturan yang disampaikan si penutur tidak menyinggung atau mengancam mitra tutur. Maksud yang disampaikan penutur tidak secara eksplisit ada dalam tuturan. Pada umumnya mitra tutur akan merespon apa yang dimaksudkan atau diinginkan penutur, meskipun diungkapkan secara tidak langsung. Berikut contoh tuturan direktif penutur mengungkapkan maksudnya secara tidak langsung.

(8) *"Ibu lupa membawa daftar hadir, tadi sepertinya tertinggal di meja staf"*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh dosen kepada beberapa mahasiswanya pada saat dosen tersebut akan memulai proses belajar mengajar di kelas. Tuturan dituturkan dalam bentuk menyuruh secara halus.

Tuturan di atas menunjukkan bahwa penutur mengungkapkan maksudnya secara tidak langsung. Penutur bermaksud meminta tolong kepada mitra tuturnya (mahasiswa) untuk mengambilkan daftar hadir. Maksud yang disampaikan penutur pada tuturan tersebut tidak secara langsung disampaikan oleh satu orang, melainkan untuk mahasiswa-mahasiswa yang ada di kelas itu, sehingga bentuk perintah bersifat eksplisit. Tuturan secara tidak langsung pada contoh di atas merupakan strategi penutur agar dirasa santun.

2) Bersikap Pesimis

Bersikap pesimistis pada saat mengungkapkan maksud merupakan salah satu strategi untuk menciptakan kesantunan dalam berkomunikasi. Berikut contoh tuturan direktif bersikap pesimis.

- (9) *“sebenarnya kemarin saya mau sms Ibu, tapi takut mengganggu Ibu karena hari minggu”*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh mahasiswa kepada dosennya pada saat mengobrol dengan salah satu dosen di kantor Prodi PBSI. Tuturan tersebut merupakan bentuk tuturan yang mengandung sikap pesimis.

Tuturan di atas menunjukkan sikap pesimis penutur pada saat mengungkapkan maksudnya. Sikap pesimis tersebut menunjukkan ungkapan yang santun karena bertujuan untuk menjaga perasaan mitra tutur.

3) Meminimalkan Paksaan

Meminimalkan paksaan kepada mitra tutur merupakan salah satu strategi agar komunikasi berjalan lancar dan menyenangkan. Berikut contoh tuturan direktif penutur meminimalkan paksaan kepada mitra tutur.

- (10) *“karena tugas akhir kalian sangat banyak, untuk makalah ini dikumpulkan dua minggu lagi ya”*

Konteks Tuturan:

Tuturan di atas dituturkan oleh dosen kepada mahasiswa di kelas pada saat akan menutup perkuliahan. Tuturan di atas merupakan bentuk tuturan permintaan yang bertujuan untuk meminimalkan paksaan kepada mahasiswa yakni perihal batas akhir pengumpulan makalah. Contoh tuturan di atas memperlihatkan strategi bertutur dengan tidak membebani mitra tutur.

4) Menggunakan Bentuk Pasif

Menggunakan bentuk pasif merupakan salah satu strategi dalam berkomunikasi. Berikut contoh tuturan direktif menggunakan bentuk pasif ketika bertutur.

(11) *"Untung gerbangnya belum ditutup, jadi kita bisa makan siang di luar"*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh dosen kepada dosen lainnya dengan nada santai. Penutur menyampaikan bentuk pasif yang ditandai dengan kosa kata 'ditutup'. Kosa kata tersebut merupakan bentuk pasif sebagai ungkapan rasa kecewa. Strategi yang dihasilkan adalah tuturan tersebut tidak membuat mitra tutur merasa terancam.

Tuturan di atas memiliki kadar kesantunan, salah satunya dapat dilihat dengan penanda bentuk pasif pada tuturannya. Penutur tampaknya sengaja menggunakan bentuk pasif ketika bertutur karena tidak mau mengancam wajah mitra tutur. Dengan strategi tersebut diharapkan komunikasi dapat berjalan lancar dan harmonis.

5) Ungkapkan Permohonan Maaf

Ungkapan permohonan maaf juga merupakan salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun. Mitra tutur akan merasa dihargai apabila penutur menggunakan permohonan maaf. Berikut ini contoh tuturan direktif yang mengungkapkan permohonan maaf kepada mitra tutur.

(12) *"Maaf Bu, kemarin saya pulang lebih awal karena anak saya demam."*

Konteks Tuturan:

Tuturan dituturkan oleh dosen kepada kepala program studi (kaprodi) dengan nada rendah dan santun. Tuturan dilakukan di ruang kaprodi.

Tuturan di atas memiliki tingkat kesantunan tinggi karena penutur menggunakan ungkapan *maaf* kepada mitra tutur. Ungkapan maaf memiliki tingkat kesantunan yang tinggi karena sebagai wujud hormat dan memohon. Wujud hormat dan memohon pada tuturan di atas dilakukan pula sebagai bentuk menghormati orang yang lebih tua.

6) Penggunaan Bentuk Plural

Bentuk plural merupakan salah satu strategi negatif dalam berkomunikasi, namun memiliki tujuan, yakni untuk tercapainya sebuah komunikasi yang

baik. Di bawah ini contoh tuturan direktif yang menggunakan bentuk plural.

- (13) “*dikumpul saja dulu, nanti kalau ada perbaikan kita langsung kerjakan lagi*”

Konteks Tuturan:

Dituturkan oleh mahasiswa kepada mahasiswa lain pada saat istirahat dan berada di depan kantor jurusan. Mahasiswa tersebut akan menemui salah satu dosen dan akan mengumpulkan tugas. Tuturan tersebut dituturkan dengan nada pelan.

Contoh tuturan di atas, penutur menggunakan bentuk plural, yaitu dengan pronomina *kita*. Bentuk plural tersebut merupakan strategi untuk menghindari bentuk tuturan yang terkesan egois. Strategi bertutur bentuk plural tersebut dapat menunjukkan rasa kebersamaan antarpenerut sehingga tetap terjalin komunikasi yang baik.

4. SIMPULAN

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi lewat tuturan atau secara lisan. Berdasarkan hasil temuan peneliti, strategi kesantunan bentuk tuturan direktif yang diterapkan di lingkungan STKIP Muhammadiyah Pringsewu Lampung, antara lain dengan menggunakan strategi positif dan strategi negatif. Berdasarkan hasil analisis,

faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya strategi positif antara lain: bentuk perhatian, solidaritas antar individu, rasa dihargai dan menghargai, memberikan pujian, menghindari ketidakcocokan, dan menciptakan rasa humor. Sementara itu, strategi negatif dilatarbelakangi oleh faktor-faktor antara lain: tuturan tidak langsung, sikap pesimis, mengurangi paksaan, menggunakan kosa kata atau tuturan pasif, permohonan maaf, dan penggunaan bentuk plural. Strategi positif dan strategi negatif yang terjadi merupakan upaya untuk menciptakan kesantunan dalam berkomunikasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Asim Gunarwan. (1992). *Persepsi Kesantunan Direktif di dalam Bahasa Indonesia di antara beberapa Kelompok Etnik di Jakarta*. Jurnal PELLBA 5: Bahasa Budaya. Jakarta: Unika Atma Jaya.
- Brown, Penelope., dan Stephen C. Levinson. (1978). *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Geoffrey Leech. (1983). *Principles of Pragmatics*. London and New York: Longman.

Hamid Hasan Lubis. (1993). *Analisis Wacana Pragmatik*. Bandung: Penerbit Angkasa.

I Dewa Putu Wijana dan Muhammad Rohmadi. 2009. *Analisis Wacana Pragmatik: Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.

Ismari. (1995). *Tentang Percakapan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Kunjana Rahardi. (2005). *Pragmatik*. Jakarta: Erlangga.

Kunjana Rahardi. (2009). *Sosiopragmatik*. Jakarta: Erlangga.

Markhamah, dkk. (2009). *Analisis Kesalahan dan Kesantunan Berbahasa*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. (Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi). Jakarta: UI-Press.