

# JURNAL PENELITIAN UNIVERSITAS JAMBI

## SERI HUMANIORA

Volume 14, Nomor 2, Juli - Desember 2012

### Daftar Isi

Analisa <i>Directness Level</i> Penyampaian Keluhan dan Saran pada Kolom Opini Surat Kabar <b>Melati</b>	01 - 08
Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Hubungan Antara Pengetahuan Anggota DPRD Tentang Anggaran dengan Pengawasan APBD <b>Yuliusman</b>	09 - 18
Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Baru terhadap Kinerja Individu <b>Nela Safelia, Susfayetti dan Rita Friyani</b>	19 - 24
Model Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan pada Usahatani Padi Sawah di Kecamatan Sekernan Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi <b>Suandi, Yusma Damayanti dan Yulismi</b>	25 - 34
Impor <i>New Process Scraps and Wastes of Natural Latex Condoms</i> Ditinjau dari Perspektif <i>Basel Convention on The Control of Transboundary Movements of Hazardous Wastes and Their Disposal</i> <b>Rahayu Repindowaty Harahap</b>	35 - 46
Fungsi Pemerintahan dalam rangka Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia <b>Husin Ilyas, Afif Syarif dan. Netty</b>	47 - 56
Pengembangan Pendekatan Kontekstual terhadap Hasil Belajar Renang Gaya Dada <b>Muhammad Ali</b>	57 - 68
Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Citra Penyelenggara Layanan Publik <b>Erida, Ade Octavia dan Yenny Yuniarti</b>	69 - 76
<b>Pedoman Penulisan</b>	

## **ANALISA *DIRECTNESS LEVEL* PENYAMPAIAN KELUHAN DAN SARAN PADA KOLOM OPINI SURAT KABAR**

**Melati**

*Jurusan PBS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi  
Kampus Pinang Masak, Mendalo Darat, Jambi 36361*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *directness level* pada penyampaian keluhan dan saran di kolom opini koran berbahasa Indonesia dan berbahasa Inggris. Tujuan pendeskripsian ini adalah untuk mengetahui apakah dalam penyampaian keluhan dan saran ini, penulis di kolom opini tersebut menggunakan norma bahasa yang sama atau berbeda. Data diambil dari surat-surat pembaca yang dimuat di kolom opini surat kabar tersebut selama satu minggu, dan penulis yang dipilih adalah penulis yang memiliki bahasa Indonesia sebagai bahasa pertama. Dari hasil penelitian ini didapat bahwa secara umum, penulis menggunakan *directness level* diatas 5 pada penyampaian keluhan dan saran. Penggunaan *directness level* yang sama ini berkemungkinan pada dua hal, pertama karena mereka ingin keluhan dan saran mereka dimengerti dengan jelas, dan kedua karena mereka mengadopsi norma berbahasa yang sama ketika menulis surat di kolom opini tersebut.

*Kata kunci: directness level, keluhan, saran*

### **PENDAHULUAN**

Bahasa dan budaya adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena penggunaan bahasa yang berterima antara penuturnya diatur oleh norma sosial masyarakat dimana bahasa itu digunakan. Hal ini sangat perlu diperhatikan ketika kita sedang mencoba menguasai bahasa kedua atau bahasa asing. Pada saat mempelajari bahasa lain dimana bahasa itu tidak kita gunakan dalam interaksi sehari-hari, perlu diperhatikan bahwa kita tidak hanya mengganti kosakata dari bahasa sumber ke bahasa target, tapi juga harus mengetahui apakah kosakata yang dipilih sudah sesuai dengan konteks pemakaiannya dalam bahasa target. Ada pendapat ahli bahasa yang mengatakan bahwa “not only because they speak different languages but because their ways of using language are (also) different”, tidak hanya karena kita berbicara bahasa yang berbeda, tetapi cara kita menggunakan bahasa tersebut juga berbeda. Perbedaan itu bisa bersifat sistematis, yang dapat merefleksikan nilai atau norma budaya yang tidak sama.

Pun ketika menggunakan bahasa dalam berkomunikasi, kita dihadapkan juga pada berbagai pilihan seperti apa yang ingin disampaikan, cara penyampaian, pilihan kata, dan media yang digunakan. Jadi dalam ragam bahasa yang dipakai oleh masyarakat, akan tercermin bagaimana nilai budaya yang dianut oleh masyarakat itu. Contoh yang paling umum (stereotype pada etnis Jawa) adalah misalnya ragam bahasa yang digunakan oleh penutur asli bahasa Jawa ketika mereka menyampaikan keinginan atau keluhan. Mereka cenderung untuk menggunakan ragam bahasa tidak langsung karena jika menggunakan ragam bahasa langsung maka akan dianggap tidak sopan. Pendapat ini diperkuat oleh pendapat seorang ahli budaya dari Vietnam yang mengatakan bahwa orang Asia cenderung memiliki sifat ‘tolerance of ambiguity’ atau toleransi terhadap ambiguitas. Dengan kata lain, lebih cenderung untuk membiarkan orang lain memiliki interpretasi sendiri atas apa yang kita katakan.

Penggunaan bahasa Inggris sebagai bahasa kedua dalam masyarakat Indonesia akan sangat menarik untuk dilihat lebih seksama.

Hal ini dikarenakan variasi Bahasa Inggris yang digunakan oleh orang Indonesia akan bergantung pada dua norma, yaitu norma dalam bahasa Inggris itu sendiri sebagaimana dipakai di negara yang berbahasa Inggris, dan norma bahasa Indonesia yang sebagai bahasa asli yang dipakai dalam bertindak bahasa kita sehari-hari. Jadi pertanyaan yang muncul adalah apakah pengguna bahasa Inggris tersebut akan menggunakan norma dalam Bahasa Indonesia atau norma Bahasa Inggris ketika mereka berinteraksi dalam Bahasa Inggris?

Fenomena di atas akan menjadi landasan diadakan penelitian ini. Penelitian ini akan melihat lebih jauh bagaimana ragam bahasa yang digunakan oleh penutur asli bahasa Indonesia ketika menggunakan Bahasa Inggris. Apakah ketika menggunakan Bahasa Inggris, mereka akan tetap mengadopsi norma-norma berbahasa Indonesia atau akankah mereka akan menggunakan norma dalam Bahasa Inggris, yang kemudian akan mencerminkan tingkat kemampuan mereka berbahasa asing. Untuk lebih spesifik, penelitian ini akan fokus pada norma tingkat kelangsungan (selanjutnya disebut sebagai *directness level*) yang ada pada kolom opini di koran The Jakarta Post dan Media Indonesia. *Directness level* akan dikaji pada penyampaian keluhan dan saran di kolom opini kedua surat kabar tersebut. Hal kedua yang ingin diketahui adalah strategi mitigasi yang digunakan oleh penulis di kolom opini supaya tulisannya tidak terlalu 'keras' terhadap pihak yang dikomplain. Realisasi bahasa dalam kolom opini koran The Jakarta Post dan Media Indonesia akan dianalisa dalam tingkat kelangsungan (*directness level*) yang mengacu pada framework CCSARP (cross cultural speech act realisation pattern) oleh House dan Kasper (1981), sementara untuk strategi mitigasi akan dibahas menggunakan teori Politeness oleh Brown and Levinson (1987).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana norma budaya suatu bahasa, yang dalam hal ini tingkat kelangsungan (*directness*

*level*) pada penyampaian keluhan dan saran, dapat mempengaruhi realisasi bahasa lain ketika digunakan oleh penutur yang sama. Juga, penelitian ini akan mendeskripsikan penggunaan fitur-fitur bahasa dan bentuk – bentuk sintaksis untuk melihat strategi mitigasi akan dampak yang mungkin timbul dari penyampaian keluhan dan saran tersebut. Peneliti berharap bahwa, secara khusus, hasil pembahasan penelitian ini dapat berguna untuk memperkaya materi mata kuliah Cross cultural understanding, sebuah mata kuliah di Program Studi Bahasa Inggris yang salah satu tujuannya adalah membahas tentang bagaimana norma sosial budaya dapat menentukan variasi bahasa yang digunakan oleh penuturnya. Secara umum, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi teoritis pada bidang bahasa dan budaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang digunakan untuk melihat, meninjau, dan mendeskripsikan suatu keadaan atau kecenderungan yang berlangsung (Arikunto, 2006).

Objek Penelitian ini adalah surat yang dikirimkan ke editor surat kabar Media Indonesia dan The Jakarta Post selama satu minggu. Surat-surat itu dimuat dalam kolom opini masing-masing surat kabar. Surat yang dipilih menjadi data dalam penelitian ini adalah surat yang mengandung keluhan dan saran, tidak semata-mata pendapat penulis semata. Dipilihnya data dari surat kabar berbahasa Inggris yang beredar di Indonesia adalah untuk mengetahui realisasi kemampuan berbahasa kedua dari penutur asli bahasa Indonesia. Dan digunakannya koran berbahasa Indonesia adalah sebagai pembandingan bagaimana para penulis di kolom opini bertindak bahasa dalam bahasa asli mereka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Directness Level* Pada Koran Berbahasa Indonesia

Data untuk pembahasan ini diambil dari kolom opini surat kabar Media Indonesia tanggal 14-19 Nopember 2011. Di kolom ini, editor memberi satu topik kepada para

pembaca dan mengundang para pembaca untuk memberikan opini pada topik tersebut selama satu minggu. Topik yang dibahas adalah tentang "Info tata ruang, bisakah transparan".

Directness level penyampaian keluhan

Pada koran berbahasa Indonesia, kebanyakan penulis menggunakan *directness level* pada tingkat yang tinggi sewaktu penyampaian keluhan, yaitu pada tingkat 7 atau 8. *Directness level* 1-3 tidak ditemukan dalam data. Secara umum, keluhan yang disampaikan menggunakan *directness level* yang tergolong rendah ini adalah cenderung berupa sindiran, yang tidak menyebutkan secara langsung pihak yang dituju dan hanya bisa dimengerti dengan bantuan petunjuk dari konteks yang menyertainya. Kriteria untuk *directness level* 7 adalah 'X asserts explicitly that Y's doing of P is bad' atau orang yang memberi komplain (X) dengan jelas menyatakan bahwa aksi (P) yang dilakukan oleh pihak penerima komplain (Y) tidak baik. Sementara *directness level* 8 adalah 'X asserts explicitly that Y is bad' atau orang yang memberi komplain (X) dengan jelas menyatakan bahwa si penerima komplain (Y) tidak baik. Ada juga 2 keluhan yang disampaikan dengan menggunakan *directness level* 5 'X explicitly asserts that Y did P' atau si pemberi komplain (X) dengan jelas menyatakan bahwa aksi (P) dilakukan oleh pihak penerima komplain (Y). Berikut adalah kutipan keluhan yang menggunakan *directness level* 5, 7, dan 8.

• *Directness level* 5

(1) Ya, aspek kepentingan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan tata ruang, bahkan bisa menjadi alat untuk memonopoli informasi tata ruang. Kenyataan ini mengakibatkan kebanyakan informasi yang berkaitan dengan tata ruang hanya milik kaum kapitalis yang dengan leluasa dapat melakukan pemanfaatan tata ruang tanpa memandang aspek lingkungan bahkan aspek sosial.

(2) Tidak ada info yang akurat dan kredibel. Lalu beberapa waktu kemudian kita saksikan ternyata wilayah untuk jalan tersebut telah dibangun perumahan. Atau wilayah untuk taman kota ternyata dibangun SPBU atau Ruko. Bahkan di Malang ada apartemen dibangun di dekat bibir sungai. Kenapa ini semua bisa terjadi. Tentu tidak terlepas izin yang dikeluarkan oleh pejabat berwenang.

Pada penyampaian keluhan dikutipan pertama, pembaca (X) menyatakan bahwa aspek kepentingan (para penguasa dan pengusaha atau Y) yang menjadi penyebab monopoli informasi tata ruang dan dapat dengan leluasa melakukan pemanfaatan tata ruang tanpa mempertimbangkan akibatnya pada lingkungan sekitar (P). Sementara pada kutipan kedua, pembaca (X) menyatakan bahwa pejabat berwenang (Y) telah mengeluarkan izin yang untuk pembangunan perumahan, SPBU, ruko, tanpa memberi info yang memadai pada masyarakat (P).

• *Directness level* 7

(3) Perihal tata ruang, sebenarnya adalah hal asing ditelinga masyarakat. Terlebih, dalam menjalankan fungsi dan tujuannya. Namun, dalam perjalanannya, transparansi yang dilakukan sepertinya akan menjadi sia-sia. Pasalnya, tidak ada sosialisasi secara masif dan preventif kepada masyarakat luas. Akhirnya, tata ruang menjadi pepesan kosong, yang masuk dari kuping kiri dan keluar dari kuping kanan.

(4) Wilayah-wilayah perkotaan saja seperti Jakarta masih sering kita jumpai banjir ketika musim penghujan datang. Sistem drainase yang buruk, penataan daerah resapan air yang buruk ditambah lagi bangunan-bangunan publik dan pemerintah yang dibangun tanpa memperhatikan aspek lingkungan menyebabkan daerah perkotaan rentan terkena bencana.

Pada penyampaian keluhan dikutipan 3, pembaca (X) menyatakan bahwa pemerintah (Y) tidak melakukan sosialisasi secara masif

dan preventif pada masyarakat luas (P) sehingga tata ruang hanya akan menjadi pepesan kosong. Pada kutipan 4, pembaca (X) menyatakan bahwa pemerintah (Y) tidak memperhatikan aspek lingkungan ketika membangun bangunan publik sehingga mengakibatkan daerah perkotaan rentan terkena bencana. Perbedaan *directness level 5* dan *7* adalah ada atau tidak penilaian dari pembaca (X) bahwa tindakan yang dikeluhkan tidak baik. Jika pada level *5* tidak disebutkan dan hanya menyebutkan tindakannya saja (seperti tidak memberikan informasi yang memadai), sementara pada level *7* ada justifikasi bahwa tindakan yang dikeluhkan tidak baik (seperti tata ruang menjadi pepesan kosong dan penataan sistem drainase dan resapan air yang buruk)

• *Directness level 8*

(5) Memang para Birokrat masih memperlihatkan arogansi dan tak pernah melakukan mawas diri. Para Birokrat ini ibaratnya sebuah tembok benteng yang sangat kokoh tak mau mengikuti perkembangan. Mereka tak pernah mau membuka diri, dan sadar mereka telah hidup di era transparansi.

(6) Seringkali pemimpin daerah tidak mampu menjalankan perintah dari pusat atas desakan pemilik modal. Hasilnya bisa kita lihat seperti makin banyaknya hutan yang ditebang, semakin berkurangnya areal pertanian dan diganti dengan perumahan, makin maraknya penambangan di daerah yang senyatanya merusak lingkungan dan ekosistem.

Pada kutipan 5, pembaca (X) menyatakan bahwa para birokrat (Y) masih memperlihatkan arogansi dan tidak pernah melakukan mawas diri. Adalah suatu hal yang dapat diterima secara umum bahwa sifat tersebut seharusnya tidak dimiliki oleh pemerintah. Secara jelas si pembaca menyatakan dua sifat ini pada opininya. Sementara pada kutipan 6, pembaca (X) menyatakan bahwa pemimpin daerah (Y) tidak mampu menjalankan perintah dari pusat karena desakan pemilik modal. Tentunya hal

ini tidak baik karena seharusnya pemerintah daerah mengikuti aturan main yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan tidak menimbulkan prasangka pada kemungkinan akan kasus suap dibalik ini yang menyebabkan si pemerintah daerah patuh pada pemilik modal daripada patuh pada atasannya.

*Directness level penyampaian saran*

Pada penyampaian saran di kolom opini surat kabar Media Indonesia edisi 14-19 Nopember 2011, secara umum dapat dikatakan saran-saran tersebut disampaikan dengan tingkat kelangsungan cukup tinggi, mulai dari level 4 hingga 6. Tidak ada data yang menggunakan level 1 -3 dimana pada level rendah ini saran disampaikan dengan strategi mitigasi *FTA* yang cukup tinggi, misalnya hanya menggunakan fitur bahasa yang membiarkan si penerima saran berinterpretasi sendiri apa maksud dari ucapan yang disampaikan berdasarkan petunjuk atau *hint* yang ada dalam konteks penyampaiannya.

Kriteria *Directness level 4* penyampaian saran adalah '*the locution asserts a preparatory condition holding for the execution of the action referred in the preposition*' atau saran yang disampaikan menyatakan sebuah aksi (yang lebih baik) yang seharusnya bisa dilakukan terlebih dahulu sebelum aksi yang sebenarnya membawa dampak yang kurang bagus. Sementara *directness level 5* berarti '*the locution expresses X's intention, desires, or feelings*' atau saran yang disampaikan menyatakan maksud, keinginan atau perasaan dari si pemberi saran (X). Level 6 berarti '*the illocutionary point is directly derivable from the semantic meaning of the locution*' atau inti saran dapat langsung ditarik dari arti semantik dari saran yang diberikan' atau dengan kata lain, sebuah saran dengan jelas dapat dimengerti oleh si penerima saran karena maksud dari saran tersebut sudah jelas tersurat. Biasanya pada level 6 ini menggunakan *modals* seperti *should* (seharusnya), *must* (harus), dan lain-lain. *Directness level 7* dan *8* tidak ditemukan dalam data. Ciri utama penggunaan *directness level 7* pada penyampaian saran adalah

pemakaian kata ganti orang pertama atau saya (first person pronoun, I) dalam saran tersebut. Maksudnya adalah supaya saran tersebut mudah dimengerti dan jelas siapa yang menyarankan dan apa yang disarankan. Contoh yang mungkin bisa mengilustrasinya adalah sebagai berikut: 'Saya ingin pemerintah mampu untuk ....'. Sedangkan untuk level 8, saran yang disampaikan biasanya bernada perintah, dicirikan sebagai kalimat yang tidak memiliki subjek dan langsung menuju pada kata kerja. Berikut adalah kutipan saran yang menggunakan *directness level* 4-6.

• *Directness level* 4

(7) Kombinasi aparat penegak hukum dengan dipantau sikap kritis masyarakat akan meminimalisir penyimpangan yang terjadi.

(8) Keterbukaan informasi dan pembelajaran kepada masyarakat secara sederhana dan komprehensif tentang "tata ruang" adalah solusi untuk mengatasi permasalahan ini. Selama ini minimnya informasi dan pengetahuan masyarakat tentang "tata ruang" menyebabkan pelanggaran-pelanggaran aturan "tata ruang" terus terjadi.

Seperti pada penjelasan sebelumnya, saran-saran yang menggunakan *directness level* 4 menyatakan sebuah aksi yang seharusnya diambil sebelum aksi yang sebenarnya membawa dampak yang kurang bagus. Misalnya, aparat hukum (harusnya) bekerjasama dengan masyarakat untuk meminimalisir penyimpangan.

• *Directness level* 5

(9) Alangkah bijak, bila pemerintah mengagendakan transparan tata ruang dengan sosialisasi apa itu tata ruang. Karena hal itu akan berdampak kepada kejelasan masyarakat dalam proses pemberdayaan kesejahteraan secara luas. Selain itu, reformasi dalam sektor tata ruang dapat terealisasi dengan mengikutserakan masyarakat.

Pada level 5 ini, saran yang disampaikan mengandung keinginan dan maksud dari si pemberi saran (X) yang dalam hal ini ingin agar pemerintah mengagendakan transparan tata ruang dengan sosialisasi apa itu tata ruang.

• *Directness level* 6

(10) Harus ada motivasi yang kuat dari pemerintah untuk menegakkan tata ruang seperti yang telah direncanakan semula. Artinya, rencana tata ruang wilayah yang sudah dibuat tidak boleh serta merta diganti hanya karena sogokan uang dari pemilik modal.

(11) Pemerintah harus bertanggung jawab dalam memberikan layanan informasi tersebut untuk masyarakat, karena pada dasarnya proyek tersebut dibuat juga dengan uang masyarakat

Pada level 6, saran disampaikan dengan menggunakan *modals: must* atau 'harus'. Penggunaan *modals* ini mengindikasikan suatu tindakan yang harus dilakukan oleh pemerintah dan dimaksudkan agar saran dapat dimengerti dengan baik.

***Directness Level Pada Koran Berbahasa Inggris***  
*Directness level penyampaian keluhan*

Pada penyampaian keluhan di koran berbahasa Inggris, tingkat kelangsungan atau *directness level* yang banyak digunakan adalah pada level 8 'X asserts that Y is bad' atau orang yang memberi komplain (X) dengan jelas menyatakan bahwa si penerima komplain (Y) tidak baik. Ada juga yang menggunakan *directness level* 7 dan level 2. Seperti yang dibahas diatas, *directness level* 7 dan 8 adalah level yang paling sering digunakan oleh pembaca pada surat kabar berbahasa Indonesia yang ternyata juga digunakan oleh pembaca pada surat kabar berbahasa Inggris. Yang agak berbeda adalah ada satu keluhan yang disampaikan dengan level 2 yang ditemukan pada data dari koran berbahasa Inggris. Pada *directness level* 2, pembaca tidak secara tersurat menyebutkan pihak yang dikomplain tetapi secara tersirat dari komplain yang ditulisnya. Untuk lebih jelas, *directness level* 2 adalah 'By explicitly asserting that P, X implies that Y did P' atau 'orang yang memberi komplain (X) secara tersirat menyatakan bahwa si penerima komplain (Y) lah si pelaku atas kejadian yang secara eksplisit diutarakan X dalam keluhannya'. Berikut adalah kutipan-kutipan untuk masing-masing level.

- *Directness level 2*

(1) Since West Papua was handed over to Indonesia by an “Act of No Choice” in 1969, West Papuans have suffered blatant human rights abuses (semenjak papua diserahkan kepada pemerintah Indonesia melalui Undang-undang “Act of No Choice” in 1969, masyarakat Papua sudah banyak sekali mengalami tindakan pelanggaran hak asasi manusia)

Data ini tidak secara eksplisit menyebutkan pihak yang bertanggung jawab atas tindakan-tindakan pelanggaran HAM di Papua, tapi dari teks kita dapat menarik simpulan bahwa yang melakukan tindakan pelanggaran HAM adalah pemerintah Indonesia karena tindakan tersebut terjadi setelah penyerahan Papua ke tangan Indonesia.

- *Directness level 7*

(2) Moreover, during the investigation by the ethics council, several leaders made statements that were defensive and taking sides. As a result, it lessened the credibility of the KPK ethics council and its decision has become a polemic and has not satisfied the public (Terlebih lagi, sepanjang investigasi yang dilakukan oleh komisi etik, beberapa petinggi Negara membuat pernyataan untuk melindungi diri mereka sendiri bahwa mereka tidak terlibat apa-apa. Sebagai hasilnya, tindakan ini mengurangi kredibilitas komisi etik KPK dan keputusan komisi ini menjadi polemic dan tidak memuaskan publik).

Dari kutipan ini, dapat dilihat bahwa pembaca (X) dengan jelas menyatakan bahwa tindakan para petinggi Negara (Y) yang berlomba membuat pernyataan hanya untuk melindungi diri (P) membawa dampak yang tidak bagus yaitu berkurangnya kredibilitas KPK.

- *Directness level 8*

(3) Yudhoyono has been unwilling or unable to take meaningful action to bring Indonesian security forces under control. Either way, his inaction is no longer acceptable (Yudhoyono tidak mampu untuk mengontrol tindakan sporadis dari militer.

Dan juga, ketidacacuhannya juga sama sekali tidak bisa diterima).

(4) Unfortunately, in an Indonesian context, the national “soccer power” has now been noticeably politicized. It was yellow before and now it has been made blue (sayangnya, dalam konteks Negara Indonesia, ‘kekuatan sepakbola’ nasional sudah sangat jelas telah dipolitisasi. Dulu berwarna kuning, dan sekarang berganti warna biru).

(5) The long and winding investigation like the pro justicia process was unnecessary and has smeared the image of the KPK (investigasi yang terlalu lama dan kurang serius seperti proses pro justicia tidaklah penting dan telah berdampak pada imej KPK).

Kutipan 3, 4 dan 5 menyatakan dengan jelas tindakan atau sikap yang tidak bagus yang dilakukan oleh pihak yang dikomplain (Y), yaitu ketidakmampuan Yudhoyono untuk mengambil langkah tegas pada tindakan sporadis militer, politisasi pada sepakbola Indonesia, dan investigasi yang sebenarnya tidak perlu dilakukan oleh KPK.

#### *Directness level penyampaian saran*

Pada penyampaian saran, peneliti hanya menemukan satu jenis *directness level*, yaitu level 6. Pada level ini, pembaca memberi saran dengan secara jelas tersurat yang dicirikan dengan langsung menyebut pihak yang harus melaksanakannya, dan menggunakan *modals should* dan *must* sehingga isi saran pun dapat dengan mudah diidentifikasi. Berikut adalah contoh kutipannya:

- *Directness level 6*

(6) National banks should take care in managing credit (Bank nasional harus mengatur kredit dengan baik).

(7) When family planning programs are intended to build family harmony, it should not only be the responsibility of women, but also men (ketika program keluarga berencana dimaksudkan untuk membangun keluarga yang harmonis, hal ini seharusnya tidak hanya menjadi tanggung jawab wanita, tapi juga pria).

(8) In short, KPK leaders must be tough and persevere in upholding the law, as expected by the public (Secara umum, pemimpin KPK haruslah tegas dan kokoh dalam menjunjung tinggi hukum, seperti yang diharapkan masyarakat).

Dari kutipan diatas, dapat dilihat bahwa pembaca menyebut dengan jelas pihak yang dituju (Bank nasional, para pria, dan pemimpin KPK) dan menggunakan *modals should* dan *must* sehingga membuat saran yang diberikan dapat dengan jelas dimengerti.

### Pembahasan Politeness Strategy

Dari data yang didapat, umumnya surat pembaca di kolom opini surat kabar berbahasa Indonesia dan Inggris menggunakan *directness level* yang cukup tinggi ketika mereka menyampaikan keluhan. Satu alasan yang mungkin bisa menjelaskan situasi ini adalah, karena forum ini berbentuk tulisan, maka pihak pemberi komplain ingin agar keluhannya jelas dimengerti oleh pembaca dan dengan jelas menyebutkan pihak yang bertanggungjawab atas aksi yang dilakukan. Para penulis surat pembaca ini menggunakan strategi langsung dalam penyampaian keluhan mereka agar efeknya jelas dimengerti oleh pembaca atau pihak yang dirasa bertanggungjawab. Hanya ada satu keluhan yang menggunakan *directness level 2* dikoran berbahasa Inggris, sebuah level dimana pihak yang dikomplain tidak disebut secara jelas, hanya perbuatannya saja yang disebutkan. Menurut Hartford dan Mahboob (2004), pengimplikasian subjek seperti ini adalah salah satu *politeness strategy* untuk memitigasi dampak *FTA (face threatening act)*. *Politeness strategy* ini termasuk dalam kategori *positive politeness strategy* dimana si penulis surat ingin supaya *self image* pihak yang dikomplain tidak terancam (*FTA*) dan hanya ingin supaya keluhannya saja yang menjadi perhatian pembaca.

Sesungguhnya, hal menarik dari pengaplikasian framework CCSARP ini adalah kita tidak bisa menjatuhkan vonis bahwa jika komplain disampaikan secara tidak langsung maka berarti si pemberi komplain sudah bersikap sopan. Jika dipahami

secara teliti, penyampaian keluhan dengan level 1-3 cenderung berupa sindiran atas tindakan yang dilakukan oleh Y. Tidak ada penyebutan secara langsung siapa yang harus bertanggung jawab atas tindakan tersebut. Berikut adalah ilustrasi untuk membandingkan *directness level 1* dan 4, dimana peneliti merasa lebih baik menggunakan level 4 daripada level 1. Situasinya adalah seseorang (X) yang mendapati bajunya kotor sementara dia merasa tidak memakai baju tersebut. Dia berpikir bahwa mungkin teman serumahnya (Y) yang memakainya tanpa sepengetahuannya.

#### • Directness level 1

Gee, I think my blouse was perfectly clean last night! (Ya ampun, rasanya tadi malam bajuku masih bersih!)

#### • Directness level 4

Did you wear my blouse by any chance? (Kamu ada *gak* pakai bajuku?)

Pertanyaan berupa sindiran seperti pada level 1 tentu kurang enak didengar. Meski Y ingin mengakui bahwa ia yang memakai, tapi karena sudah disindir terlebih dahulu, tentu akan ada perasaan bersalah yang berlebihan dalam dirinya. Lebih menyenangkan jika menggunakan level 4 dan disampaikan dengan nada yang bersahabat. Dan akan lebih sopan jika sebelum pertanyaan tersebut, digunakan kata *sorry* atau maaf. Tentunya, Y akan merasa lebih nyaman mengemukakan alasan kenapa ia bisa sampai memakai baju si X tanpa izin terlebih dahulu. Dari ilustrasi ini, *directness level* tidak bisa dijadikan gambaran bahwa apa yang disampaikan secara tidak langsung dapat dikatakan lebih sopan. Sebenarnya, ada banyak kriteria untuk menyatakan suatu tindakan itu sopan atau tidak, misalnya dari sikap, nada atau *tone* berbicara, dan pemilihan kosakata yang sesuai dengan konteks.

Hal ini tentu akan mempertanyakan asumsi bahwa norma berbahasa orang Indonesia adalah menyampaikan sesuatu dengan tidak langsung karena akan dianggap sopan. Perlu ada riset lainnya untuk mencari jawaban yang lebih mendalam pada pertanyaan tersebut karena data yang menjadi sumber penelitian hanyalah satu *scope* kecil untuk bisa mewakili generalisasi seperti itu.

Sementara pada penyampaian saran, kebanyakan penulis surat pembaca menyampaikan secara langsung dengan menggunakan *directness level* 6, dimana isi saran tersurat dengan jelas dan biasanya didahului oleh *modals must* (harus) atau *should* (seharusnya), misalnya *the national bank should ...* atau *the government should ...*. Penggunaan *directness level* 6 ini lebih terlihat sebagai memberikan jalan keluar yang harus diambil oleh pihak yang bertanggung jawab atas suatu aksi dan penggunaan *modals* adalah salah satu strategi mitigasi supaya meminimalisir *FTA* pada pihak yang diberi saran tersebut. Alasan ini juga didukung dengan tidak ditemukannya saran yang menggunakan *directness level* 8 dimana pada level ini saran disampaikan dengan cara memerintah (dicirikan dengan menggunakan kalimat imperatif, yaitu dengan meniadakan subjek). Terlihat jelas bahwa pemberi saran ingin sarannya jelas dimengerti namun tetap menjaga etika kesopanan. Secara spesifik, ini berkaitan dengan *positive politeness strategy* dimana penggunaan *modals* ditujukan untuk menjaga *self image* pihak yang dituju. Dan karena saran diberikan dengan jelas, maka pihak yang dituju diharapkan mampu menjalankannya dan tidak memiliki kebebasan untuk memilih aksi yang lain.

### KESIMPULAN

Ada beberapa hal menarik yang didapat dari penelitian ini. Yang pertama adalah kenyataan bahwa penulis yang menggunakan bahasa Indonesia menggunakan *directness level* yang cukup tinggi ketika mereka menyampaikan keluhan dan saran di kolom opini surat kabar. Tentu hal ini tidak dapat langsung dikatakan sebagai perbuatan yang tidak sopan jika kita melandaskan asumsi ini pada norma 'tidak langsung sama dengan sopan' yang banyak dianut oleh rakyat

Indonesia. Ada banyak kriteria untuk memvonis sopan atau tidak sopan pada tindak tutur dari seseorang, misalnya dari segi pemilihan kata. Jika dilihat dan dimengerti secara seksama definisi dari *directness level* 1-3 pada penyampaian keluhan, penggunaan dua level ini cenderung pada sindiran yang tidak langsung merujuk pada pihak yang bertanggung jawab. Kemungkinan, penulis merasa perlu dengan jelas menyebutkan pihak mana yang dirasa bertanggung jawab dan alasan untuk keluhan yang disampaikan, daripada membiarkan pembaca membuat asumsi sendiri. Cara mereka untuk tampil sopan lebih pada aspek yang lain, misalnya dari cara bertutur yang sopan dan pemilihan diksi yang sesuai.

Hal kedua adalah kemiripan perilaku tindak tutur penulis dalam koran bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Mayoritas data adalah menggunakan *directness level* lebih dari level 5. Kemiripan ini mungkin dilandasi pada penggunaan norma yang sama dalam bertindak tutur dalam dua bahasa tersebut karena sesungguhnya penulis surat-surat tersebut adalah penutur asli Bahasa Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta
- Brown, P. and C. S. Levinson. 1999. *Politeness: Some Universals in Language Use*. In A. Jaworski & N. Coupland (Ed.), *The Discourse Reader*. 1<sup>st</sup> ed.. London: Routledge.
- Hartford, B & A. Mahboob. 2004. Models of discourse in the letter of complaint. *World Englishes*, 23(4), 585-600.
- House, J. and G. Kasper. 1981. Politeness Markers in English and German. In F. Coulmas (Ed.), *Conversational Routines* (Vol. 2). the Netherlands: Mouton.