

Tindak Pengancaman dan Penyelamatan Muka dalam komunikasi Virtual di Grup Whatsapp “WI Teknis BDK Surabaya”

Jamal

Balai Diklat Keagamaan Surabaya, Jl. Ketintang, Madya 92, Surabaya 60232

jamal_wisby@kemenag.go.id

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:

Februari 17, 2021

Revised:

Maret 6, 2021

Accepted:

Maret 31, 2021

Komunikasi *virtual* di media sosial *whatsapp* terindikasi banyak mengandung tindak pengancaman muka yang serius. Pengguna *whatsapp* kurang menyadari kebutuhan muka partisipan sehingga menghasilkan tuturan yang bernada menyinggung harga diri, bahkan hingga mengeluarkan diri dari grup. Inilah yang mendorong penelitian deskriptif kualitatif dengan ancaman netnografi terhadap subjek penelitian 31 widyaiswara anggota grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya”. Data berupa percakapan dikumpulkan dengan cara partisipan terlibat yang di-*screenshots*. Hasil penelitian menunjukkan bentuk tindak pengancaman muka komunikasi berupa ujaran yang berisi ketidaksetujuan, kritik, saran, emosi kasar, istilah yang tak pantas, perintah, tawaran, respon diam atas ucapan terima kasih, pujian dan emosi marah, sedangkan bentuk tindak pengancaman muka komunikator berupa ujaran meminta maaf, merendahkan diri, menerima ucapan terima kasih, pujian, dan permintaan maaf. Bentuk tindak penyelamatan muka disampaikan dengan strategi (a) penyelamatan muka apa adanya, berupa tidak membuka aib, menyampaikan secara tidak langsung ketidaksetujuan, mengurangi tensi dengan humor, mengunggah gambar atau video (b) penyelamatan muka positif, berupa bersikap kooperatif, mengakui adanya persamaan (c) penyelamatan muka negatif, berupa menggunakan tuturan tak langsung dan bentuk pertanyaan, (d) penyelamatan muka tersamar menggunakan implikatur percakapan. Hasil pembahasan menyatakan bahwa tindak pengancaman dan penyelamatan muka sangat ditentukan oleh status sosial dan jarak sosial partisipan. Disarankan bagi pengguna *whatsapp* menyadari kebutuhan muka partisipan selama komunikasi berlangsung dan kiranya hasil penelitian ini bisa dipertimbangkan dalam pengembangan ASN, khususnya kompetensi kepribadian dan sosiokultural

There are indications that virtual communication on whatsapp contains serious face threatening act. Whatsapp users are not aware of the participants' facial needs, resulting in speech that offends their self-esteem, and even expels themselves from the group. This is what encourages qualitative descriptive research with a netnographic approach to the research subjects of 31 widyaiswara members of the whatsapp group "WI Teknis BDK Surabaya". Data in the form of conversations is collected by means of the involved participants who are screenshots. The results showed that the form of threatening the communicator's face was in the form of utterances that contained disapproval, criticism, suggestions, harsh emotions, inappropriate terms, orders, offers, silent responses to gratitude, praise and angry emotions, while the form of threatening the communicator's face was in the form of speech. apologizing, humbling oneself, accepting thanks, compliments, and apologies. The form of face saving act was conveyed with the strategy (a) face saving as it is, in the form of not opening disgrace, indirectly conveying disapproval, reducing tension with humor, uploading pictures or videos (b) saving positive faces, in the form of being cooperative, acknowledging similarities (c) saving of negative faces, in the form of using indirect speech and the form of questions, (d) saving of disguised faces using conversational implicatures. The results of the discussion stated that the act of threatening and saving face was largely determined by the social status and social distance of the participants. It is recommended that Whatsapp users be aware of the participant's facial needs during communication and hopefully the results of this study can be considered in the development of ASN, especially personal and sociocultural competencies

This is an open access article under the CC-BY-SA license.



Keywords: *face saving act, face threatening act, virtual communication*

Kata Kunci: *tindak pengancaman muka, tindak penyelamatan muka, komunikasi virtual*

1. Pendahuluan

Komunikasi di media sosial *whatsapp* terindikasi banyak mengandung tindak pengancaman muka yang serius. Penggunaan bahasa di *whatsapp* mengabaikan kebutuhan muka dan kurang menyadari bahwa tujuan komunikasi di media sosial bukan semata-mata menyampaikan informasi, melainkan untuk memelihara hubungan sosial yang baik. Akibatnya, muncul perkataan bernada menyinggung harga diri (Aziz, 2015), penyampaian maksud yang tidak sopan (Pratamanti, Riana & Setiadi, 2017), ejekan, penolakan, unggahan merugikan orang lain (Maulidi, 2018), dan melanggar prinsip kesantunan berbahasa (Suntoro, 2019). Selain itu, konten-konten yang di-posting berupa tulisan, foto, gambar dan video mengarah kepada penyebaran kebencian dan penghasutan orang lain (Waruwu & Vera, 2020; Zulkarnain, 2020), mengabaikan etika komunikasi berbahasa (Sumartono & Astuti, 2020), memaksakan kehendak dan pendapat (Fitriani, 2021). Bahkan yang mengejutkan, laporan yang dirilis Microsoft mengenai *Digital Civility Index* (DCI) menunjukkan bahwa tingkat kesopanan warganet orang Indonesia paling buruk se-Asia Tenggara (Pertiwi, 2021).

Sejauh ini penelitian yang dilakukan masih membahas seputar etika dalam komunikasi di media sosial (Manan, 2019), penyebaran berita hoaks di media sosial (Majid, 2019), bentuk dan nilai yang terkandung dalam interaksi pembelajaran dilihat dari unggah-ungguh basa (Rahadini et al., 2014), kesantunan di *facebook* (Palupi & Endahati, 2019) pelanggaran kesantunan dalam percakapan di dalam lingkungan keluarga (Nurfamily, 2015), pelanggaran kesantunan dalam interaksi belajar mengajar di sekolah (Musyawir, 2017). Dilihat dari kecenderungan penelitian yang ada, tampaknya yang belum dibahas adalah penelitian fokus masalah tindak pengancaman dan penyelamatan muka dalam komunikasi *virtual* di grup *whatsapp* yang dianalisis secara elaboratif menggunakan Prinsip Kerjasama, Teori Tindak Tutur, Prinsip Kesantunan, Teori Pasangan Tutur, dan mempertimbangkan parameter sosiokultural untuk menentukan tindak pengancaman dan penyelamatan muka selama interaksi berlangsung.

Konsep muka yang dimaksud dalam pembahasan adalah identitas sosial yang ingin diklaim oleh setiap anggota (Brown & Levinson, 1987), dan ingin ditunjukkan pada publik meliputi status, nilai, reputasi, serta harga diri dalam suatu interaksi sosial (Littlejohn, 2009). Keinginan untuk diterima, dihargai, dihormati, dan disukai oleh orang lain disebut muka positif, sedangkan keinginan untuk memiliki leluasa bertindak, berkuasa terhadap daerah tertentu, perlindungan pribadi, dan hak untuk tidak diganggu, direndahkan atau dilecehkan harga dirinya oleh orang lain disebut muka negatif (Brown & Levinson, 1987; Maros, 2011). Tindak yang dapat membuat seseorang kehilangan muka selama interaksi berlangsung disebut tindak pengancaman muka, sedangkan tindak untuk mengembalikan muka yang hilang disebut tindak penyelamatan muka (Littlejohn, 2009; Yulianti, 2014). Penentuan tindak pengancaman dan penyelamatan muka dalam ini didasarkan pada Prinsip Kerjasama, Teori Tindak Tutur, Prinsip Kesantunan, Teori Pasangan Tutur, serta faktor parameter sosiokultural secara elaboratif saling melengkapi.

Prinsip Kerjasama berasumsi bahwa selama proses komunikasi berlangsung antara komunikator dan komunikan memegang Prinsip Kerjasama Grice (1975). Prinsip Kerjasama menyatakan, "Berikan sumbangan Anda pada percakapan sebagaimana diperlukan, berdasarkan tujuan atau arah percakapan yang disepakati dan sedang diikuti" (Grice, 1975; lihat pula Leech, 2015). Prinsip Kerjasama ini didukung oleh beberapa konvensi percakapan yang mengatur hak dan kewajiban setiap partisipan tutur yang disebut maksim atau aturan, yaitu maksim kualitas, maksim kuantitas, maksim cara, dan maksim hubungan. Kepatuhan terhadap Prinsip Kerjasama dalam komunikasi akan menghasilkan percakapan yang benar, tidak samar, tidak taksa, ringkas, dan teratur sehingga memiliki daya ilokusiner tinggi dan mencapai tujuan komunikasi dengan baik. Pelanggaran terhadap hal ini berpotensi menimbulkan tindak mengancam muka.

Teori tindak tutur menyatakan bahwa sebuah tuturan sebenarnya mencakup tiga tindakan sekaligus, yaitu lokusi, ilokusi, dan perlokusi (Austin, 1962). Lokusi adalah tindak bertutur atau berkata itu sendiri, yaitu tindak mengucapkan suatu tuturan yang bermakna, baik makna kata per kata, maupun makna kalimat. Ilokusi adalah tindak melakukan sesuatu berkaitan dengan maksud, fungsi, dan daya yang terkandung dalam lokusi. Sementara perlokusi adalah akibat yang ditimbulkan oleh adanya ilokusi di dalam lokusi (Austin, 1962; Searle, 1975; Leech, 1993). Karena mengandung makna, maksud, dan mempunyai daya inilah sebuah tuturan memiliki potensi untuk mengancam muka atau menyelamatkan muka.

Dilihat dari Prinsip Kesantunan, tujuan komunikasi selain menyampaikan informasi adalah ingin terkesan santun (Brown & Levinson, 1987; Leech, 1993; Leech, 2015; Brown, 2015). Ketaatan terhadap prinsip kesantunan akan menghasilkan percakapan yang menyelamatkan muka partisipan tutur, sebaliknya pelanggaran terhadap prinsip santun dapat ditafsirkan sebagai tindak mengancam muka.

Sementara itu, Teori Pasangan Tutur menyatakan bahwa dalam penggunaan bahasa sehari-hari menunjukkan adanya pasangan-pasangan yang disebut *adjacency pair* (Littlejohn, 2009). Misalnya, pasangan salam-salam; tanya-jawab; permintaan-pemberian; permohonan-pengabulan, pujian-penerimaan, keluhan-perbaikan. Pelanggaran terhadap pasangan tutur dimaksud berpotensi mengancam muka, terutama jika dipertimbangkan dari parameter

sosiokultural, seperti status sosial, jarak sosial, kekuasaan, dan konteks sosiokultural (Ibrahim, 1994; Schiffrin, 1994).

Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi kekurangan dari tulisan terdahulu dengan menitik beratkan analisis pada konteks mikro yaitu tindak pengancaman dan penyelamatan dalam suatu komunikasi *virtual* di grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya”. Fenomenanya, dalam komunikasi di grup *whatsapp* dimaksud banyak ditemukan tindak berbahasa yang bernada memaksakan kehendak atau pendapat, tidak kooperatif, mengunggah berita hoaks, humor dengan mengunggah gambar dan video mengarah pornografi dan menghasut, bahkan mengakibatkan ‘pengusiran’ seseorang anggota dari grup, hingga kasus pembubaran grup *whatsapp* dan komunikasi sosial pun sementara terputus. Jika hal ini dibiarkan, tidak hanya komunikasi sosial yang terputus, tetapi hubungan sosial memburuk. Sejalan dengan itu ada tiga tujuan penelitian ini dilaksanakan, yaitu mendeskripsikan: (1) bagaimana tindak pengancaman muka dalam komunikasi *virtual* grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya”, (2) bagaimana strategi menyelamatkan muka dalam komunikasi *virtual* grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya”, (3) faktor sosiokultural yang menentukan tindak pengancaman dan penyelamatan muka dalam komunikasi *virtual* grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya”. Manfaat penelitian ini adalah meningkatnya kesadaran untuk saling menghormati, menghargai perasaan dan harga diri sesama anggota grup *whatsapp* sehingga komunikasi berjalan dengan efektif mencapai tujuan yaitu memelihara hubungan sosial dengan baik.

Tulisan ini didasarkan pada suatu argumen bahwa fenomena munculnya tindak pengancaman muka dalam komunikasi *virtual* di grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya” disebabkan oleh kurangnya kesadaran menghargai diri. Fenomena sosial seperti itu kurang mendapat perhatian dari anggota grup *whatsapp*. Pada saat yang sama kesadaran tentang pentingnya kesantunan dalam memelihara hubungan sosial dalam komunikasi *virtual* grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya” masih sangat rendah. Penerapan prinsip kesantunan dalam komunikasi *virtual* di grup *whatsapp* masih sebatas sebagai slogan yang tidak direalisasikan. Pengetahuan yang terbatas dan kesadaran yang rendah mengenai pentingnya kesantunan berbahasa menjadi pemicu utama terjadinya tindak pengancaman muka dalam komunikasi *virtual* grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya”.

2. Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif (Wijaya, 2020) dengan ancangan netnografi (Kozinet, 2010; Kozinets, 2014). Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan mendapatkan gambaran yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dalam hal ini penggunaan bahasa yang mencerminkan tindak pengancaman dan penyelamatan muka partisipan dari perpektif partisipan. Sementara itu, ancangan netnografi digunakan karena penelitian ini fokus pada penggunaan bahasa sebagai pelestari budaya yang dimediasi oleh internet, yang terdiri atas enam langkah, yaitu merencanakan penelitian, memasuki komunitas *virtual*, mengumpulkan data, menginterpretasi data, menentukan norma-norma sosiokultural, dan mendeskripsikan hasil penelitian

Responden atau subjek penelitian ini meliputi 31 widyaiswara anggota grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya”. Data berupa percakapan dalam grup *whatsapp* dikumpulkan dengan cara partisipan terlibat (Tracy, 2013). Partisipan terlibat merupakan salah satu ciri khas penelitian kualitatif, yang mana peneliti selain sebagai peneliti ada juga anggota komunitas yang ditelitinya. Dengan demikian, peneliti terlibat secara aktif dalam percakapan yang sedang berlangsung dalam grup *whatsapp*. Pengumpulan data dengan cara partisipan terlibat ini berlangsung selama lebih kurang 22 bulan dan kehadiran peneliti tidak disadari oleh responden atau subjek penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan *iterative pragmatic* (Tracy, 2013), yaitu analisis data yang berulang dan bergantian antara *emik* dan teori, antara sudut pandang masyarakat penggunaan bahasa itu sendiri dan peneliti untuk mendeskripsikan pola-pola tertentu dari penggunaan bahasa yang sedang diteliti. Untuk mendeskripsikan pola tindak pengancaman dan penyelamatan muka digunakan elaborasi teori atau Prinsip Kerjasama (Grice, 1975), Teori Tindak Tutur (Austin, 1962; Searle, 1975), Teori Kesantunan (Brown & Levinson, 1987; Brown, 2015), dan Teori Pasangan Tutur (Littlejohn, 2009). Pengecekan keabsahan temuan penelitian dilakukan dengan cara memperpanjang keterlibatan, menggunakan ketekunan dan ketelitian dalam pengamatan, dan menggunakan triangulasi yang meliputi triangulasi data, teman sejawat, dan teori. Triangulasi data dilakukan dengan mencocokkan data dengan data sebelum atau sesudahnya atau mencocokkan data dengan data yang diperoleh dari sumber data yang berbeda dan situasi tutur yang berbeda, triangulasi teman sejawat dilakukan dengan berdiskusi tentang hasil temuan dengan teman sejawat, dengan kolega widyaiswara utama, triangulasi teori dilakukan dengan memandang dan menelaah data dan hasil temuan dari beberapa perspektif teoretis yang berbeda.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Bentuk Tindak Pengancaman Muka Komunikan

Setiap tuturan pada hakikatnya bisa mengancam muka karena di dalam tuturan tersimpan makna dan daya. Tindak pengancaman muka dalam komunikasi *virtual* di grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya” dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu tindak mengancam muka komunikan dan komunikator. Masing-masing dipaparkan sebagai berikut.

(a) Bentuk Pengancaman Muka Positif Komunikan

- (1) Komunikator menyatakan ketidaksetujuan, kritikan, ejekan, dan pertentangan.

Data:

“Menurut saya gak usah ikut direkap. Bonus.”

“Sayang ada yang belum dipermak di depan ruang akreditasi.”

“Kenapa berbeda? Saat dulu K-13 juga Bimtek bentuknya dan direkap.”

“Ngga pernah kita hitung seingat saya baru mou akhir2 ini yg dihitung.”

- (2) Komunikator tidak mengacuhkan kebutuhan muka komunikan. Tindakannya dapat berupa ekspresi emosi kasar, cerita hoaks, cerita yang menimbulkan perpecahan, topik yang menghasut, tidak bekerja sama, menggunakan istilah-istilah yang tidak pantas.

Data:

“Harusnya *ngajarnya* ditukar hari. Aku yakin *ybs* tahu sebelumnya. *Ngajar* di mou. Meminta orang mengganti *pd* hari H bukan cara cerdas.”

- (3) Penggunaan nama panggilan atau status untuk merendahkan seperti Sum, Gus, Yu Kaji.

Data:

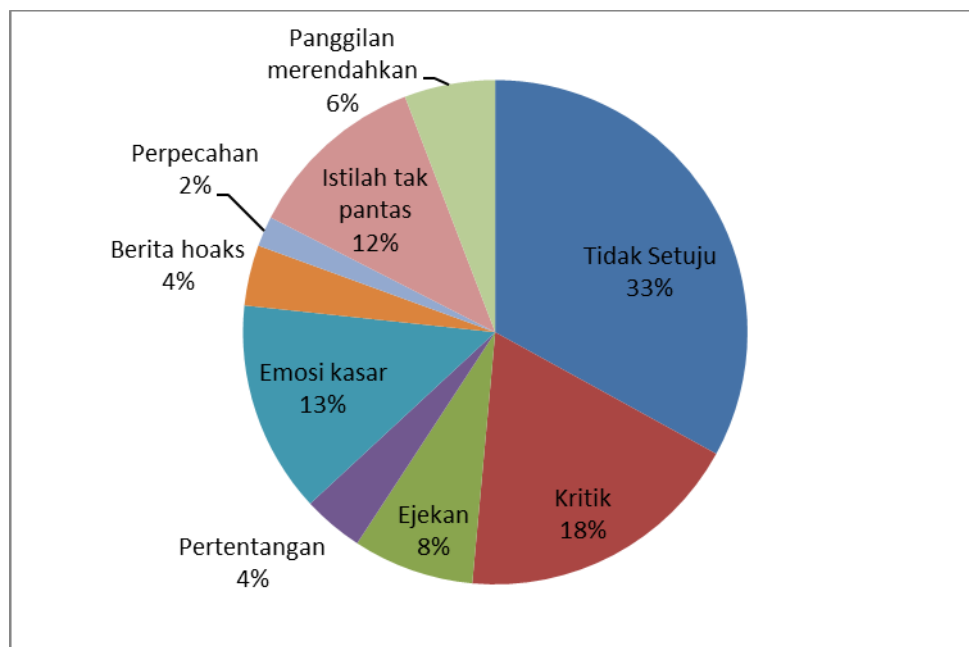
“Bagi *yg* gak siap, Sum selalu siap”

“*Sing njenengan mawon riyen* Gus, *ngisi teng pundi mawon, niki siap ngrekap.*”

“*Kulo diundang mboten wonten jp, yu kaji. Bayarnya nggih antarodhin minkum... Faham ta jenengan yu kajiiii??*”

Terus *Kulo ngitunge pripun? Bayare* Mou dibanding bimtek *insyalloh baina assama’ wa sumur minyak.*”

Tindak pengancaman muka positif komunikan berdasarkan hasil penelitian didominasi oleh tindak komunikator terhadap komunikan berupa mengungkapkan ketidaksetujuan, kritik, emosi kasar, respon menggunakan istilah yang kurang pantas sebagaimana ditunjukkan Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Lingkaran Bentuk Pengancaman Muka Positif Komunikan

(b) Bentuk Pengancaman Muka Negatif Komunikan

Bentuk pengancaman muka negatif komunikan berupa komunikator menyampaikan permintaan, perintah, saran, peringatan, dan sejenisnya.

- (1) Tindakan komunikator kepada komunikan berupa perintah.

Data:

“*Monggo* pak Jamal atau pak Suto bs membantu penataan DDWK sesuai *dg* hasil rekapan Diklat Reguler, DDWK maupun pertimbangan yg lain.”

- (2) Tindakan komunikator dengan menawarkan penerimaan bersyarat, pemberian janji-janji

Data:

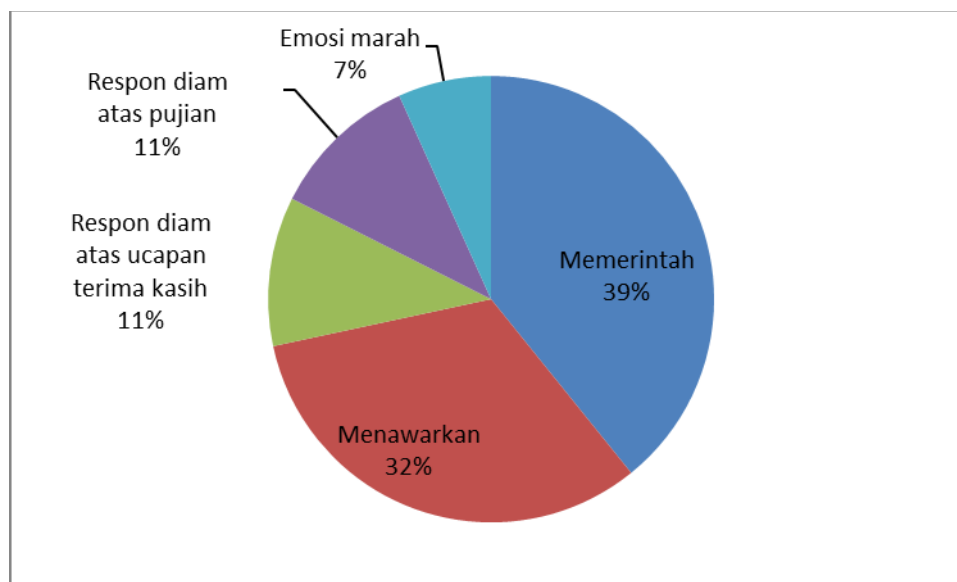
“Saya siap dan ikhlas tidak berangkat karena saya masih nyusun DUPAK *blm* selesai!”

- (3) Reaksi komunikan terhadap pujian, rasa iri atau cemburu, emosi marah dan sejenisnya dari komunikator

Data:

“*Sampean pancen jempol ...* (mengacungkan jempol). Selamat dan sukses.”

Tindak pengancaman muka negatif komunikan berdasarkan hasil penelitian didominasi oleh tindak memerintah, menyarankan, respon diam atas ucapan terima kasih, respon diam atas pujian, dan respon emosi marah dari komunikator terhadap komunikan. Hal ini disebabkan oleh peran penting dari beberapa anggota misalnya sebagai tim penyusun jadwal pelatihan sebagai tim penyusun jadwal, tentunya sering mendominasi percakapan di grup untuk melancarkan tugasnya. Oleh, karena itu tim penyusun jadwal melakukan tindak memerintah dan menyarankan. Demikian juga dengan tim penyusun jadwal pelatihan di wilayah kerja, tim penyusun pelatihan kerjasama, dan tim penghitung KJM (Kelebihan Jam Mengajar) Bentuk pengancaman muka negatif dipaparkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Lingkaran Bentuk Pengancaman Muka Negatif Komunikan

3.2. Bentuk Tindak Pengancaman Muka Komunikator

- (a) Bentuk Pengancaman Muka Positif Komunikator

- (1) Permintaan Maaf

Data:

“Maaf, Pak Makmun... *ndak* boleh, ini soalnya emergency begitu kata pak Boss.”

- (2) Penerimaan Pujian

Data:

A: [“Ini baru WI sejati, *opo2* siaaappp... “]

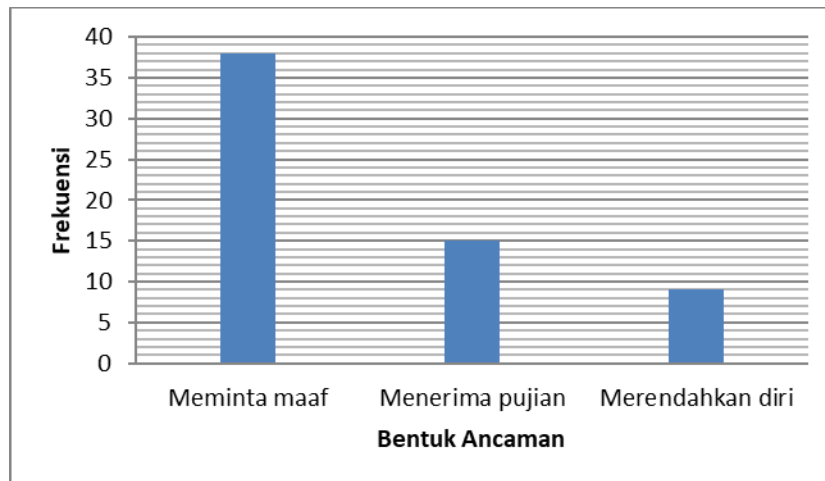
B: “Siap boss, *krrn hbs* Topung, badan *lbh* fresh”

- (3) Merendahkan Diri Sendiri

Data:

“*Materine abot, gk* diganti RPP ta.... Hehe.”

Tindak pengancaman muka positif komunikator didominasi oleh tindak meminta maaf dan menerima pujian. Objek materi yang dirasakan menyebabkan harus meminta maaf adalah menyampaikan informasi yang tidak menyenangkan. Permintaan maaf seperti itu disampaikan dalam percakapan adalah sebagai pengantar yang memperlembut kerasnya ancaman yang akan datang dan menunjukkan kesantunan (Jamal, 2011). Sementara, objek materi yang menyebabkan harus menerima pujian kompetensi untuk mengajar mata diklat tertentu, menulis buku, dan kebaikan hati sebagaimana ditunjukkan Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Lingkaran Bentuk Pengancaman Muka Positif Komunikator

(b) Bentuk Pengancaman Muka Negatif Komunikator

(1) Penerimaan Rasa Terima Kasih

Data:

A: ["Alhamdulillah, Terima kasih ms Ani."]

B: "Temu kangen sama bakul ikan di pasar karah bu. Sekalian sama belanja2 dapur wi hehehe."

(2) Penerimaan Permintaan Maaf

Data:

A: ["Mohon maaf *aq sdh* beli tiket bu Shandra."]

B: "Ya pak makanya *sy pingin* tahu *yg* sudah beli tiket pak."

(3) Penerimaan Tawaran

Data:

A: ["Rencana *sy yg sy* pindah *yg* ada pak jarot tgl 18 itu pak *nnti* disesuaikan lagi *angk* 16."]

B: "Monggo *sy* yang *dicansel dl gpp*."

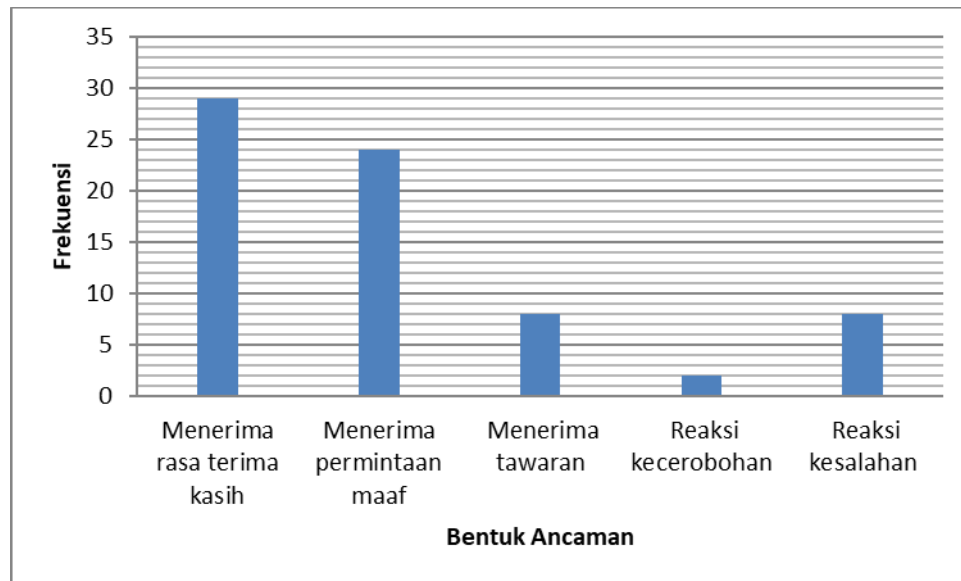
(4) Reaksi terhadap Kecerobohan dan Kesalahan Komunikan

Data:

A: ["Maaf *aq ga* usah materai. Belum pernah pinjam koperasi. Alhamdulillah gaji PNS sudah cukup. [mengunggah gambar tangan ngapurancang]

B: Ani : "Ini ndak ada kaitannya dengan pinjam-meminjam pak. Ini surat kuasa untuk Bank Jatim terkait pemotongan bulanan."

Tindak pengancaman muka negatif komunikator didominasi oleh tindak menerima ucapan terima kasih, menerima permintaan maaf, menerima tawaran. Menerima ucapan terima kasih dan menerima permintaan maaf diklasifikasikan sebagai tindak mengancam muka negatif komunikator karena ada 'cost' mengalir dari komunikan kepada komunikator. Sementara menerima tawaran dapat diklasifikasikan sebagai tindak mengancam muka negatif komunikator karena berarti menerima 'benefite' dari orang lain. Ketika menerima tawaran orang lain, komunikator menjadi terikat dengan tawaran itu dan tidak memiliki keleluasaan tindakan lagi. Bentuk pengancaman muka negatif komunikator dipaparkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Batang Bentuk Pengancaman Muka Negatif Komunikator

3.3. Bentuk Tindak Penyelamatan Muka Apa Adanya

- (a) Berhenti Mencari Kesalahan Orang

Data:

"Wes ditutup critane.. Pancet ae."

- (b) Memaafkan, Memintakan Maaf

Data:

"Mengelola kegiatan dg bnyk variabel pertimbangan tdk lah mudah.. mhn dimaafkan..."

- (c) Member Alasan Perbuatan Salah Orang Lain

Data:

"Iki akibat tukar-tukar akhirnya tukaran bener."

- (d) Tidak Membuka Aib atau Kekurangan Orang Lain

Data:

"Iki akibat tukar-tukar akhirnya tukaran bener."

- (e) Berbuat untuk Memperbaiki Kesalahan Orang Lain

Data:

"Bu Ninik klu epd jngan dijadwal mou. Rusak aturan itu."

Anwar: *"Kekne aku wae siap."*

- (f) Menyampaikan Secara Tidak Langsung Ketidaksetujuan

Data:

"Lho, desiminasi lagi ta, kan sudah desiminasi beberapa bulan yang lalu. Semuanya sudah ada modul dan power point-nya bu ninok. Not hard for math trainer."

- (g) Mengurangi Tensi dengan Humor atau Mengunggah Gambar atau Video

Data:

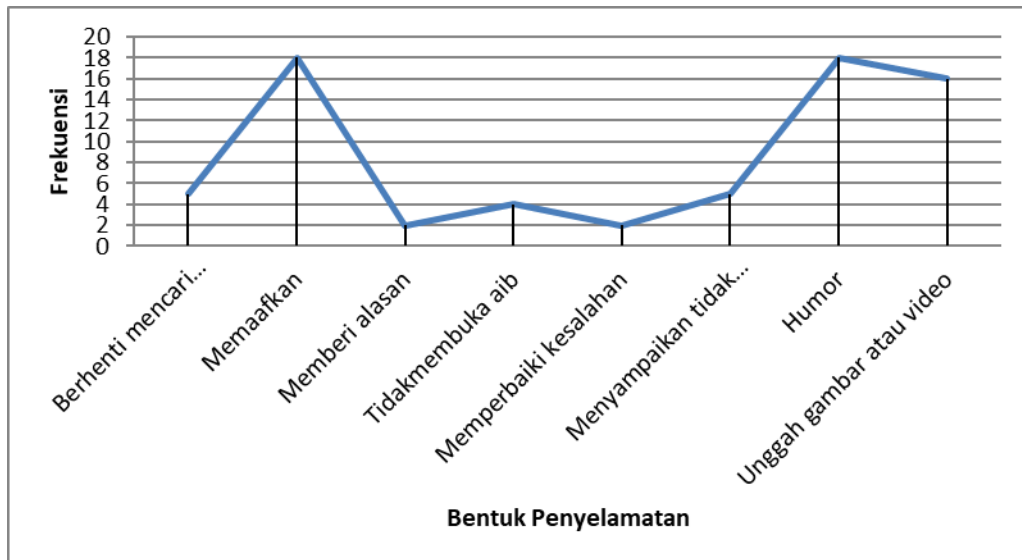
"Pak Takmir.... Astaghfirullah"

- (h) Menyampaikan Marah Secara Tidak Langsung

Data:

"Ono MoU rame, gak dikasih MoU rame... Astaghfirullah"

Bentuk tindak penyelamatan muka secara apa adanya dapat dijelaskan dengan Gambar 5.



Gambar 5. Diagram Garis Bentuk Penyelamatan Muka Apa Adanya

3.4. Bentuk Tindak Penyelamatan Muka Apa Adanya

(a) Mengakui Persamaan

Data:

A: ["Ketiduran haaaa"]

B: "Enak ketiduran daripada kelaparan yha?"

(b) Menjalin Kerjasama atau Sikap Kooperatif dan Menghindari Pertentangan

Data:

A: ["Bagaimana kalau kita undi saja? Tapi gak ilmiah katanya. *Monggo* yang lain bri masukan sebelum dirapatkan ..."]

B: "Ya, hemat saya diundi saja pak biar *tdk* menambah banyak polemik."

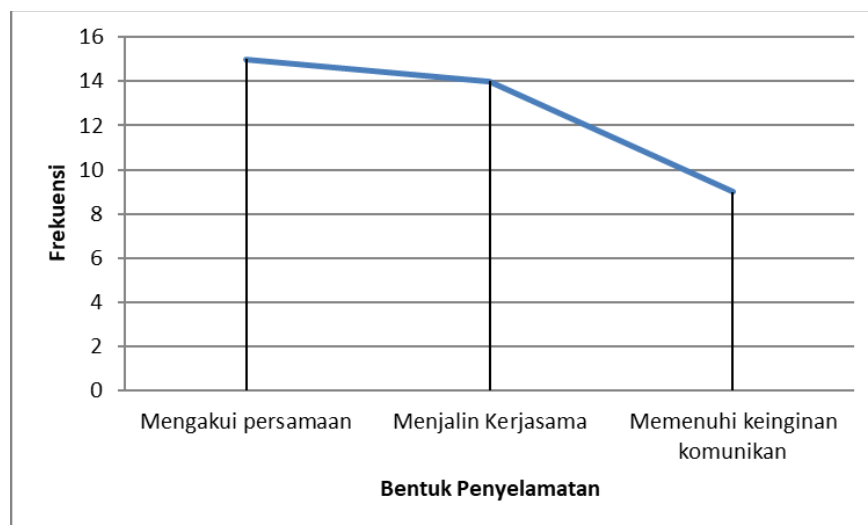
(c) Memenuhi Keinginan Komunikan

Data:

A: ["*Seneng* dirimu. *Senep* no aq."]"]

B: *Njoget e leren dhisik yh.* "

Tindak penyelamatan muka positif digunakan untuk mereduksi tindak mengancam muka positif komunikan. Strategi penyelamatan muka positif dilakukan pada umumnya dengan penggunaan istilah-istilah penanda khas kelompok, termasuk sebutan, panggilan, dialek, singkatan, yang menunjukkan penutur dan penutur memiliki persamaan (Brown & Levinson, 1987). Bentuk strategi penyelamatan muka positif ditunjukkan dalam Gambar 6.



Gambar 6. Diagram Garis Bentuk Penyelamatan Muka Positif

3.5. Bentuk Tindak Penyelamatan Muka Negatif

(a) Menggunakan Tuturan Tidak Langsung

Data:

“Kalo masih ada DDWK dan MoU *kasihkan sj ke yg* jam regulernya masih sedikit biar jamnya bertambah banyak, setuju?” [modus menolak]

(b) Menggunakan Bentuk Pertanyaan

Data:

“Kasihna bendera kita, sudah robek tidak diganti, apa nunggu tender taaaa?” [modus mengkritik]

(c) Meminimalkan Daya

Data:

“Belum berangkat?” [berangkatlah]

“Kalau di sini saja bgn?” [jangan pergi]

“Sebaiknya lapor, Pak.” [Silakan lapor, Pak]

Daya yang paling tinggi tersimpan dalam kalimat perintah atau kalimat larangan. Untuk meminimalkan daya digunakan kalimat bentuk tanya atau saran

(d) Meminta Maaf

Data:

“Moh maaf, teman-teman.

(e) Menggunakan Bentuk Pasif

Data:

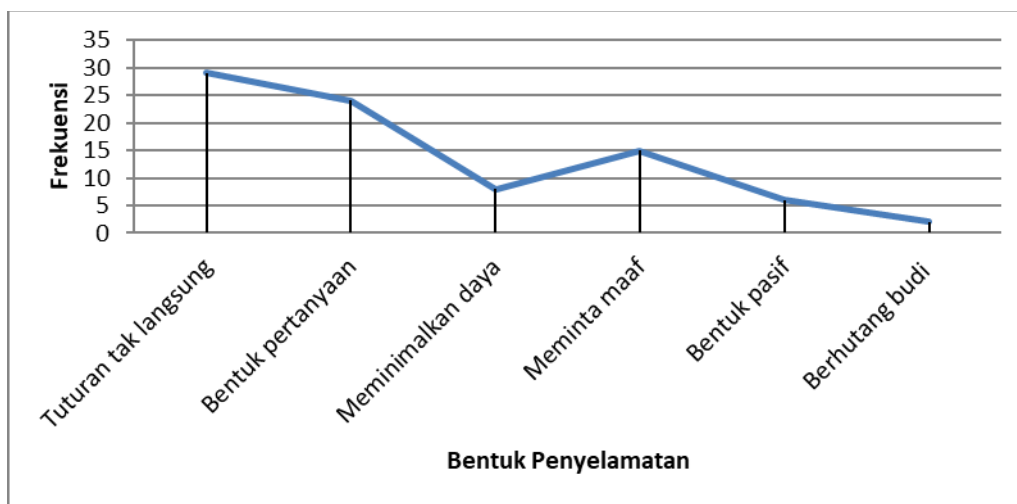
“Mohon dicermati ...

(f) Menunjukkan Bahwa Komunikator Berhutang Budi pada Komunikan

Data:

“*Matur nuwun* respon cepatnya bu Ninik n pak Agus. *Nek tak itung* lewat *online* selisih 35 ribu *aq* pesen 8 tiket banyak juga *yho...piye iki?*”

Tuturan berisi memberi pilihan yang seluas-luasnya kepada komunikan dapat diklasifikasikan tindak penyelamatan muka negatif. Misalnya, “Aku ikut saja...” Hal ini sesuai dengan prinsip kesantunan, yaitu (1) tidak memaksa, (2) beri pilihan, (3) buat komunikan merasa enak dan nyaman (Culpeper, 2011). Gambar 7.



Gambar 7. Diagram Garis Bentuk Penyelamatan Muka Negatif

3.6. Bentuk Tindak Penyelamatan Muka Tersamar

(a) Menggunakan Implikatur Percakapan

Data:

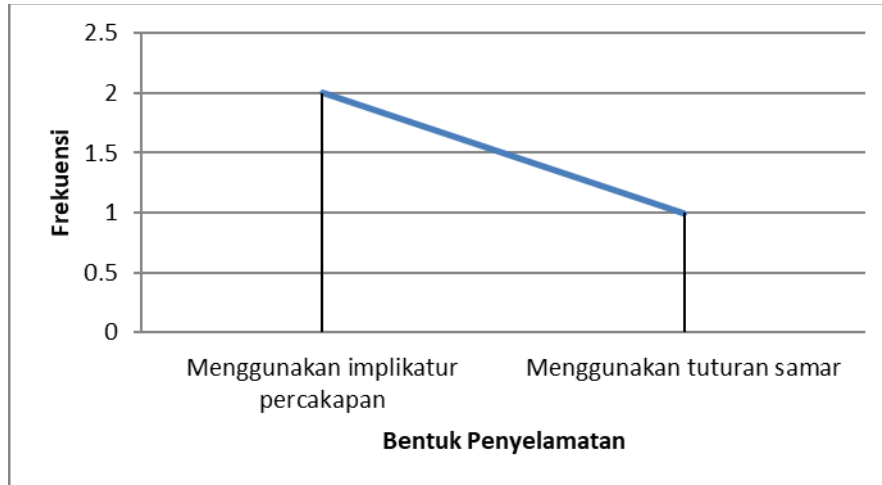
“Aku ikut aja.”

(b) Menggunakan Tindak Tutur Samar atau Ambigu

Data:

“Maaf Bu Hj, nama suami *sy* bukan Khomari tapi Komari(gambar dua belah tangan ditangkup)”

Penyelamatan muka tersamar bekerja dengan cara memperkecil daya *imposif* suatu tuturan. Semakin tidak langsung penutur menyampaikan maksud yang merugikan komunikannya, semakin tersamar maksud yang sesungguhnya. Hal ini dimaksudkan untuk berjaga-jaga kalau tidak berhasil, komunikator tidak menanggung malu. Sebaliknya kalau berhasil, komunikasi sebagai pihak yang dikenai beban kerugian (cost) juga tidak menanggung malu. Semakin tidak langsung pengungkapan maksud pembicaraan, semakin santun. Bentuk penyelamatan muka tersamar dapat dilihat Gambar 8.



Gambar 8. Diagram Garis Bentuk Penyelamatan Tersamar

3.7. Faktor Sosiokultural yang Menentukan

Parameter sosiokultural yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah status sosial, kekuasaan relatif, tingkat kearaban, dan konteks sosiokultural.

(a) Status Sosial

Status sosial dalam komunitas di grup *whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya” bisa didefinisikan menurut senioritas, kepakaran, pangkat jabatan, kepengurusan dalam koordinatorat widyaiswara, atau kriteria lain yang lebih spesifik (Ibrahim, 1994). Misalnya seperti, admin grup, bendahara dapur, bendahara KJM, tim penyusun jadwal diklat baik DKS, jadwal DDWK (Diklat Di Tempat Kerja), jadwal diklat reguler. Semakin tinggi dan semakin banyak status sosial yang dijabat semakin banyak peran sosial, semakin dominan dalam percakapan di grup *whatsapp* (Mulder (1996) karena harus melakukan tindak negosiasi, menawarkan, menyarankan, mengatur kegiatan dan membuat keputusan yang mengikat bersama dalam grup sesuai dengan satusnya. Dalam posisi inilah tim penyusun melakukan tindak tutur yang sarat dengan daya *imposif*, terkadang harus menunjukkan emosi marah yang mengarah kepada tindak pengancaman muka.

(b) Kekuasaan Relatif

Kuasaan relatif merujuk pada kewenangan partisipan untuk menyatakan sesuatu tindak tutur kepada partisipan lain dalam suatu interaksi. Jika menyadari bahwa tingkat kekuasaan yang dimilikinya bernilai tinggi [+], komunikator menyampaikan tindak tutur apa adanya tanpa diiringi dengan strategi kesantunan. Sebaliknya, jika menyadari bahwa tingkat kekuasaan yang dimilikinya bernilai rendah [-] komunikator menggunakan strategi kesantunan untuk mereduksi tingkat ancaman muka dari tuturannya atau memilih diam. Kewenangan ini berkaitan dengan status sosial yang dimiliki komunikator dalam kelompok (Mulder, 1996).

(c) Jarak Sosial

Dalam komunitas grup *whatsapp* ini, jarak sosial bisa didefinisikan karena kesamaan sebagai pengurus koordinatorat widyaiswara, pengurus koperasi balai, tim penyusun jadwal, bidang akademik, almamater, daerah asal, hubungan saudara komunikator dan komunikan. Semakin banyak kesamaan, semakin [-] jarak sosial berarti semakin akrab. Kesamaan peran tertentu menyebabkan tata hubungan inter-aksi bersifat horizontal dan intens. Intensitas hubungan dan sifat personal menyebabkan level toleransi meningkat, level ancaman menurun. Komunikator dapat menggunakan strategi kesantunan langsung (Safriandi dkk., 2020). Sebaliknya, jika tidak banyak persamaan, intensitas hubungan sosial menurun, level keakraban menurun, level ancaman meningkat. Pada saat demikian, komunikator perlu memperhatikan strategi kesantunan untuk mereduksi tingkat ancaman. Level jarak sosial yang memiliki nilai [+] yang berarti level keakraban bernilai [-] mengarahkan komunikator pada pilihan menggunakan bentuk bahasa yang terbatas dan cenderung formal.

Sebaliknya, jarak sosial yang kecil [-] yang berarti level keakraban [+] antara komunikator dan komunikan akan memberi efek keakraban tinggi terhadap komunikan dan lebih mengarahkan komunikator pada pilihan wujud bahasa yang bebas dan santai.

(d) Konteks Percakapan

Konteks percakapan dalam hal ini bukan hanya terbatas pada tempat, waktu, dan situasi, melainkan meliputi pengetahuan mengenai situasi sosial, keinginan dan kebutuhan orang lain, asumsi penutur dan mitra tutur, dan bagaimana pengetahuan itu mengarahkan penggunaan bahasa dan penafsiran tuturan (Schiffrin, 1994). Pengetahuan tentang teks dan konteks percakapan dapat membimbing partisipan tutur untuk mengidentifikasi tindak tutur misalnya apakah suatu tindak tutur itu merupakan tindak direktif atau komisif, informasi atau perintah, merupakan pertanyaan atau perintah, merupakan pujian atau melecehkan (Jamal, 2011).

3.8. Implikasi Hasil terhadap Proses Komunikasi dan Pembelajaran

Proses komunikasi dalam pembelajaran orang dewasa, sebaiknya dibangun lebih banyak memberi contoh keteladanan, lebih banyak menggunakan tindak persetujuan, menyatakan kesamaan, dan mengurangi tindak yang menyatakan ketidaksetujuan, tindak memerintah, tindak meminta, tindak menyarankan karena pembelajar orang dewasa telah banyak berpengalaman. Jika pun tidak dapat menghindari tindak ketidaksetujuan, memerintah, meminta, menyarankan dapat dilakukan dengan tidak secara langsung dan disertai tindak yang dapat meningkatkan keakraban untuk dapat mereduksi tingkat ancaman muka. Sementara pembelajaran orang dewasa yang kondusif harus mempertimbangkan (1) pengaturan lingkungan fisik disesuaikan dengan kondisi fisik orang dewasa, (2) pengaturan lingkungan sosial dan psikologis dikondisikan yang membuat orang dewasa merasa nyaman, diterima, dihargai, dan bersahabat.

4. Kesimpulan & Saran

4.1. Kesimpulan

Bentuk tindak pengancaman muka komunikasi dalam komunikasi *virtual grup whatsapp* “WI Teknis BDK Surabaya” berupa mengungkapkan ketidaksetujuan, mengungkapkan aib sesama, emosi kasar, respon terhadap penggunaan istilah yang kurang pantas, tindak memerintah, meminta, menyarankan, respon diam atas ucapan terima kasih, respon diam atas pujian, dan respon emosi marah dari komunikator terhadap komunikan. Sementara bentuk tindak pengancaman muka komunikator berupa meminta maaf, merendahkan diri sendiri, tindak menerima ucapan terima kasih, menerima permintaan maaf, menerima tawaran. Bentuk tindak penyelamatan muka disampaikan dalam empat strategi, yaitu (1) penyelamatan muka apa adanya, (2) penyelamatan muka positif, (3) penyelamatan muka negatif, dan (4) penyelamatan muka tersamar. Strategi penyelamatan muka mempertimbangkan tingkat ancaman, status sosial, jarak sosial, kekuasaan relatif komunikator terhadap komunikan.

Faktor parameter sosiokultural yang menentukan dalam tindak pengancaman dan penyelamatan muka adalah status sosial, kekuasaan relatif, dan keakraban. Jika memiliki status sosial [+], kekuasaan relatif [+], dan keakraban [+], komunikator melakukan tindak pengancaman muka dalam bentuk memerintah, menyarankan, melarang, melobi menegosiasikan, mengingatkan, dan terkadang harus menunjukkan emosi marah. Namun, jika memiliki status sosial [-], kekuasaan relatif [-], dan keakraban [-], komunikator melakukan tindak pengancaman muka dalam bentuk protes dan menyatakan ketidaksetujuan.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian disarankan bagi warganet pengguna *whatsapp* untuk meningkatkan kesadaran kebutuhan muka selama interaksi dimediasi internet untuk memelihara hubungan sosial yang harmonis, saling menghargai, dan menghormati baik dalam interaksi di media sosial maupun interaksi dalam lingkungan keluarga, pembelajaran pedagogis andragogis, interaksi di tempat kerja, maupun di tempat umum. Secara substansial, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan guru, dosen, dan widyaiswara untuk memperluas khasanah bidang spesialisasi kesantunan berbahasa, Pragmatik, Sociolinguistik, Sociopragmatik, Etnografi komunikasi, Komunikasi Publik, Komunikasi Penyuluh, Komunikasi Efektif, Manajemen Konflik, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik, Kepemimpinan, dan Networking.

Bagi pembuat kebijakan disarankan mempertimbangkan parameter sosiokultural dalam pembinaan dan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN), khususnya kompetensi kepribadian dan sosiokultural. Pemahaman yang baik terhadap parameter sosiokultural yang berlaku dapat mendukung melancarkan pelaksanaan tugas kedinasan dan tugas kemanusiaan secara efektif, efisien, dan mengatasi hambatan sosiokultural. Kiranya hasil penelitian ini bisa menginspirasi penelitian berikutnya.

Daftar Referensi

- Austin, J. L. 1962. *How to Do Things with Words*. Oxford: Oxford University Press.
- Aziz, E. A. 2015. Konsep Wajah dan Fenomena Kesantunan Berbahasa pada Masyarakat Cina Modern: Kasus Shanghai. *Jurnal Linguistik Indonesia*, 23(2)
- Brown, P. & Levinson, S.C. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: CUP.
- Brown, P. 2015. *Politeness and Language*. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition* (pp. 326–330). <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.53072-4>
- Culpeper, J. 2011. Politeness and impoliteness. In: Karin Aijmer and Gisle Andersen (eds.) *Sociopragmatics, Volume 5 of Handbooks of Pragmatics* edited by Wolfram Bublitz, Andreas H. Jucker and Klaus P. Schneider. Berlin: Mouton de Gruyter, 391-436.
- Fitriani, Arin. 2021. *Penggunaan Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Kolom Komentar Warganet pada Caption Postingan Akun Instagram Youtuber Atta Halilintar*. Bachelor (S1) thesis, Wijaya Kusuma Surabaya University. diakses pada tanggal 30 Maret 2021 <https://erepository.uwks.ac.id/8265/>.
- Grice, H.P. 1975. Logic and Conversation. Dalam P. Cole dan J.L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics*. (3) 41-58). New York: Academic Press.
- Ibrahim, A.S. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Jamal. 2011. *Apologi dalam Komunikasi Multikultural di Tempat Kerja*. Desertasi. Tidak diterbitkan.: Malang: Malang: Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang.
- Kozinets, R.V. 2010. *Netnography. Doing Ethnography Research*. Los Angeles, USA: Sage Publications.
- Kozinets, R.V. 2014. *Netnography: Redefined*. London. Sage Publications, Ltd.
- Leech, G. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Terjemahan M.D.D Oka. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Leech, G. 2015. *The Pragmatics of Politeness*. New York: Oxford University Press.
- Littlejohn, S.W. 2009. *Theories of Human Communication*. Belmont, California: Wadsworth, Inc.
- Maros, M. 2011. Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa dan Kebudayaan Melayu Utama*, (3), 7-20
- Majid, A. 2019. Fenomena Penyebaran Hoax dan Literasi Bermedia Sosial Lembaga Mahasiswa Universitas Muslim Indonesia. *Jurnal Komodifikasi*. Vol. 8, Desember 2019, hal 228-239
- Manan, N. A. 2019. Etika Bahasa Dalam Komunikasi Media Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswa PGSD STKIP Muhammadiyah Kuningan). *Jurnal Ilmiah Educater*. 4(1), Juli 2019, 25-35
- Maulidi. 2015. Kesantunan Berbahasa pada Media Jejaring Sosial Facebook. *e-Jurnal Bahasantodea*, 3 (4), Oktober 2015, 42-49
- Mulder, N. 1996. *Pribadi dan Masyarakat di Jawa*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Musyawir. 2017. *Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa Dalam Interaksi Belajar-Mengajar Bahasa Indonesia Siswa Kelas XI SMA Negeri 2 Panca Rijang Sidenreng Rappang*. Tesis. Diakses 26 Februari 2021.
- Nurjamily, W.O. 2015. Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Lingkungan Keluarga (Kajian Sosiopragmatik). *Jurnal Humanika*, 3(15). Retrieved from <http://ojs.uho.ac.id/index.php/HUMANIKA/article/view/608>
- Palupi, M.T. & Endahati, N. 2019. Kesantunan Berbahasa di Media Sosial Online: Tinjauan Deskriptif pada Komentar Berita Politik di Facebook. *Jurnal Skripta*. 5 (1) 26 -31
- Pertiwi, W.K. 2021. Tingkat Kesopanan Orang Indonesia di Internet Paling Buruk Se-Asia Tenggara. *Kompas.com*.diakses 26 Februari 202, <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/25/12022227/tingkat-kesopanan-orang-indonesia-di-internet-paling-buruk-se-asia-tenggara?page=all>
- Pratamanti, E.D., Riana, R., & Setiadi, S. 2017. Kesantunan Berbahasa dalam Pesan Whatsapp Mahasiswa yang Ditujukan kepada Dosen. *Dinamika Sosial Budaya*, 19 (2), 230-239. diakses 26 Februari 2021 <http://dx.doi.org/10.26623/jdsb.v19i2.984>
- Rahadini, A. A., & Suwarno. 2014. Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Pembelajaran Bahasa Jawa di SMP N 1 Banyumas. *Ling Tera*, 1(2), 136-144.
- Safriandi, S., Syahriandi, S., Radhiah, R., & Trisfayani, T. 2020. Ketidaktepatan Fungsi oleh Mahasiswa terhadap Dosen melalui Aplikasi Pesan Instan Whatsapp. *Jurnal Membaca*. 5 (1) 2020 63 – 70. diakses tanggal 31 Maret 2021, <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jurnalmembaca>
- Schiffirin, D. 1994. *Ancangan Kajian Wacana*. Terjemahan oleh Abd. Syukur Ibrahim (ed.) 2007. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Searle, J.R. 1975. Indirect Speech Acts: dalam Cole, P. dan Morgan, J.L. (eds.), *Syntax and Semantics*, Vol.3: *Speech Act* (hlm. 59–82). New York: Academic Press.
- Sumartono & Astuti, H. 2020. Etika Komunikasi Whatsapp dan Jarak Sosial pada Generasi Milenial. *Komunikologi: Jurnal Ilmiah Komunikasi*. Vol. 17 Maret 2020. diakses tanggal 1 Februari 2021. <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/view/235>.

- Suntoro. 2019. Kesantunan Berbahasa Mahasiswa pada Dosen dalam Wacana Komunikasi *Whatsapp* di STABN Sriwijaya. *JPBSI Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. 4 (1) Maret 2019, diakses tanggal 01 Februari 2021 <https://journal.stkipsingkawang.ac.id/index.php/JP-BSI/article/view/962>
- Tracy, S.J. 2013. *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd,
- Waruwu, D.F., & Vera, N. 2020. Ujaran Kebencian di Media Sosial: (Studi Netnografi di Akun Instagram @prof.tjokhowie). *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1 (1) Juli 2020, 55-69, diakses 29 Maret 2021, <http://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/AGUNA>
- Wijaya, U. H. 2020. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Yulianti, R. 2014. *Perilaku Penyelamatan Muka Pada Sosial Media*. Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan 2014 diakses tanggal 15 November 2014, diakses 25 Februari 2021. <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/semantik/article/view/824>
- Zulkarnain. 2020. Ujaran Kebencian (*Hate Speech*) di Masyarakat dalam Kajian Teologi. *Studia Sosia Religia*. 3 (1), 70-82

[Halaman ini sengaja dikosongkan]