



# Konflik Sosial Penanganan Covid-19 dalam Kajian Kesantunan

<sup>1</sup>Habiburrahman, <sup>2</sup>Akhmad H. Mus, <sup>3</sup>Rudi Arrahman, <sup>4</sup>Siti Lamusiah, <sup>5</sup>Supratman

<sup>1</sup>Pendidikan Bahasa Indonesia, <sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Mataram, <sup>3</sup>Indonesia

<sup>1</sup>[habibpemuda@gmail.com](mailto:habibpemuda@gmail.com), <sup>2</sup>[hahmadmus@gmail.com](mailto:hahmadmus@gmail.com), <sup>3</sup>[rudi85arrahan@gmail.com](mailto:rudi85arrahan@gmail.com),

<sup>4</sup>[lamusiah siti@gmail.com](mailto:lamusiah siti@gmail.com), [supratman.ummat@gmail.com](mailto:supratman.ummat@gmail.com)

## INFO ARTIKEL

RiwayatArtikel:

Diterima:02-05-2021

Disetujui:20-07-2021

Kata Kunci:  
kesantunan, dan  
konflik sosial

Keywords:  
politeness, and  
social conflict

## ABSTRAK

Abstrak: Pada hakikatnya, realisasi prinsip kesantunan digunakan untuk menunjukkan citra baik aparaturnya desa sebagai orang yang santun di tengah

masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, aparaturnya desa mengendalikan percakapan dengan cara mengatur pola tutur, memberikan, mengambil giliran tutur, mengatasi penyimpangan, dan mengatasi kesalahpahaman. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penggunaan kesantunan tindakan penyelesaian konflik sosial penanganan covid-19. Penelitian kesantunan ini merupakan salah satu penelitian dalam kajian sosiopragmatik. Sesuai dengan pandangan tersebut, penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut: (1) persiapan pengumpulan data, (2) teknik observasi, dan (3) teknik wawancara. Analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparaturnya desa bajur merealisasikan enam maksim kesantunan untuk menyelesaikan masalah konflik sosial penanganan covid-19. Keenam maksim tersebut yaitu, yakni maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim

permufakatan atau kecocokan, dan maksim kesimpatian. Keenam maksim tersebut sangat erat kaitannya dengan jiwa besar seorang pemimpin yang patut diteladani dan dihormati dalam bertutur sehingga permasalahan dalam masyarakat dapat terselesaikan dengan baik dan pemimpin tersebut dikategorikan sebagai seorang yang santun. Selain itu, keenam maksim tersebut cocok untuk diterapkan di tengah masyarakat pedesaan dalam menciptakan keharmonisan antar warga masyarakat dan tokoh masyarakat.

Abstract: In essence, the realization of the principle of politeness is used to show a good image of the village apparatus as a polite person in the community. To achieve this goal, village officials control the conversation by regulating speech patterns, giving, taking turns, overcoming deviations, and overcoming misunderstandings. The purpose of this study is to describe the use of politeness speech acts to resolve social conflicts in the handling of COVID-19. This politeness research is one of the studies in sociopragmatic studies. In accordance with this view, this research is classified as a qualitative descriptive study. The data collection in this study relates to the following matters: (1) preparation of data collection, (2) observation techniques, and (3) interview techniques. Analysis. The results of the study show that the Bajur village apparatus realizes the six maxims of politeness to solve the problem of social conflict in handling COVID-19. The six maxims are the maxim of wisdom, the maxim of generosity, the maxim of appreciation, the maxim of simplicity, the maxim of agreement or compatibility, and the maxim of sympathy. The six maxims are closely related to the great spirit of a leader who should be imitated and respected in speaking so that problems in society can be resolved properly and the leader is categorized as a polite person. In addition, the six maxims are suitable to be applied in rural communities in creating harmony between community members and community leaders.



## A. LATAR BELAKANG

Dalam komunikasi, kesantunan merupakan aspek penting dalam kehidupan untuk menciptakan komunikasi yang baik di antara penutur dan mitra tutur (Pranowo, 2012:6). Kaitan hubungan bahasa dengan realitas sosial tercermin pula di tengah masyarakat yang sedang ditimpa oleh wabah pandemi covid-19. Berbagai upaya pemerintah lakukan untuk penanganan wabah tersebut, diantaranya dengan sosialisasi pola hidup sehat, mencuci tangan, menjaga jarak, memakai masker dan mengkonsumsi makanan yang dapat menjaga daya tahan tubuh. Selain upaya tersebut, bantuan kemanusiaan juga diberikan.

Dalam penanganan covid-19 tersebut tentu masyarakat tidak semuanya menerima dengan baik, ada kesalahpahaman yang terjadi sehingga menyebabkan retaknya hubungan antara individu yang satu dengan yang lainnya. Belum lagi keretakan antara pemerintah desa dan masyarakat setempat dalam hal distribusi penerimaan layanan bantuan covid-19 yang menuai pro dan kontra sehingga konflik yang berkepanjangan terjadi di masyarakat selama pandemi covid-19.

Dalam konteks tersebut, kesantunan menjadi penting untuk diperhatikan guna mengatasi kesalahpahaman yang dapat menimbulkan retaknya hubungan yang tidak harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat, bahkan antara masyarakat yang satu dengan yang lain. Dalam penanganan kasus ini, berbagai pendekatan dilakukan pemerintah lewat tokoh agama dan tokoh masyarakat untuk mengkomunikasikan secara santun berbagai ketimpangan sosial masyarakat. Cara yang ditempuh tersebut cukup efektif sampai dengan saat ini sehingga peran tokoh agama dan tokoh masyarakat dalam dimensi kesantunan menjadi sangat penting.

Penelitian tentang kesantunan sudah banyak dilakukan oleh peneliti dalam beragam konteks, sebagai bentuk konsistensi peneliti di bidang tindak tutur untuk mengungkap berbagai dimensi kehidupan masyarakat yang tidak lepas dari kesantunan berbahasa.

Hal ini juga tampak jelas sebagaimana yang terdapat dalam penelitian tahun 2018 tentang *Kesantunan*

*Tindak Tutur Introgatif Dosen dalam Pembelajaran di Kelas*, dalam jurnal Ulul Albab Jilid 22, No.2, tahun 2018. Beranjak dari uraian tersebut, penelitian yang berjudul *Konflik Sosial Penanganan Covid-19 Dalam Kajian Kesantunan* menjadi relevan dan penting untuk dikaji agar permasalahan sosial dapat terselesaikan dalam kehidupan bermasyarakat.

Istilah dan teori tentang *tindak tutur* mula-mula diperkenalkan oleh J.L. Austin, seorang guru besar di Universitas Harvard pada tahun 1956, kemudian teori yang berasal dari materi kuliah itu dibukukan oleh J.O Umson (1962) dengan judul *How to do Thing with Word*. Lalu teori tersebut menjadi terkenal setelah Searle menerbitkan buku berjudul *Speech Act: an Essay in the Philosophy of Language* (1969) (Chaer, 2010: 26).

Dua ahli filosofi, Jhon Austin dan Jhon Searle mengembangkan teori tindak tutur dari keyakinan dasar bahwa bahasa digunakan untuk melakukan tindakan. Jadi, faham fundamentalnya berfokus pada bagaimana makna dan tindakan dihubungkan dengan bahasa (Ibrahim, 2005:220).

Austin memulai dengan catatan bahwa beberapa tuturan tampaknya seperti bukan mengarah pada pernyataan. Tidak hanya pada pernyataan tertentu yang tidak menggambarkan atau melaporkan sesuatu, tetapi tuturan berupa kalimat, atau bagian kalimat, untuk melakukan suatu tindakan yang tidak lazim dideskripsikan untuk menyatakan sesuatu. Austin menyebutnya dengan tuturan performatif dan membedakannya dengan tuturan konstantif. Tuturan konstantif, yaitu pernyataan deklaratif yang kebenarannya dapat diukur (Shiffrin, 2007: 64).

Sejalan dengan pendapat tersebut, Richard (1995:6 dalam Arifin, 2012) menjelaskan bahwa kegiatan bertutur adalah suatu tindakan. Jika kegiatan bertutur dianggap sebagai tindakan, berarti setiap kegiatan bertutur atau menggunakan tuturan terjadi tindak tutur. Hakikat tindak tutur itu adalah *tindakan* yang dinyatakan dengan *makna* atau *fungsi* (*maksud dan tujuan*) yang melekat pada tuturan. Tindak tutur merupakan unit terkecil aktivitas bertutur

(percakapan atau wacana) yang terjadi dalam interaksi sosial.

Dengan demikian, menurut Austin, mengucapkan sesuatu adalah melakukan sesuatu dan di situ ada tindak tutur. Bahasa dapat digunakan untuk “membuat kejadian” (Sumarsono, 2009: 181). Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur adalah *tindakan* yang dinyatakan dengan *makna* atau *fungsi (maksud dan tujuan)* yang melekat pada tuturan. Tindak tutur merupakan unit terkecil aktivitas bertutur (percakapan atau wacana) yang terjadi dalam interaksi sosial.

Huberman (dalam Sugiyono, 2006:337), analisis data kualitatif dalam penelitian ini terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara simultan,

## B. METODE PENELITIAN

Data penelitian kesantunan ini sesuai dengan pendekatan kualitatif memiliki sifat alamiah, faktual, dan akurat yang mengungkap fenomena kebahasaan khususnya kesantunan sebagai suatu proses intraksi sosial.

Asumsi dari desain penelitian kualitatif adalah, penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses, bukannya hasil atau produk, peneliti merupakan instrumen kunci atau pokok, peneliti kualitatif melibatkan kerja lapangan, yaitu secara fisik berhubungan dengan orang, latar, lokasi atau institusi untuk mengamati atau mencatat perilaku dalam latar alamiah, dan proses penelitian kualitatif bersifat induktif.

Data penelitian merupakan masalah yang dikaji dalam suatu penelitian (Arikunto, 2009:45). Data penelitian ini ada dua jenis, yaitu (1) data berupa tuturan *aparatur desa* (Pn) dan (2) data catatan lapangan berupa catatan lapangan deskriptif dan reflektif (termasuk hasil wawancara dengan *aparatur desa*). Data catatan lapangan deskriptif berisi: (a) rekonstruksi interaksi verbal dalam proses sosialisasi di masyarakat, (b) gambaran tentang situasi dan karakteristik peserta tutur, topik tutur, dan tujuan tutur. Pengumpulan data dalam penelitian ini berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut: (1) persiapan pengumpulan data, (2) teknik observasi, dan (3) teknik wawancara.

Selanjutnya, mengikuti pandangan Miles dan

yaitu kegiatan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau menarik simpulan. Ketiga kegiatan tersebut saling berinteraksi, berawal dari pengumpulan data dan berakhir pada selesainya penulisan laporan penelitian.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang realisasi prinsip kesantunan dalam menyelesaikan konflik sosial penanganan covid-19 di desa Bajur kecamatan Labuapi kabupaten Lombok Barat ditemukan enam prinsip kesantunan. Enam prinsip tersebut yaitu, yakni prinsip kesantunan, prinsip kesederhanaan, prinsip penghargaan, prinsip kesantunan (kerendahan hati), prinsip permufakatan (kecocokan), dan prinsip kesimpatian. Penjelasan keenam prinsip tersebut sebagai berikut;

#### 1. Prinsip Kesantunan

Prinsip kesantunan diungkapkan dengan tuturan impositif dan komisif. Secara garis besar, prinsip ini berarti peserta tuturan meminimalkan kerugian pihak lain dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain. Jika sudah memaksimalkan keuntungan untuk orang lain maka dapat dikatakan penutur sudah bersikap sopan dan bijaksana. Orang yang bertutur dengan memegang prinsip prinsip kesantunan akan dikatakan sebagai orang yang santun. Selain itu, tuturan yang berpegang teguh pada prinsip kesantunan ini dapat terhindar dari sikap iri hati, dengki, dan sikap lainnya yang kurang santun kepada lawan bicara. Demikian pula perasaan sakit hati akibat dari perlakuan orang lain dapat diminimalkan jika prinsip kesantunan ini dipegang secara teguh dan dilaksanakan dalam kegiatan bertutur atau berinteraksi. Jadi, menurut prinsip ini, kesantunan saat kegiatan bertutur dapat dilakukan jika prinsip kesantunan dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian tentang konflik sosial penanganan covid-19 ditemukan penggunaan prinsip kesantunan oleh aparat desa dalam menyelesaikan masalah bantuan covid-19 di desa Bajur sebagaimana dapat dilihat pada tuturan berikut ini.

1a) Masyarakat: Assalamualaikum.Wr.Wb.

1b) Ketua BPD: Waalaikumsalam. Wr.Wb. Mari duduk pak! dek, ambilkan tikar untuk alas duduk kita ini!

- 1c) Masyarakat: Di sini saja pak, di bawah supaya bisa sambil rokok.
- 1d) Ketua BPD: Mau kopi atau teh ini pak?
- 1e) Masyarakat: Cuma sebentar saja pak ketua ini
- 1f) Ketua BPD: Tumben ini, ayo sambil ngopi mumpung masih hangat
- 1g) Masyarakat: Ini pak ketua, mau tanya masalah bantuan BLT Covid-19 itu. Bagaimana model pembagiannya sehingga ada sebagian yang sudah keluar dan sebagian belum ini.
- 2c) Kades: Panas di luar pak, ini di ruangan ada AC  
sambil bapak ngopi dulu ini tunggu yang

Pada tuturan 1b tersebut tampak sangat jelas bahwa tuturan ketua BPD memaksimalkan keuntungan bagi masyarakat sebagai tamu yang akan dilayani dengan baik. Pada umumnya, tuturan semacam itu dapat ditemukan dalam keluarga-keluarga masyarakat di desa. Orang desa biasanya sangat menghargai tamu, baik tamu yang datangnya sudah direncanakan maupun datang secara kebetulan, lebih-lebih jika tuan rumah adalah seorang tokoh masyarakat. Selain itu, sering kali minuman berupa kopi atau teh langsung disajikan kepada sang tamu sehingga sang tamu bisa lebih leluasa dan santai untuk bertamu sebagaimana makna pada tuturan 1d dan 1f. Masyarakat Sasak sudah membudayakan hal-hal semacam itu untuk memuliakan tamu agar enak untuk singgah atau bertamu. Jadi, dalam masyarakat Sasak sikap demikian sering muncul dalam pertuturan untuk mengawali pertuturan sehingga tamu yang hendak bertutur tidak tergesa-gesa untuk menyampaikan maksud tuturannya. Orang yang bertutur disertai dengan sikap seperti pada tuturan ketua BPD tersebut memegang prinsip maksim kebijaksanaan sehingga akan dikatakan sebagai orang yang santun. Dengan demikian masyarakat akan segan kepada para tokoh aparaturnya dan juga akan bersikap santun dalam menyampaikan permasalahannya.

Sebagai penjabaran, tuturan berikut juga menunjukkan penggunaan prinsip kesantunan yang masuk dalam maksim kebijaksanaan.

2a) Kades : Ayo masuk di dalam duduk dulu pak sambil menunggu pak kadus datang!

2b) Masyarakat: di luar saja pak kades supaya cepat ini

- lain datang baru kita mulai!(sambil memegang pundak salah satu warga)
- 2d) Masyarakat: ya pak kades (sambil mengajak beberapa warga yang lain ikut masuk), tidak apa-apa kita mewakili warga yang lain untuk menyampaikan masalah pembagian bantuan paket sembako Lobar Mantap untuk yang terdampak covid-19 ini pak kades
- 2e) Kades : Tidak apa-apa pak, duduk saja dulu ngopi
- sambil tunggu pak kades bawa data nama-nama penerima manfaat tersebut baru kita bahas.
- 2f) Masyarakat: *Ngeh* pak kades, maaf jadinya ini mengganggu pak kades.

Sikap kesantunan dengan memaksimalkan keuntungan bagi mitra tutur berupa memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pihak mitra tutur sangat tampak jelas pada tuturan 2a, 2c dan 2e yang disampaikan oleh pak kades. Pada tuturan tersebut, pak kades berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada beberapa warga yang akan komplin masalah pembagian paket sembako kepada warga terdampak covid-19. Pelayanan awal oleh kepala desa berupa sambutan hangat untuk mempersilakannya masuk dan duduk di ruangan ber-AC sambil minum kopi dapat menenangkan hati warga yang sedang bergejolak karena keberatan dengan daftar penerima manfaat yang dianggap tidak sesuai dengan kondisi. Tuturan itu disampaikan semata-mata untuk menenangkan warga dengan memperbaiki kondisi psikologinya saat memasuki kantor desa yang dirasakan suasananya berbeda dengan di rumah seperti biasanya. Dengan demikian, warga akan menjadi lebih tenang dan menjaga prilakunya dalam menyampaikan permasalahannya.

Peserta tuturan dalam maksim ini mewajibkan untuk meminimalkan kerugian pihak lain dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain atau memaksimalkan kerugian bagi dirinya sendiri dan meminimalkan keuntungan atas dirinya sendiri. Pada kedua konteks permasalahan yang dihadapi aparat desa, mereka sudah memahami psikologi masyarakat yang dihadapi dan memahami budaya masyarakat setempat sehingga cara-cara yang ditempuh dengan

memaksimalkan maksim kebijaksanaan berupa meminimalkan kerugian

pihak lain dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain meskipun aparat desa merasa terganggu atau dirugikan dengan kondisi-kondisi tersebut. Maksim kebijaksanaan sangat cocok diterapkan oleh seorang pemimpin atau pengayom masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penerapan maksim kebijaksanaan ini didukung oleh jiwa besar yang dimiliki oleh seorang pemimpin atau pengayom masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga pemimpin tersebut pantas untuk dihormati, diteladani, dan disegani serta dikatakan sebagai pemimpin yang bijaksana dan santun dalam menyelesaikan masalah.

## **2. Maksim Kedermawanan**

Maksim kedermawanan bisa disebut dengan maksim kemurahan hati, artinya orang yang bertutur diharapkan dapat menghormati orang lain. Penghormatan terhadap orang lain dapat terjadi jika penutur mengurangi keuntungan atas dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan untuk orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian tentang konflik

sosial penanganan covid-19 ditemukan penggunaan maksim kedermawanan oleh aparat desa dalam menyelesaikan masalah bantuan covid-19 di desa Bajur sebagaimana dapat dilihat pada tuturan berikut ini.

3a) Kadus: Bapak-bapak, sesuai hasil rapat pemerintah desa bahwa masyarakat yang terdampak covid-19 akan diberikan bantuan BLT dari dana DD. Cuma jumlah penerima manfaat tersebut terbatas. Untuk menghindari adanya kecemburuan sosial masyarakat terhadap penerima manfaat tersebut sementara sebagian besar warga terdampak covid-19, maka saya menawarkan kepada calon penerima manfaat untuk berbagi dengan warga yang tidak terdaftar. Data warga yang terdampak tetapi tidak masuk daftar penerima manfaat akan saya catat dan kita bagikan bersama-sama. Bagaimana?

3b) Masyarakat: setuju!!! (sahutan semua warga) supaya adil dan semua dapat terbantu untuk mencukupi kebutuhannya.

Tuturan yang disampaikan kadus pada tuturan 3a di atas, dapat dilihat secara jelas bahwa ia



sedang berusaha memaksimalkan keuntungan orang lain dengan cara menambahkan beban bagi dirinya sendiri, yaitu kadus akan mendata warga yang terdampak tetapi tidak masuk daftar penerima manfaat dan akan dibagikan bersama-sama. Cara itu dilakukan dengan menawarkan solusi bagi warga masyarakat peserta rapat agar tidak merasa dirugikan dengan kebijakan pemerintah desa meskipun kepala dusun akan direpotkan untuk mendata kembali warga yang belum mendapatkan bantuan tersebut. Pada kehidupan masyarakat Sasak khususnya desa Bajur, hal tersebut sering ditempuh karena merupakan wujud nyata sebuah kerja sama antara pemerintah desa dan masyarakat dalam menyelesaikan kasus konflik yang disebabkan karena tidak meratanya penerima manfaat bantuan yang sesuai dengan kondisi sebenarnya. Misalnya saja, pembagian raskin, masyarakat penerima manfaat sepakat membagi raskin tersebut kepada warga yang tidak mampu lainnya karena terbatasnya jumlah penerima manfaat sehingga kepala dusun menjadi repot untuk mendata warga dan mengalokasikan bantuan yang akan dibagi tersebut.

Dengan demikian, hal tersebut dapat

dikatakan sebagai realisasi maksim kedermawanan di kehidupan bermasyarakat yang sering dituturkan oleh aparatur desa untuk memberikan solusi bagi warga yang konflik sehingga tidak merasa dirugikan. Orang yang tidak suka membantu orang lain, tidak pernah bekerja sama dengan orang lain, dapat dikatakan tidak sopan dan biasanya tidak memiliki banyak teman dalam pergaulan sehari-hari di hidupnya.

Maksim kedermawanan sangat cocok

diterapkan oleh seorang pemimpin atau pengayom masyarakat disamping maksim lainnya dalam rangka menghadirkan solusi dari berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan. Penerapan maksim kebijaksanaan ini juga didukung oleh tanggung jawab sosial yang dimiliki oleh seorang pemimpin atau pengayom masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga pemimpin tersebut pantas untuk dihormati, diteladani, dan disegani serta dikatakan sebagai pemimpin yang dermawan dan santun dalam menyelesaikan masalah

sebagaimana juga terdapat dalam maksim kebijaksanaan.

### 3. Maksim Penghargaan

Seseorang bisa dianggap santun jika dalam komunikasi bertutur berusaha untuk memberikan penghargaan terhadap pihak lain. Pada maksim ini, diharapkan penutur dan mitra tutur tidak saling mengejek, tidak saling mencela, tidak saling membenci, dan tidak saling merendahkan pihak lawan bicara. Penutur yang mengejek peserta tutur lain saat kegiatan bertutur dapat dikatakan sebagai orang yang tidak sopan. Dikatakan seperti itu, karena mengejek merupakan tindakan tidak menghargai orang lain. Disebut perbuatan yang tidak baik, tindakan tersebut harus dihindari dalam pergaulan yang sebenarnya. Untuk memperjelas pernyataan tersebut, tuturan di bawah ini dapat dicermati berdasarkan hasil penelitian tentang konflik sosial penanganan covid-19 ditemukan penggunaan maksim kemurahan oleh aparaturnya desa dalam menyelesaikan masalah bantuan covid-19 di desa Bajur sebagaimana dapat dilihat pada tuturan berikut ini.

4a) Kades: Mohon maaf pak ketua dan para kadus,

meskipun beberapa para ustadz tersebut sering bertentangan dengan kebijakan kita di desa tentang membatasi kerumunan selama covid-19 baik di masjid maupun di majelis dalam pengajian umum, saya tetap tidak mempersoalkannya dalam rangka menjaga nama baiknya di tengah masyarakat sehingga tidak terjadi konta persepsi di tengah masyarakat.

4b) Anggota BPD: Bagaimana dengan

kesimpangsiuran informasi yang beredar tentang sikap para ustadz kita dalam menaati protocol kesehatan tersebut!

4c) Kades: Kita sebagai aparaturnya desa, yang penting sudah berusaha maksimal memberikan himbauan dan penekanan tentang pentingnya protokol kesehatan tersebut kepada masyarakat.

Tuturan 4a dan 4c tersebut merupakan ungkapan ekspresif kepala desa terhadap laporan anggota BPD tentang masalah pengajian umum di majelis taklim yang diselenggarakan oleh para ustadz saat pandemi covid-19 yang disertai

dengan pembagian santunan. Maksim kemurahan diutarakan dengan kalimat ekspresif dan kalimat

asertif. Penggunaan kalimat ekspresif ini jelas tidak hanya untuk merespon suatu tindakan dengan tuturan yang mengandung mengejek, mencaci maki, mencela, dan membenci, namun harus dituturkan santun sehingga tidak membuat gaduh suasana. Maksim ini menuntut setiap orang yang melakukan kegiatan berkomunikasi tutur harus memaksimalkan hormat terhadap pihak lain dan meminimalkan rasa tidak hormat terhadap orang lain dalam hal ini penghormatan aparatur desa dengan sikap para ustazd yang tidak mengindahkan himbauan aparatur desa.

Kepala desa dalam tuturan di atas bersikap

santun karena sudah memaksimalkan penghormatan lawan tuturnya dengan meminimalkan penghargaan diri sendiri. Di tengah kehidupan masyarakat, hal tersebut sering ditunjukkan oleh tokoh yang memiliki jiwa besar dalam rangka menjaga citra para tokoh agama yang ada untuk menghindari ketidakharmonisan antartokoh masyarakat. Maksim kemurahan dapat direalisasikan untuk menjaga hubungan baik antara penutur dan mitra tutur di kehidupan bermasyarakat. Karena kita sadari bahwa orang mudah tersinggung dan membesar-besarkan masalah yang mestinya dapat diselesaikan dengan mudah tanpa marah dan suka mencaci seta mencela dianggap tidak santun. Tentu sikap seperti ini tidak layak dimiliki oleh seorang tokoh masyarakat dan agama sebagai teladan di masyarakat. Dengan demikian maksim kemurahan ini penting untuk direalisasikan sebagai sikap santun para tokoh masyarakat.

#### **4. Maksim Kesederhanaan**

Maksim kesederhanaan dapat disebut maksim kerendahan hati, dalam komunikasi peserta tutur diharapkan dapat memiliki sikap kerendahan hati dengan cara mengurangi pujian atas dirinya sendiri. Orang bisa dikatakan sombong hati jika dalam komunikasi bertutur selalu mengunggulkan dirinya sendiri atau memuji dirinya sendiri. Di kehidupan masyarakat Indonesia, kesederhanaan atau kerendahan hati dijadikan sebagai parameter penilaian kesantunan seseorang. Untuk memperjelas pernyataan tersebut, tuturan di bawah ini dapat dicermati berdasarkan hasil penelitian tentang konflik sosial penanganan covid-19 ditemukan penggunaan maksim kerendahan hati oleh aparatur desa dalam menyelesaikan masalah bantuan covid-

19 di desa Bajur sebagaimana dapat dilihat pada tuturan berikut ini.

5a) Masyarakat: Pak kadus, kenapa data penerima BLT ini kebanyakan orang-orang mampu, apa desa tidak melakukan verifikasi?

5b) Kadus : Pertanyaan ini sangat bagus, pada prinsipnya kami pemerintah sudah berusaha maksimal untuk mengusulkan nama-nama yang tidak mampu, tetapi itulah keterbatasan kami pemerintah desa tidak bisa mengintervensi keputusan pemerintah pusat.

Tuturan terjadi saat pertemuan  
Musyawarah

Dusun. Pada tuturan 5b, kadus berusaha menunjukkan sikap kerendahan hati yang diawali dengan memberikan pujian terhadap pertanyaan yang disampaikan masyarakat kemudian melanjutkan tuturannya dengan menuturkan keterbatasannya sebagai aparatur desa dalam menentukan kebijakan penerima BLT. Tuturan tersebut tidak semata-mata berarti tidak bekerja, tetapi berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa pemerintah desa sifatnya mengusulkan tetapi pemerintah pusat yang memutuskan.

Dengan demikian, masyarakat akan mengerti mekanisme tata cara kerja pemerintah dan tidak semauanya mengusulkan orang yang dekat atau keluarganya saja. Selain itu, dengan tuturan seperti ini, kadus dinilai santun dalam menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi dengan meredahkan diri sesuai kapasitasnya di tingkat desa, kadus tidak menyombongkan diri bahwa dia berkuasa mengusulkan siapa yang dia mau.

## 5. Maksim Permufakatan

Menurut Leech (dalam Rahardi, 2006: 64) mengatakan bahwa maksim permufakatan bisa disebut maksim kecocokan. Pada maksim ini, menekankan supaya si penutur dan mitra tutur dapat saling membina kecocokan, persetujuan atau kemufakatan di dalam kegiatan bertutur.

Penutur dan mitra tutur dapat  
dikatakan

memiliki sikap yang santun jika sudah terjadi kemufakatan atau kecocokan dalam kegiatan bertutur. Kehidupan masyarakat Sasak khususnya

di desa Bajur, orang tidak diperbolehkan membantah secara langsung atas apa yang dituturkan orang lain

apalagi dituturkan oleh masyarakat umum dalam suatu musyawarah pneting dalam menentukan kebijakan. Jika kita mencermati orang bertutur masa saat ini, seringkali si mitra tutur menggunakan anggukan-anggukan untuk tanda setuju, acungan jempol, wajah tanpa kerutan pada dahi, dan lainnya. Hal tersebut merupakan sifat paralinguistik kinetik untuk menyatakan maksud tertentu.

Untuk memperjelas pernyataan tersebut, tuturan di bawah ini dapat dicermati berdasarkan hasil penelitian tentang konflik sosial penanganan covid-19 ditemukan penggunaan maksim kecocokan oleh aparatur desa dalam menyelesaikan masalah bantuan covid-19 di desa Bajur sebagaimana dapat dilihat pada tuturan berikut ini.

- 6a) Masyarakat: Pak kadus, kita semua masyarakat terdampak dengan covid-19 ini, berarti kita semua berhak menerima bantuan. apakah tidak bisa ditambah jumlah penerima manfaat BLT, JPS gemilang serta lobar mantap ini atau kita bagi rata semua jenis bantuan ini!
- 6b) Kadus: Terima kasih atas usulannya bapak-bapak. Kami sependapat dengan bapak-bapak bahwa kita semua terdampak dengan covid-19 ini. Tetapi klasifikasi criteria penerima semua jenis bantuan ini bermacam- macam. Oleh karena itu, bapak-bapak semua akan diusulkan sesuai klasifikasi bentuk bantuan yang akan diterima.

Tuturan 6a dan 6b di ats terjadi saat mereka bermusyawarah di mushalla. Kadus merespon berbagai usulan masyarakat untuk diberikan pemahaman dan diberikan solusi yang sesuai ketentuan. Tentunya dalam menanggapi usulan tersebut, aspek permufakatan sangat diharapkan. Tetapi, tidak berarti mengiyakan semua usulan tersebut kemudian melakukan tindakan sesuai dengan permintaan peserta musyawarah. Dalam hal ini, kadus bersasha bersikap santun dalam forum musyawarah dengan menunjukkan rasa empati kesetujuanya dengan kondisi masyarakat yang terdampak covid-19 sambil berusaha memberikan pemahaman dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, penutur dan mitra

tutur dalam forum musyawarah tersebut dapat saling membina kecocokan, persetujuan atau kemufakatan di dalam

kegiatan bertutur sehingga kadus dinilai menjadi orang yang santun dalam bermusyawarah dengan menunjukkan maksim permufakatan semu, yaitu setuju pada pernyataan yang disampaikan sambil memberikan klarifikasi atas pernyataan permufakatan tersebut.

Kondisi semacam ini sering dilakukan aparat desa dalam bermusyawarah untuk menghindari ketersinggungan dan kekecewaan masyarakat yang memberikan usulan. Maksim permufakatan sangat cocok untuk realisasikan untuk menunjukkan kesantunan aparat desa di tengah masyarakat.

## 6. Maksim Kesimpatian

Menurut Leech (dalam Rahardi, 2006: 65) mengungkapkan bahwa maksim kesimpatian merupakan pemberian sikap perhatian. Tujuan maksim ini ialah agar peserta tutur dapat memaksimalkan sikap simpatinya antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Masyarakat tutur di Indonesia, menjunjung tinggi sikap simpati kepada orang lain dalam komunikasi sehari-hari. Jika peserta tutur tidak memiliki sikap simpati maka dapat dikatakan peserta tutur memiliki sikap antipati dan bisa dikatakan sebagai suatu tindakan tidak santun. Sikap simpati kepada orang lain bisa ditunjukkan dengan cara memberikan senyuman, anggukan, gendengan tangan, dan lainnya.

Untuk memperjelas pernyataan tersebut,

tuturan di bawah ini dapat dicermati berdasarkan hasil penelitian tentang konflik sosial penanganan covid-19 ditemukan penggunaan maksim kesimpatian oleh aparat desa dalam menyelesaikan masalah bantuan covid-19 di desa Bajur sebagaimana dapat dilihat pada tuturan berikut ini.

7a) kades: pak moh, tidak pernah kelihatan sekarang, bapak keluar saja kerja ini.

7b) Pak moh: saya hanya mancing saja pak kades supaya da untuk dimakan sehari-hari

7c) Kades: lumayan dapat pak?

7d) Pak moh: Alhamdulillah ada untuk sekedar makan sehari-hari, makanya saya mau minta disusulkan untuk BLT di dusun pak. Karena pak kadus memperlihatkan saya tidak ada nama, paahal saya sekarang tidak pernah jualan gara-gara covid-19

7e) Kades: insyaallah nanti pak moh kita sampaikan sama pak kadus kondisi pak moh ini akan

dimasukan untuk data tambahan. Karena penerima BLT sekarang berdasarkan data yang terekam di dalam DTKS sebelum covid-19.

Tuturan terjadi di ruang kepala desa saat menerima komplin dari masyarakat tentang kebijakan kepala dusun. Pada tuturan 7a di atas, kades menunjukkan rasa simpatinya dengan kondisi salah satu warganya yang terdampak covid-19. Maksim kesimpatian menuntut bahwa setiap penutur harus memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipati terhadap orang lain. Apabila lawan tutur mendapat rasa bahagia, maka penutur wajib memberi ucapan selamat kepadanya. Jika lawan tutur sedang mengalami kesusahan, maka penutur sepantasnya turut berduka, atau memberi ungkapan bela sungkawa sebagai tanda perhatian.

Dari keenam maksim di atas dapat diketahui bahwa maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, dan maksim kesederhanaan merupakan maksim yang berskala dua kutub sebab berkaitan dengan keuntungan dan kerugian, baik atas dirinya sendiri maupun orang lain. Sedangkan, maksim permufakatan atau kecocokan dan maksim kesimpatian merupakan maksim berskala satu kutub karena berkaitan dengan penilaian baik dan buruk bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Berkaitan dengan maksim berskala dua kutub, maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, dan maksim penghargaan merupakan maksim yang berpusat pada orang lain. Sedangkan, maksim kesederhanaan atau kerendahan hati merupakan maksim yang berpusat atas dirinya sendiri.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

##### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pemahasan, ditemukan realisasi penggunaan enam maksim dalam konflik sosial penanganan covid-19. Keenam maksim tersebut yaitu, yakni maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan atau kecocokan, dan maksim kesimpatian. Keenam maksim tersebut sangat erat kaitannya dengan jiwa besar seorang pemimpin yang patut diteladi dalam bertutur sehingga permasalahan dalam masyarakat dapat terselesaikan dengan baik dan pemimpin

tersebut dikategorikan sebagai seorang yang santun. Selain itu, keenam maksim tersebut cocok untuk diterapkan di tengah masyarakat pedesaan dalam menciptakan keharmonisan antar warga masyarakat dan tokoh masyarakat.

### Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Bagi seorang pemimpin, keenam maksim kesantunan ini penting untuk dipahami dan direalisasikan di tengah kehidupan bermasyarakat dalam rangka menciptakan suasana harmonis
- 2) Bagi masyarakat, keenam maksim kesantunan ini penting untuk dipahami sebagai standar dalam menilai kesantunan seorang pemimpin di tengah kehidupan bermasyarakat.
- 3) Pemerintah diharapkan memperhatikan penanaman prinsip kesantunan tidak hanya dalam pembelajaran formal, tetapi para pegawai, karyawan dan pimpinan dalam pengabdian pada negara agar menjadikan kesantunan tersebut sebagai budaya yang membentuk kepribadian mereka sehingga terbentuk Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang bermartabat tinggi.

- [11] Shiffrin, Deborah. 2007. *Ancangan Kajian Wacana (Terjemahan Unang dkk)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

## REFERENS

### I

- [1] Arifin. 2012. *Bahan Ajar Pragmatik*. Universitas Pendidikan Ganesha. Tidak Diterbitkan.
- [2] \_\_\_\_, 2008. *Penggunaan Tindak Tutur Siswa dalam Percakapan di Kelas*. Disertasi PPs. Universitas Negeri Malang. Tidak Diterbitkan.
- [3] Arikunto, Suharmini. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [5] Chaer, Abdul & Leonie Agustina. 2010. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [6] Holmes, Janet. Tanpa Tahun. *An Introduction to Sociolinguistics (Terjemahan)*. Tidak Diterbitkan.
- [7] Ibrahim, Abd. Syukur. 2005. *Kapita Selekta Pragmatik*. PPs. Universitas Negeri Malang. Tidak diterbitkan.
- [8] Leech, Geoffrey. 1982. *Prinsip-prinsip Pragmatik (Terjemahan)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [9] Pranowo. 2012. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [10] Muhammadiyah University Press Universitas Muhammadiyah Muhammadiyah Surakarta.



- [12] Suandi, I Nengah. 2008. *Pengantar Metodologi Penelitian Bahasa*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- [13] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.