

Kekuasaan, Jarak dan Kesantunan: *Suatu Analisis Fungsional dalam Teks*

Oleh Gusnawaty
Fakultas Sastra Unhas

Abstract

Politeness in expression according to Brown and Levinson (1978/1987); Leech (1983); and Ide (1989) is very important to notice in social life in order to avoid conflict which may occur in communication. Yet, politeness is applied differently in different culture because each utterance cannot be apart from its context (Leech, 1983).

The goal of this study is to examine the politeness strategies in text that implemented in Complaint Letters which is published in "Harian Fajar" daily. Functional Analysis with focus on Field, Tenor, and Mode of Text is used to analyze the data. The analysis shows that power, distance and deference influence the text and strategy choices. The strategic choices indicate there is a distance in communication between interlocutors.

Keywords: politeness, functional analysis, and interpersonal conflict.

1. Pendahuluan

Telah banyak pandangan mengenai fungsi bahasa dalam kehidupan ini tetapi yang paling penting dari semuanya adalah fungsi bahasa sebagai alat komunikasi. Kramsch (1998:15) berpendapat bahasa berfungsi dalam dua cara, semuanya berhubungan dengan budaya: (1) melalui apa yang dikatakan atau apa rujukannya atau yang disebut semantik, dan (2) melalui apa yang dilakukan dalam konteks atau dikenal dengan istilah pragmatik.

Setiap praktik pembuatan makna terdiri atas 2 elemen (Ahimsa-Putra, 34-39; Budiman, 46-48; Kramsch, 15; Sobur, 46; Christomy, 20-21; Noth, 59-60), yakni sebagai *signifier* (penanda) atau bunyi atau kata. Misalnya: /surat/ bukanlah tanda sebelum seseorang mengenalinya sebagai tanda; dan *signified* atau (petanda) atau konsep. Oleh karena itu, sebuah *tanda* bukanlah kata atau bunyi tertentu bukan juga objek rujukannya melainkan hubungan antara keduanya. Misalnya: sebuah kalimat *'innalillahi wa innaailaihi raajiuun'* terpasang di mulut lorong, kalimat tersebut tidak bermakna bagi turis asing yang tidak tahu arti dan makna dari kalimat tersebut. Sebaliknya, kalimat tersebut bermakna bagi orang yang sedang mencari alamat keluarganya yang kematian, atau bagi kerabat yang ingin mengucapkan turut berbelasungkawa.

Tidak ada hubungan wajib antara penanda dan petandanya alias bersifat arbitrer. Misalnya: orang Indonesia menyebut kata 'rumah' untuk tempat tinggalnya; orang Inggris menyebut 'house'; orang Bugis menyebut 'bola', Makassar 'balla' dan seterusnya. Setiap kelompok pemakai bahasa memiliki tanda sendiri-sendiri untuk menandai konsep yang dimaksud. Tidak ada ketentuan atau rumus-rumus tertentu alias bersifat manasuka.

Bagaimana tanda bermakna? Bagaimana tanda memaknai dunia?

- Mereka merujuk pada suatu realitas yang terbatas; dapat dicari di kamus – disebut makna denotatif. Misalnya kata *buaya* 'seekor binatang buas yang hidupnya di sungai'
- Kata yang sama memiliki asosiasi berbeda bagi orang Bugis Cabenge, yaitu seekor binatang yang harus dihormati, khususnya bila menyebut namanya, orang Cabenge akan menyebut binatang tersebut sebagai '*punna uae*' atau 'si empunya air' atau 'sang penghuni sungai' karena desa Cabenge terletak dekat sungai Walennae, dan banyak cerita seram yang berkaitan dengan hal tersebut. Makna yang berbeda bagi kata yang sama karena asosiasi tertentu disebut makna konotatif.
- Sebagai ikonik bagi penuturnya – misalnya sebuah puisi yang diciptakan dengan irama tertentu memperkuat makna denotatif dan konotatif setiap kata. Sehingga kata-kata tersebut dapat menghibur pendengarnya.

Ketiga tipe tanda di atas merujuk pada realitas dengan cara yang berbeda – tergantung pada budaya setempat. Misalnya orang Indonesia memiliki banyak kata yang berbeda untuk *beras*: 'padi' bila masih ada kulitnya atau masih di sawah; 'beras' bila sudah bersih dari kulit; 'nasi' bila sudah dimasak. Sebaliknya untuk referen yang sama hanya disebut dengan satu kata bagi orang Amerika, yakni '*rice*'.

Pengalaman yang berbeda secara alamiah menimbulkan makna linguistik yang berbeda. Kata 'isteri' (Indonesia) dan 'baine' (Makassar) memiliki makna denotatif yang sama, akan tetapi kata-kata ini memiliki asosiasi yang berbeda bagi penuturnya di zaman dulu. '*Baine*' bagi orang Makassar pada zaman dulu kadang juga disebut 'orang di belakang' atau hanya semacam *kamboti*.... 'tempat bertelur' yang berarti tidak pernah diminta pendapatnya dalam suatu permasalahan.

Masyarakat yang sama pun kadang-kadang memiliki asosiasi makna yang berbeda pada kata yang sama. Misalnya orang Bugis memiliki ungkapan 'lebih baik

dimarahi orang Bone dari pada dirayu orang Sidrap'. Mengapa demikian? Karena konon kabarnya orang Sidrap dalam berbicara dianggap 'kasar' bagi kelompok pemakai bahasa Bugis lain. Misalnya, orang Sidrap dalam menyuruh makan mengatakan: *abbusə'no* artinya 'makanlah'; kata tersebut bagi dialek Bugis lain akan merah telinganya bila mendengar kata tersebut. Karena kata tersebut memiliki assosiasi bagi mereka '*makanan yang dijejalkan dalam mulut dan didorong secara paksa untuk ditelan, karena orang yang makan itu sebetulnya sudah kenyang*'.

Makna kata-kata juga dapat diperoleh dari *co-text*: alat-alat kohesif. Seperti pronomina (dia, mereka), demonstrativa (itu, ini), konjungsi (sebagai contoh, ketika, tetapi, sebaliknya, begitu pula, dls). Selain itu, sebuah tanda atau kata berhubungan dengan kata-kata lain yang sudah ada dalam komunitas pemakai bahasa sejak lama atau pada teks sebelumnya. Misalnya, bila ada seorang peneliti budaya yang ingin meneliti lontarak dan bermaksud meminjam lontarak pada seorang penduduk kampung, kemungkinan besar pemilik lontarak tidak akan dengan mudah percaya dan meminjamkan lontaraknya walaupun sudah diberitahu kalau lontarak tersebut hanya dipinjam dalam waktu yang tidak lama. Mengapa? Karena orang tersebut sudah punya pengalaman sebelumnya, bahwa seorang peneliti kadang-kadang ingkar janji.

Semua contoh tersebut merefleksikan cara suatu komunitas memandang dirinya dan dunia dalam hal ini budayanya. Semua hal tersebut berhubungan erat dengan pengalaman-pengalaman individu, perasaan, dan pikiran. Kata-kata tersebut sesungguhnya bukanlah ekspresi arbitrer yang mengekspresikan keinginan untuk memahami dan bertindak atas (pandangan) mereka pada dunia. Ada contoh ungkapan dalam bahasa Bugis yang cocok dengan penjelasan ini yaitu "*olakna nakkolaki*" ungkapan ini kadang-kadang keluar bila seseorang (Bugis) melihat seseorang berbuat/berkata-kata yang mengukur orang lain berdasarkan pikirannya dan pengalamannya sendiri.

Argumen-argumen yang dikemukakan di atas sejalan dengan pandangan-pandangan Halliday dan Hasan (1985) yang menganggap bahasa sebagai sebuah teks karena teks adalah bahasa dalam penggunaan, itulah bahasa yang berfungsi. Panjang teks tidaklah penting dan hal itu bisa berbentuk tuturan lisan atau tulisan. Apa yang penting adalah bahwa sebuah teks adalah sekumpulan makna yang harmoni dengan konteks. Kesatuan tujuan membuat teks menampilkan *tekstur* dan *struktur*. Tekstur dapat dilihat dari cara makna dalam teks sesuai secara koheren satu sama lainnya –

kurang lebih sama dengan benang-benang dari sepotong kain atau karpet yang terjalin bersama secara keseluruhan. Struktur merujuk kepada cara bahwa pada umumnya potongan-potongan bahasa dalam penggunaan akan mengandung unsur-unsur struktur wajib tertentu yang sesuai dengan tujuan dan konteks.

Sebenarnya, sebuah teks sering muncul dalam dua konteks, yaitu konteks kebudayaan dan konteks situasi, konteks kebudayaan melingkupi konteks situasi. Ketika Anda berpikir perbedaan bentuk-bentuk sapaan dalam sebuah acara yang memerlukan kesopanan dan aktifitas tersebut penting antara satu budaya dengan budaya lain, Anda memperoleh pikiran pentingnya konteks budaya dalam membentuk makna. Konteks budaya kadang-kadang digambarkan sebagai keseluruhan makna yang memungkinkan bermakna dalam budaya tertentu.

Dalam konteks kebudayaan, penutur dan penulis menggunakan bahasa dalam banyak konteks atau situasi khusus. Masing-masing dari bahasa-bahasa ini berada dalam konteks, dalam linguistik fungsional menyebutnya sebagai konteks situasi. Kombinasi antara konteks kebudayaan dan konteks situasi melahirkan perbedaan dan persamaan antara bahasa yang satu dan bahasa lainnya. Teks tutur dalam jualan sayur di sebuah pulau, misalnya, akan berbeda dengan teks jualan di supermarket, dan konteks budaya dan konteks situasi berperan dalam perbedaan tersebut. Barter dan tawar-menawar perdagangan di sebuah pasar tidak akan terjadi dalam budaya supermarket. Artinya, perbedaan budaya akan mempengaruhi aspek konteks situasi pembelian.

2. Teori Kesantunan

Setiap kebudayaan selalu memiliki cara yang khas dalam mengekspresikan kesantunannya. Lakoff (1990: 35 dalam Eelen, 2001: 3) menganggap bahwa kebudayaan dalam mematuhi kesantunan selalu memperhatikan (1) strategi jarak atau *distance*, (2) kaidah kepatuhan atau *deference* dan (3) kaidah persahabatan atau *camaraderie*. Jarak ditandai sebagai strategi impersonalitas, kepatuhan sebagai keraguan, dan persahabatan sebagai informalitas. Secara garis besar, kesantunan dalam kebudayaan Eropa cenderung mengambil strategi jarak, kebudayaan-kebudayaan Asia cenderung mengambil sikap patuh, dan kebudayaan Amerika cenderung ke arah persahabatan. Strategi kesantunan Lakoff (1973) ada 3 yakni: (a) jangan mengganggu, (b) berikan pilihan, dan (c) buatlah pilihan menyenangkan atau bersikaplah ramah.

Berbeda dengan Lakoff, Brown dan Levinson (1978) mengajukan teori kesantunan yang sama sekali berbeda (yang diklaim memiliki ciri-ciri universal), fokusnya adalah 'rasionalitas' dan 'muka'. sedangkan 'muka' terdiri atas dua 'keinginan' yang berlawanan: muka positif, mengacu ke citra diri seseorang bahwa segala yang berkaitan dengan dirinya itu patut dihargai (yang kalau tidak dihargai, orang yang bersangkutan dapat kehilangan muka) jadi muka positif ini merupakan representasi dari keinginan untuk disenangi oleh orang lain sementara muka negatif adalah citra diri seseorang yang berkaitan dengan tindakan yang ingin bebas atau tidak ingin dihalangi oleh orang lain (yang kalau dihalangi, yang bersangkutan dapat kehilangan muka). Kesantunan yang dimaksud menjaga kesantunan muka positif disebut sebagai kesantunan positif, sedangkan kesantunan dalam bertutur untuk menjaga muka negatif disebut dengan kesantunan negatif. Menurut teori ini, sebagian besar tindak tutur selalu mengancam keinginan muka para penutur dan atau petutur, dan bahwa kesantunan terlibat dalam upaya untuk memperbaiki ancaman muka tersebut (Brown Levinson, 1987 dalam Yule, 1996: 102-116; Eelen, 2001:4-6; Yassi, 1996: 6-8). Kesantunan positif mengacu pada strategi bertutur dengan cara menonjolkan kedekatan, keakraban, hubungan baik di antara penutur dan petutur. Kesantunan negatif merujuk kestrategi bertutur dengan cara menunjukkan adanya jarak sosial di antara penutur dan petutur. Lain halnya dengan Sachiko Ide (1989: 230), seorang ahli sosiolinguistik dari Jepang, mengemukakan bahwa kaidah kesantunan erat kaitannya dengan kaidah gramatikal seperti kopula, verba, nomina, ajektiva, dan adverbial. Di Jepang, menurut ahli ini seorang penutur harus memilih bentuk tuturan yang santun atau tidak santun. Tidak ada tuturan yang netral. Oleh karena itu, santun bersifat absolut, tidak berkaitan dengan kehendak bebas penutur karena secara langsung memperlihatkan karakteristik struktur sosial penutur dan pendengar. Bentuk honorifik (kesantunan dalam bahasa) disatukan dengan pandangan kesantunan dalam konvensi masyarakat yakni (1) bersikap santun kepada orang yang posisi sosialnya lebih tinggi, (2) bersikap santun kepada orang yang memiliki kekuasaan, (3) bersikap santun kepada orang yang lebih tua, dan (4) bersikap santun dalam lingkungan formal yang ditentukan oleh faktor-faktor partisipan, kesempatan, atau topik.

Menyimak pendapat para ahli tersebut di atas tentang kesantunan, maka ada dua hal yang menjadi titik pikirannya, yakni, *bahasa (teks) dipengaruhi oleh konteks;*

konteks mempengaruhi bahasa atau teks. Dengan demikian, penulis memilih analisis fungsional seperti yang dikembangkan oleh Halliday untuk membedah teks (sampel yang terpilih) untuk melihat kesantunan penuturnya dalam menyampaikan idenya.

Halliday (1985) mengembangkan sebuah teori bahwa sebuah teks dipengaruhi oleh konteks situasi. Konteks situasi itu merupakan ekstralinguistik yang memberikan makna dalam kata-kata baik secara sadar maupun tidak sadar penutur teks. Dengan kata lain aspek kontekslah yang membuat sebuah teks bervariasi dan yang membuat pendengar dan penutur dapat mengklasifikasikan dan menginterpretasikan teks. Perbedaan situasi antara teks hanya disebabkan oleh tiga aspek konteks; ketiga aspek atau parameter ini dijadikan parameter dalam memahami sebuah teks. Konteks situasi tersebut disebut *field*, *tenor*, dan *mode* Teks.

Tulisan ini menganalisis sebuah surat yang dimuat pada Harian Fajar Makassar sebagai contoh teks. Berikut surat yang dimaksud.

SURAT TERBUKA buat Kapolres Gowa

Mohon maaf karena saya harus “menegur” Bapak Kapolres Gowa yang terhormat melalui kolom ini. Hal ini saya lakukan karena saya menilai Bapak Kapolres Gowa dan jajarannya tidak mencintai warganya sekaligus telah melupakan sumpah dan janji seorang polisi sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat.

Kenapa saya katakan demikian, dasarnya sederhana saja. Saya pernah mengajukan persoalan saya kepada pihak Polres Gowa untuk difasilitasi dalam hal penyelesaiannya, namun sampai saat ini tetap dicueki.

Melalui kolom ini saya tidak perlu mengungkapkan secara rinci persoalan apa yang pernah saya ajukan ke Polres Gowa untuk dibantu dan difasilitasi dalam penyelesaiannya. Sebab saya sangat yakin, Bapak Kapolres Gowa dan jajarannya yang lain, sudah sangat paham dan mengetahuinya. Kecuali kalau Bapak Kapolres Gowa pura-pura tidak mengetahui dan mau cuci tangan.

Demikianlah hal ini saya sampaikan, semoga Bapak Kapolres Gowa dan jajarannya dapat kembali ke habitat yang sesungguhnya sebagai polisi yang dalam tugas kesehariannya bertugas sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat dari segala tingkatan. Kepada Harian Fajar yang bersedia memuat surat terbuka ini, saya ucapkan banyak terima kasih. Wassalam.

**Abd Haris Dg Janji
Bontowa Raya, Poros Limbung
Kecamatan Pallangga, Gowa**

3. Analisis Kesantunan Teks dan Deskripsi Kontekstual

1) Field: Makna Pengalaman

a) Hal-hal yang terlibat dalam teks (*partisipants*)

Hal-hal yang terlibat dalam teks ini dapat dikelompokkan tiga hal yakni, kelompok manusia dan bukan manusia dan abstrak seperti yang diuraikan berikut.

Manusia	Bukan Manusia	Abstrak
<ul style="list-style-type: none">• Saya• bapak Kapolres Gowa dan Jajarannya• warganya	<ul style="list-style-type: none">• kolom ini• harian Fajar• surat	<ul style="list-style-type: none">• sumpah dan janji seorang polisi sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat• persoalan

Partisipan pertama yang disimbolkan dengan 'saya' sebagai pengganti orang pertama merupakan simbol hormat dan takzim kepada partisipan kedua yakni 'Kapolres Gowa'. Pemilihan nama jabatan dan bukan pribadi menandakan bahwa si penulis surat sama sekali tidak ada masalah 'pribadi' dengan individu-individu yang bertugas pada instansi tersebut. 'saya' dan 'aku' merupakan kata yang memiliki arti sama, tetapi dimensi makna berbeda. *Saya* lebih hormat, dan formal sedangkan *aku* lebih akrab dan bersifat informal. Demikian pula simbol 'warga' memiliki dimensi makna yang lebih luas dan formal dari pada masyarakat.

Partisipan *Bukan Manusia* dan *Abstrak* yang menghiasi Surat Keluhan si penulis semuanya menggambarkan dunia apa adanya, tidak ada makna sekunder di dalamnya. Bahkan simbol 'sumpah' dan 'janji' dijelaskan maknanya dengan sendirinya, tidak ada maksud lain selain yang dikatakannya.

Pemahaman yang dapat diperoleh dari penggunaan simbol-simbol partisipan tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Penulis menyadari diri sebagai warga biasa dan berlaku hormat yang semestinya
- 2) Penulis tidak memiliki amarah pribadi kepada individu-individu yang bertugas, walaupun si Penulis Surat tidak dapat menyembunyikan kekecewaannya atas pelayanan yang diterimanya
- 3) Si Penulis surat menganggap partisipan kedua telah 'lupa' pada tugasnya sehingga perlu diingatkan dengan sumpahnya (yang dijadikan partisipan bukan manusia dalam teks surat tersebut)

b) Proses (Process)

Struktur dalam sebuah klausa merealisasikan makna pengalaman yang ada di dalam dunia nyata dan memiliki tiga konstituen inti yakni: *proses*, *partisipan*, dan *sirkumstans* (keterangan). Proses merupakan inti dari suatu kejadian dalam suatu pengalaman (yang terealisasi dalam klausa), baik itu fisik, mental, verbal, perilaku, relasional, maupun eksistensial. Di dalam tataran simbol (kata-kata) *proses* direalisasikan dalam kelompok verba, *partisipan* dalam kelompok nomina, dan *sirkumstan* diekspresikan dalam kelompok adverbial.

Dalam teks ini ada tiga proses yang terlibat yakni: mental, verbal, dan material.

Proses mental:	Proses material:	Proses verbal:
<ul style="list-style-type: none">➤ menilai➤ tidak mencintai➤ telah melupakan➤ dicueki➤ sangat yakin➤ sangat paham dan mengetahui➤ tidak mengetahui dan mau cuci tangan	<ul style="list-style-type: none">➤ lakukan➤ ajukan➤ dapat kembali➤ bersedia memuat	<ul style="list-style-type: none">➤ mohon➤ harus menegur➤ katakan➤ tidak perlu mengungkapkan➤ ucapkan

Dalam teks surat tersebut, pembicara mengeksploitasi *proses mental* untuk mengungkapkan perasaannya yang kecewa atas sikap Kapolres Gowa terhadapnya. Kata-katanya sangat dalam memperlihatkan perasaannya yang sakit. Kata-kata yang digunakan: *menilai*, *dicueki*, *sangat yakin*; sementara itu, penilaiannya terhadap Kapolres Gowa adalah *telah melupakan*, *tidak mencintai*, *sangat paham dan mengetahui*.

Demi mengekspresikan pikiran dan perasaannya, penulis surat menggunakan *proses verbal* yang terdiri atas tiga lapisan hirarkial. Pertama, penulis surat menempatkan diri sebagai orang ter subordinasi dengan mengatakan “mohon”; Kedua, penulis menempatkan diri sebagai orang yang sejajar dengan mengatakan “katakan dan ucapkan”; dan ketiga, penulis memposisikan diri sebagai atasan Kapolres dengan mengatakan “harus menegur” walaupun kata-kata *menegur* ditempatkan dalam tanda kutip sebagai tanda bahwa si penulis surat mengerti posisi diri dan ada jarak antara

dirinya dan Kapolres. Oleh karena itu, perbuatan *menegur* tidak seharusnya dilakukan jika tidak karena sangat terpaksa.

Selanjutnya, *proses material* digunakan sebagai sarana untuk menggambarkan hal yang terjadi dan diharapkan terjadi (*happening*) dan hal yang dilakukan (*doing*). Simbol-simbol proses material, yaitu *lakukan, ajukan, pura-pura tidak mengetahui dan mau cuci tangan, dapat kembali, dan bersedia memuat*.

c) Sirkumstans (Circumstances)

Sirkumstans atau kata keterangan adalah lingkungan fisik atau non fisik yang melingkupi proses. Sirkumstans disimbolkan dengan frasa adverbial dalam klausa. Adapun sirkumstans dalam teks surat ini dapat dilihat pada gambar berikut.

<p><i>Circumstances of Place:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Melalui kolom ini ➤ Kepada pihak Polres Gowa 	<p><i>Circumstances of Cause:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dasarnya sederhana saja 	<p><i>Circumstances of Problem solving:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Untuk difasilitasi dalam hal penyelesaiannya 	<p><i>Circumstances of manner:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Secara rinci ➤ Pura-pura 	<p><i>Circumstances of angle:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sebagai polisi yg dlm tgs kesehariannya bertgs sgb pengayom, pelindung, dan pelayan masyarakat dari segala tindakan
---	---	--	--	---

Melalui penggunaan *circumstances* yang bervariasi, penulis surat menggariskan lukisan perasaannya dengan jelas kepada pembaca seperti yang dirasakannya dan mengharapkan pembacanya dalam hal ini pihak terkait dapat merasakan dan memahami persoalan yang sesungguhnya.

d) Tenor: Makna Interpersonal

Hubungan antara partisipan dalam teks dapat diketahui melalui struktur mood yang digunakan. Interaksi antar partisipan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yakni memberi (*giving*) dan meminta (*demanding*). Sesuatu yang diminta dan yang diberikan dapat berupa informasi, barang, atau layanan (Santoso, 2001: 108). Hubungan interaksional dapat terjadi secara langsung dapat pula terjadi secara tidak langsung. Misalnya, seorang tamu berkata kepada tuan rumah: “alangkah panasnya ya hari ini”. Kalimat tersebut secara sepintas terlihat memiliki sistem mood indikatif. Akan tetapi kalimat tersebut dapat bermakna imperatif dan ‘sesungguhnya meminta kepada tuan rumah untuk menyalakan kipas angin atau semacamnya’ tergantung pada konteksnya.

i) Pemilihan Mood

Penulis surat pada umumnya mengeksploitasi penggunaan mood indikatif dalam teksnya untuk menggambarkan keadaan yang menimpanya. Kemudian disusul mood imperatif dan interogatif. Mood imperatif terealisasi dalam bentuk permintaan dengan proses verbal “mohon” karena penulis tidak ingin kelihatan kasar pada Kapolda yang menjadi penerima keluhannya.

ii) Pemilihan Subjek

Subjek yang digunakan dalam teks bersifat formal seperti, “saya”, “Bapak Kapolres Goa dan Jajarannya”, “warganya”, “sumpah dan janji sebagai pengayom...”persoalan saya” , “Harian Fajar” dan “surat terbuka”. Pemakaian subjek-subjek tersebut menggambarkan adanya jarak antara interlocutor.

iii) Pemilihan waktu

Eksplorasi waktu yang digunakan dalam teks adalah waktu lampau dan sekarang. Waktu lampau untuk menggambarkan keadaan yang terjadi di waktu lampau sedang waktu sekarang untuk memperlihatkan korelasi yang ditimbulkan sampai sekarang (waktu ditulis surat). Simbol yang menyatakan waktu lampau yakni, “telah”, “pernah”, dan “sudah”; sedangkan simbol waktu sekarang adalah: “harus”, dan “tetap”. Kata pertama memperlihatkan langkah yang diambil si penulis sehubungan dengan hal dialaminya, sedangkan kata kedua menunjukkan keadaan yang masih tetap seperti sebelumnya (masih mengecewakan).

iv) Pemilihan keterangan mood (*Mood adjunct*)

Mood adjunct yang digunakan dalam teks hanya dua, yakni hal yang menggambarkan keyakinan penulis pada Kapolres Gowa bahwa masalahnya diketahui dan dipahami dengan pasti. Hal tersebut dapat dilihat pada klausa 12 dan 13: “*sangat yakin*” dan “*sangat paham*”.

e) Mode: *Tekstual Meaning*

Tema yang digunakan dalam teks cukup bervariasi. Walaupun demikian, penulis tidak pernah menggunakan kata “saya” sebagai tema yang ditonjolkan. Hal ini memperlihatkan kepriwajaannya ‘menyembunyikan diri’ dalam teks yang ingin ditonjolkannya, bahkan klausa pertama dari teks terlihat secara nyata bahwa penulis mengelipsikan “subjek” *saya* semata-mata supaya dia tidak menonjolkan diri atau

tidak ingin merendahkan diri dengan membuat kalimat secara lengkap. Hanya satu kali Kapolres dijadikan sebagai tema topikal yakni pada klausa 13, dan itu pun dalam bentuk klausa terikat. Hal ini memperlihatkan bahwa antara “saya” dan “kapolres Gowa” terjadi ‘konflik’ sehingga mengambil jarak dalam simbol yang digunakannya.

Tema tekstual yang digunakan yakni, “karena”, “hal ini”, “namun”, “sebab”, “kecuali kalau”, “semoga”, dan “kepada”. Simbol-simbol ini menunjukkan hubungan sebab akibat yang terjadi pada diri penulis dan hal-hal yang diharapkan dapat menjadi kenyataan.

Tema tekstual dan topikal yang ditonjolkan adalah: “sekaligus”, “kenapa”, “melalui kolom ini”, “yang pernah”, “Bapak Kapolres Gowa”, “demikianlah hal ini”. Keseluruhan simbol-simbol tema tekstual dan topikal yang ditonjolkan sengaja ditempatkan di awal klausa untuk menonjolkan ‘maksud’ penulis. Simbol tema tekstual “kenapa” bukan bermaksud bertanya tetapi suatu diksi untuk menarik minat pembaca untuk mengetahui lebih lanjut ‘apa sesungguhnya yang sedang terjadi’.

4. Evaluasi Teks

a. Kekuatan Teks

Genre teks adalah sebuah surat keluhan. Tujuan penulisan surat tersebut adalah untuk mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapi dan juga semacam keluhan atas pelayanan yang tidak semestinya. Melalui suratnya, penulis mencoba mengingatkan tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh seorang polisi, dan lain sebagainya.

Kekuatan teks adalah surat ditulis dengan gaya formal, dalam bentuk paragraf, serta mengikuti konvensi penulisan surat yang resmi. Surat ditulis dengan urutan sebagai berikut: 1) tujuan penulisan surat, 2) pendahuluan: alasan menulis surat, 3) isi surat: penjelasan, 4) penjelasan, 5) penutup: harapan dan ucapan terima kasih dan nama dan alamat penulis. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam struktur surat di bawah.

SURAT TERBUKA buat Kapolres Gowa

Mohon maaf karena saya harus “menegur” Bapak Kapolres Gowa yang terhormat melalui kolom ini. Hal ini saya lakukan karena saya menilai Bapak Kapolres Gowa dan jajarannya tidak mencintai warganya sekaligus telah melupakan sumpah dan janji seorang polisi sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat.

Kenapa saya katakan demikian, dasarnya sederhana saja. Saya pernah mengajukan persoalan saya kepada pihak Polres Gowa untuk difasilitasi dalam hal penyelesaiannya, namun sampai saat ini tetap dicueki.

Melalui kolom ini saya tidak perlu mengungkapkan secara rinci persoalan apa yang pernah saya ajukan ke Polres Gowa untuk dibantu dan difasilitasi dalam penyelesaiannya. Sebab saya sangat yakin, Bapak Kapolres Gowa dan jajarannya yang lain, sudah sangat paham dan mengetahuinya. Kecuali kalau Bapak Kapolres Gowa pura-pura tidak mengetahui dan mau cuci tangan.

Demikianlah hal ini saya sampaikan, semoga Bapak Kapolres Gowa dan jajarannya dapat kembali ke habitat yang sesungguhnya sebagai polisi yang dalam tugas kesehariannya bertugas sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat dari segala tingkatan. Kepada Harian Fajar yang bersedia memuat surat terbuka ini, saya ucapkan banyak terima kasih. Wassalam.

Abd Haris Dg Janji
Bontowa Raya, Poros Limbung
Kecamatan Pallangga, Gowa

Tujuan Surat

Pendahuluan:
alasan menulis surat

Isi: Penjelasan lanjutan

Penjelasan lanjutan

Penutup:
harapan & ucapan terima kasih

Nama & Alamat sipenulis

Surat ini memiliki *layout* yang benar dengan mekanisme ejaan dan tanda-tanda baca yang benar. Dengan bantuan format yang benar, penulis membuat tujuan menjadi lebih jelas dan pada saat yang bersamaan *genre* menjadi lebih jelas. Surat tersebut adalah sebuah surat yang ditulis dengan baik, dapat digunakan untuk memengaruhi pembaca untuk mengambil tindakan.

Dalam hubungan dengan organisasi grammatikal, penulis mampu menggunakan pengetahuan ketatabahasaan untuk mengembangkan pikirannya. Tidak ada kalimat yang keluar dari ‘rel’ maksudnya penulisan dan diksi yang digunakan mengarah pada kata-kata formal.

Dalam hubungan dengan analisis metafungsi *experiential*, penulis tampaknya ahli dalam memilih *participants* karena *participants* meliputi manusia, bukan manusia, dan abstrak. Apalagi, proses yang digunakan dalam teks melayani berbagai

fungsi: seperti: *actions, feelings and emotions*, penggambaran sesuatu dan situasi dalam persepsi penulis. Selanjutnya, pemilihan *circumstances* secara hati-hati membuat surat menjadi lebih jelas dan lebih tepat.

Dalam hubungan dengan analisis metafungsi *interpersonal*, surat dengan sangat 'santun' diawali dengan modus imperatif. Hal ini menandakan si penulis surat mengerti posisi diri dan tidak mau kelihatan kasar. Selanjutnya, penulis mengeksploitasi "modus deklaratif" untuk menyampaikan pesan pada Kapolres Gowa. Kemudian, paragraf terakhir surat kembali pada "modus imperatif". Karena tidak ingin kelihatan tidak santun "modus imperatif" 'dibungkus' dengan sebuah harapan kepada Kapolres. Si penulis surat tidak dapat menyembunyikan kekesalannya dan kekecewaannya sehingga dia harus kembali 'mengingatkan' Kapolres tentang hal yang seharusnya dilaksanakan dalam tugasnya.

Dalam hubungan dengan analisis metafungsi *textual*, pemilihan tema topik yang tidak bertanda (*unmarked topical themes*) (*saya dan Kapolres*) membawa pesan jelas bahwa ada dua orang yang terlibat dalam konflik. Bagian dari hal tersebut, tema topik bertanda (*marked topical themes*) membuat pembaca dapat memvisualisasikan insiden tersebut dalam mata pikirannya..

Secara keseluruhan, ini adalah surat keluhan yang telah ditulis dengan baik, karena penulis dapat menggunakan serangkaian pilihan kata-kata yang tepat untuk menghubungkan pesan dan pikirannya dengan cara yang logis.

5. Kelemahan Teks

Hanya ada beberapa kelemahan yang ditemukan dalam teks. Di samping penggunaan *layout* yang benar, penulis juga perlu mengetahui bagaimana menggunakan berbagai *tone* atau *nada* pada situasi yang berbeda. Alasannya adalah bahwa keefektifan sebuah surat, banyak bergantung pada *tone* penulis. Khususnya bila membuat surat keluhan. Kita perlu berhati-hati pada nada kita. Kita perlu menjaga kerjasama, pengertian dan nada objektif walaupun kita sedang marah. Dalam teks, menurut pendapat saya, bila nada penulis turun maka surat akan lebih persuasif dan lebih efektif. Penulis telah mencoba mengontrol emosinya tetapi surat tersebut masih memperlihatkan bahwa dia emosi. Bukti ini dapat dilihat pada frasa "*harus menegur*" dan klausa 13 dari paragraf kedua "*tetap dicueki*" Dan predikator dari klausa 14 "*pura-pura tidak mengetahui dan mau cuci tangan*" membawa makna negatif. Hal ini seakan-akan menunjukkan bahwa sikap pura-pura sudah lumrah bagi

seorang pengayom masyarakat. Penulis, selanjutnya, perlu memperhatikan pentingnya keterangan modus (mood adjuncts) yang dapat memperhalus dan sekaligus menekankan pernyataan yang dibuat.

Kekurangan yang tidak kalah pentingnya, selain penulis tidak mengemukakan permasalahan dengan jelas (karena dianggap sudah dipahami dengan baik), penulis juga tidak mengemukakan data tanggal saat penyampaian permasalahannya kepada Kapolres dan jajarannya dengan tepat. Permasalahan bisa saja dipahami dengan baik, tetapi setelah itu ‘dilupakan’ karena ada masalah lain yang lebih mendesak untuk diselesaikan.

Mengingat tujuan utama menulis sebuah surat keluhan adalah membujuk pembaca mengambil tindakan, maka kita dapat katakan bahwa sebuah surat keluhan adalah Surat Bujukan. Oleh karena itu, kita perlu memiliki keterampilan membujuk untuk menulis surat keluhan yang efektif. Satu saran yang ingin saya utarakan bahwa si penulis surat sebaiknya memulai dengan sesuatu yang positif tentang Kapolres Gowa atau polisi pada umumnya, dan tidak seharusnya segera langsung pada pokok masalah di paragraf pertama.

Penulis sebaiknya mengikuti “*formula sandwich*” dalam surat keluhannya. Sebuah *sandwich* dibuat dari dua lapis roti yang kemudian ditengahnya diisi dengan sesuatu untuk dinikmati. Kita perlu melatih *formula sandwich* dalam menulis keluhan. Misalnya memulai keluhan dengan suatu pujian, yang diumpamakan sebagai lapisan atas roti, dan keluhannya adalah isinya – bagian tengah. Selanjutnya, diakhiri dengan saran-saran yang membangun sebagai roti lapis penutup – lapis bawah.

6. Kesimpulan

Kekuasaan dan status sosial mempengaruhi teks Surat Keluhan. Teks dieksplorasi dengan menggunakan strategi jarak. Hal tersebut dapat dilihat dalam penggunaan partisipan, gaya bahasa, hubungan interpersonal, dan penggunaan modus. Pemilihan kata-kata dalam teks sesuai dengan konvensi kesantunan dalam masyarakat Sulawesi Selatan sebagai tempat lahirnya teks tersebut.

Strategi kesantunan yang digunakan merepresentasikan adanya jarak antara interlocutor. Terakhir, penutup surat juga memperlihatkan amarah tersembunyi dan

membatasi gerak Kapolda agar tidak keluar dari ‘habitatnya’. Semua tuturan tersebut memperlihatkan ciri kesantunan negatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bloor, T. & M. Bloor. 1995. *The Functional Analysis of English (A Hallidayan Approach)*. London, Arnold.
- Butt, D. 1990. *Ways into Systemic Functional Grammar*. Literacy Technologies Pty Ltd. Australia.
- Butt, D., R. Fahey, S. Feez, S. Spinks & C. Yallop . 2000 . Using Functional Grammar: An Explorer’s Guide . Sydney : National Centre for English Language and Teaching Research (NCELTR).
- Christomy, T. & Untung Yuwono. (Peny.) 2004. *Semiotika Budaya*. Kampus UI Depok: Pusat Penelitian Kemasyarakatan dan Budaya.
- Derewianka, B. 1990. *Exploring How Texts Work*. Sydney: Primary English Teaching Association.
- Eelen, Gino. 2001. *Kritik Teori Kesantunan*. Abdul Syukur Ibrahim (Ed.) Surabaya: Airlangga University Press.
- Fairclough, Norman. 1992. *Discourse and Sosial Change*. Dalam *Linguistik Indonesia*, Tahun ke 24 (1) 2006.
- Gerot, L. & P.Wignell. 1994. *Making Sense of Functional Grammar* . Gerd Stabler, Antipodean Educational Enterprises, Cammeray NSW 2062.
- Halliday, M.A.K. 1985. *An Introduction to Functional Grammar*: 1nd Edition. London, Arnold
- and Ruqiyah Hasan, 1985. *Language, Text, and Context: Aspects of Language in Social-Semiotic Perspective*, DEakin Univ. Press. Victoria.
- . 1994. *An Introduction to Functional Grammar*: 2nd Edition. London, Arnold.
- Ide, Sachiko. 1982. ‘*Formal Forms and discernment: Two Neglected aspects of universals of linguistics politeness*’, *Multilingua* 8/2-3:223-248 dalam Eelen, Gino. 2001. *Kritik Teori Kesantunan*. Abdul Syukur Ibrahim (Ed.) Surabaya: Airlangga University Press.
- Kramsch, Claire. 1998. *Language and Culture*. Oxford: Oxford University Press.
- Santoso, Riyadi. 2003. *Semiotika Sosial: Pandangan Terhadap Bahasa*. Surabaya: Pustaka Eureka dan JP Press.
- Sobur, Alex. 2004. *Semiotika Komunikasi*. Bandung: Rosda.