

Kesantunan dalam komunikasi: Analisis teori Brown dan relevansinya dalam konteks sosial budaya

Devira Kumala Dewi

Program Studi Bahasa dan Sastra Arab, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: 220301110003@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

Kesantunan; komunikasi; teori brown; sosial budaya; bahasa

Keywords:

Politeness; communication; brown theory; socio-culture; language

ABSTRAK

Penelitian ini mengetahui prinsip kesantunan dalam komunikasi berperan penting dalam menjaga hubungan antara penutur dan lawan bicara agar tercipta interaksi yang efektif. Kesantunan tidak hanya berkaitan dengan niat baik, tetapi juga melibatkan pemilihan kata, intonasi, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh, yang dapat memengaruhi persepsi lawan bicara. Tujuan utama penerapan kesantunan adalah menciptakan suasana interaksi yang menyenangkan dan memfasilitasi komunikasi yang lancar. Komunikasi yang baik diatur oleh berbagai aturan yang mencerminkan hubungan sosial antara para pihak yang terlibat. Sejumlah skala digunakan untuk mengukur tingkat kesantunan,

salah satunya adalah skala menurut (Brown, 1987). Skala ini menilai kesantunan berdasarkan tiga faktor utama: (1) jarak sosial, (2) status sosial antara penutur dan lawan bicara, serta (3) jenis tindak tutur yang digunakan. Faktor-faktor ini berakar pada konteks sosial, kultural, dan situasional, yang menjadi landasan dalam mengukur tingkat kesantunan dalam sebuah tuturan. Dengan memahami dan menerapkan prinsip kesantunan, komunikasi dapat berlangsung secara harmonis dan efektif, menciptakan hubungan yang positif antara penutur dan lawan bicara.

ABSTRACT

This study identifies that the principle of politeness in communication plays a crucial role in maintaining the relationship between speakers and interlocutors to create effective interactions. Politeness is not only related to good intentions but also involves word choice, intonation, facial expressions, and body movements, all of which can influence the perception of the interlocutor. The primary goal of implementing politeness is to create a pleasant atmosphere for interaction and facilitate smooth communication. Effective communication is governed by various rules that reflect the social relationships between the parties involved. Several scales are used to measure the level of politeness, one of which is the scale proposed by (Brown, 1987). This scale evaluates politeness based on three main factors: (1) social distance, (2) social status between the speaker and the interlocutor, and (3) the type of speech act used. These factors are rooted in social, cultural, and situational contexts, serving as the foundation for assessing the degree of politeness in an utterance. By understanding and applying the principles of politeness, communication can occur harmoniously and effectively, fostering positive relationships between speakers and interlocutors.

Pendahuluan

Komunikasi merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia, karena melalui komunikasi, individu dapat menyampaikan gagasan, berbagi informasi, dan membangun hubungan sosial. Dalam proses komunikasi, kesantunan menjadi salah satu aspek yang tidak dapat diabaikan. Kesantunan berfungsi sebagai alat untuk menjaga



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

harmoni dalam interaksi, menciptakan suasana yang kondusif, dan memastikan pesan dapat diterima dengan baik oleh lawan bicara.

Prinsip kesantunan dalam komunikasi tidak hanya berhubungan dengan niat baik, tetapi juga mencakup aspek teknis seperti pemilihan kata, intonasi, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh. Semua elemen ini berkontribusi pada bagaimana pesan dipersepsikan oleh lawan bicara. Ketidakhadiran kesantunan dalam komunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman, konflik, atau bahkan keretakan hubungan.

Seiring dengan pentingnya prinsip kesantunan, berbagai teori dan skala telah dikembangkan untuk mengukurnya. Salah satu teori yang cukup berpengaruh adalah teori kesantunan dari (Brown, 1987). Teori ini menawarkan pendekatan sistematis untuk memahami kesantunan berdasarkan tiga faktor utama: jarak sosial, status sosial, dan jenis tindak tutur yang digunakan. Faktor-faktor ini tidak hanya relevan dalam konteks individual tetapi juga mencerminkan pengaruh sosial, budaya, dan situasional dalam komunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kesantunan dalam komunikasi, memahami faktor-faktor yang memengaruhinya, dan menyoroti pentingnya penerapan prinsip kesantunan dalam membangun hubungan yang efektif antara penutur dan lawan bicara. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang kesantunan, diharapkan komunikasi dapat berlangsung secara harmonis, efisien, dan sesuai dengan konteks sosial yang dihadapi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan aspek mendasar dalam kehidupan manusia yang berperan penting dalam menyampaikan informasi, membangun hubungan sosial, dan menciptakan pemahaman bersama. Namun, efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada isi pesan yang disampaikan, tetapi juga pada cara penyampaiannya. Dalam hal ini, prinsip kesantunan menjadi elemen kunci yang menjembatani perbedaan antara penutur dan lawan bicara, sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik dan harmonis.

Kesantunan dalam komunikasi tidak hanya mencerminkan niat baik tetapi juga melibatkan elemen verbal dan nonverbal, seperti pemilihan kata, intonasi, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh. Elemen-elemen tersebut dapat memengaruhi persepsi lawan bicara dan menentukan keberhasilan komunikasi.

Meskipun prinsip kesantunan sering dianggap sebagai norma yang melekat dalam komunikasi, tidak semua interaksi berlangsung dengan baik. Dalam beberapa kasus, kurangnya perhatian terhadap kesantunan dapat menyebabkan kesalahpahaman dan konflik. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesantunan dalam komunikasi dan bagaimana hal ini dapat diterapkan secara efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk: Mengkaji pentingnya prinsip kesantunan dalam komunikasi. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kesantunan berdasarkan teori (Brown, 1987). Menyoroti implikasi penerapan kesantunan dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara penutur dan lawan bicara. Kohesi sosial

berperan penting dalam membentuk harmoni kehidupan komunitas karena mampu memperkuat rasa kebersamaan dan solidaritas (Agung et al., 2018). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi akademisi, praktisi, dan masyarakat umum tentang pentingnya kesantunan dalam komunikasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam memahami dan menerapkan prinsip-prinsip kesantunan untuk meningkatkan kualitas interaksi sosial dan profesional.

Pembahasan

Penelitian ini merupakan Prinsip Kesantunan dalam Komunikasi. Kesantunan adalah elemen penting dalam komunikasi yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara penutur dan lawan bicara. Dalam teori kesantunan (Brown, 1987), kesantunan didefinisikan sebagai strategi yang digunakan untuk menghindari ancaman terhadap muka (face) seseorang. Muka, dalam konteks ini, mengacu pada citra diri yang ingin dipertahankan oleh setiap individu dalam interaksi sosial. Strategi kesantunan dibagi menjadi dua kategori utama: kesantunan positif dan kesantunan negatif.

- a. Kesantunan Positif: Fokus pada membangun kedekatan, keakraban, dan solidaritas antara penutur dan lawan bicara. Strategi ini sering melibatkan pujian, penggunaan bahasa inklusif, dan ekspresi penghargaan.
- b. Kesantunan Negatif: Fokus pada menghormati kebebasan dan hak individu untuk membuat keputusan tanpa tekanan. Strategi ini melibatkan penggunaan permintaan yang tidak langsung, permohonan maaf, atau frasa yang menunjukkan penghormatan.

Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kesantunan menurut (Brown, 1987), terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi tingkat kesantunan dalam sebuah tuturan:

- a. Jarak Sosial: Mengacu pada kedekatan atau hubungan personal antara penutur dan lawan bicara. Semakin dekat hubungan sosial, semakin kecil kebutuhan untuk menggunakan strategi kesantunan formal.
- b. Status Sosial: Mengacu pada perbedaan status atau posisi sosial antara penutur dan lawan bicara. Penutur biasanya menggunakan tingkat kesantunan yang lebih tinggi saat berbicara dengan individu yang memiliki status lebih tinggi.
- c. Jenis Tindak Tutur: Beberapa tindak tutur, seperti memberikan perintah atau kritik, cenderung memiliki potensi ancaman terhadap muka yang lebih besar, sehingga memerlukan strategi kesantunan yang lebih hati-hati.

Kesantunan tidak bersifat universal, melainkan dipengaruhi oleh konteks sosial dan kultural. Dalam budaya yang mengutamakan kolektivisme, seperti Indonesia, strategi kesantunan positif lebih sering digunakan untuk membangun keharmonisan dan solidaritas kelompok. Sebaliknya, dalam budaya individualisme, seperti di negara-negara Barat, kesantunan negatif sering menjadi prioritas untuk menghormati kebebasan individu.

Implikasi Kesantunan dalam Komunikasi Efektif penerapan prinsip kesantunan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dengan menciptakan suasana yang nyaman

dan mengurangi potensi konflik. Misalnya, penggunaan kesantunan dalam dunia profesional, seperti saat memberikan umpan balik, dapat membantu menyampaikan kritik tanpa menimbulkan kesalahpahaman atau perasaan tersinggung.

Namun, penerapan kesantunan juga memerlukan keterampilan dan pemahaman konteks. Kesalahan dalam memilih strategi kesantunan dapat menyebabkan komunikasi yang kurang efektif atau bahkan menimbulkan konflik. Oleh karena itu, penutur perlu memahami kondisi sosial, kultural, dan situasional sebelum memilih strategi komunikasi yang sesuai. Strategi komunikasi yang tepat harus menyesuaikan dengan kondisi interaksi agar pesan dapat tersampaikan secara efektif dan membangun hubungan yang harmonis (Naufalia & Santoso, 2023).

Kesimpulan Sementara prinsip kesantunan memainkan peran penting dalam menciptakan interaksi yang harmonis dan efektif. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesantunan serta konteks sosial dan kultural, komunikasi dapat berlangsung dengan lancar, memperkuat hubungan interpersonal, dan menciptakan suasana yang kondusif untuk berinteraksi.

Kesantunan

Definisi dan konsep Kesantunan dalam komunikasi merupakan konsep yang berkaitan dengan menjaga hubungan baik antara penutur dan lawan bicara. Kesantunan mencakup berbagai aspek, baik verbal maupun nonverbal, seperti pemilihan kata, intonasi, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh. Prinsip ini bertujuan untuk menghindari ancaman terhadap muka (face) individu, yang merupakan citra diri yang ingin dipertahankan selama interaksi sosial (Bakari & Kamaruddin, 2019).

Kesantunan dalam Konteks Sosial dan Kultural

Kesantunan sangat dipengaruhi oleh norma sosial dan budaya setempat. Dalam budaya kolektif, seperti Indonesia, menjaga harmoni dan keakraban kelompok sering menjadi prioritas. Sebaliknya, dalam budaya individualis, penghormatan terhadap kebebasan individu cenderung lebih diutamakan.

Kesantunan dan Komunikasi Efektif

Penerapan kesantunan yang tepat dapat menciptakan komunikasi yang efektif dengan mengurangi potensi konflik dan meningkatkan pemahaman antara penutur dan lawan bicara. Kesantunan menjadi alat penting untuk menyampaikan pesan dengan cara yang tidak menyinggung atau merugikan pihak lain (Agustina et al., 2020).

Tantangan dalam Penerapan Kesantunan

Kesalahan dalam memahami konteks sosial dan kultural dapat menyebabkan ketidakefektifan dalam penerapan kesantunan. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang situasi dan kondisi interaksi untuk memilih strategi komunikasi yang sesuai.

Relevansi Kesantunan dalam Berbagai Bidang

Kesantunan memiliki relevansi yang luas, baik dalam komunikasi sehari-hari maupun dalam lingkungan profesional. Kesantunan berbahasa bukan hanya berfungsi menjaga harmoni dalam interaksi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan moderasi beragama di tengah keragaman masyarakat (Rakhmawati, 2024). Dengan demikian, kesantunan dalam komunikasi tidak hanya berdampak pada hubungan interpersonal, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya ruang sosial yang inklusif, adil, dan harmonis.

Kesimpulan dan Saran

Kesantunan dalam komunikasi adalah elemen penting untuk menciptakan interaksi yang harmonis, efektif, dan saling menghormati antara penutur dan lawan bicara. Kesantunan tidak hanya mencakup niat baik, tetapi juga melibatkan pemilihan kata, intonasi, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh, yang semuanya memengaruhi persepsi lawan bicara.

Melalui teori (Brown, 1987), kesantunan dapat dipahami dan diukur berdasarkan tiga faktor utama: jarak sosial, status sosial, dan jenis tindak tutur. Ketiga faktor ini menunjukkan bahwa kesantunan bersifat kontekstual, dipengaruhi oleh norma sosial, budaya, dan situasi tertentu. Dengan memahami prinsip-prinsip ini, komunikasi dapat berlangsung secara lebih efektif, menghindari konflik, dan membangun hubungan interpersonal yang positif.

Namun, penerapan kesantunan juga menghadapi tantangan, terutama dalam memahami konteks sosial dan kultural yang berbeda. Kesalahan dalam memilih strategi kesantunan dapat menghambat komunikasi atau menimbulkan kesalahpahaman.

Saran

1. Bagi Penutur: Penutur diharapkan lebih peka terhadap situasi, kondisi sosial, dan budaya lawan bicara. Memahami faktor-faktor seperti jarak sosial, status sosial, dan jenis tindak tutur akan membantu memilih strategi kesantunan yang tepat.
2. Dalam Pendidikan: Institusi pendidikan perlu memasukkan materi tentang kesantunan komunikasi dalam kurikulum, terutama untuk bidang studi yang berhubungan dengan komunikasi, hubungan masyarakat, dan budaya. Hal ini penting untuk membangun kompetensi komunikasi yang efektif dan sopan.
3. Dalam Lingkungan Profesional: Organisasi dan perusahaan dapat memberikan pelatihan terkait kesantunan dalam komunikasi, khususnya bagi karyawan yang berhubungan langsung dengan klien atau bekerja dalam tim multikultural.
4. Penelitian Lebih Lanjut: Penelitian mendalam diperlukan untuk mengeksplorasi kesantunan dalam berbagai konteks budaya dan profesi. Hal ini akan memperkaya pemahaman tentang bagaimana prinsip kesantunan diterapkan dalam situasi yang beragam.

Dengan memahami, menerapkan, dan mengembangkan prinsip kesantunan dalam berbagai aspek kehidupan, diharapkan komunikasi yang efektif dan harmonis dapat tercapai, baik dalam lingkup personal, sosial, maupun profesional.

Daftar Pustaka

- Agung, Y. R., Fu'ady, M. A., & Surur, M. (2018). Kohesi sosial dalam membentuk harmoni kehidupan komunitas. *Jurnal Psikologi Perseptual*. <http://repository.uin-malang.ac.id/4596/>
- Agustina, D., Sumarlam, S., & Rohmadi, M. (2020). Kesantunan berbahasa sebagai faktor determinan keberhasilan pembelajaran berbahasa. *Alinea: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajaran*, 9(1), 76–84.
- Bakari, A. M., & Kamaruddin, R. (2019). Prinsip kesopanan dalam kesantunan bahasa drama Zahira. *International Journal of the Malay World and Civilisation*, 7(1), 2019.
- Brown, P. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge university press.
- Naufalia, M. R., & Santoso, S. T. P. (2023). Strategi akomodasi komunikasi guru TK pada proses pembelajaran di kelas. *KIDDO: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 55–67. <http://repository.uin-malang.ac.id/13224/>
- Rakhmawati, D. E. N. (2024). Moderasi Beragama dan Kesantunan Berbahasa: Antara Media dan Realita. *Moderasi Beragama Dan Pergulatan Wacana Dalam Ruang Publik*. <http://repository.uin-malang.ac.id/22971/>