

BAB 2 KAJIAN TEORI

2.1. Kompetensi Pragmatik

Kompetensi pragmatik secara umum dirumuskan oleh Hymes (1972) dalam pertanyaannya apakah dan sejauh mana ujaran yang digunakan penutur sesuai dengan konteks penggunaannya, dan diisyaratkan sebagai *'the rules of use without which the rules of grammar will be useless'* (1972:278). Kompetensi pragmatik yang dikemukakan oleh Hymes diformulasikan menjadi beberapa konsepsi, yaitu secara implisit dikemukakan sebagai pengetahuan sociolinguistik (Canale dan Swain, 1980), kaidah penggunaan bahasa (*a rule of language use*) (Canale, 1983), komponen yang memungkinkan pengguna bahasa untuk menghubungkan arti dan maksud ujaran dengan konteks penggunaannya (Bachman, 1990), dan kemampuan aksional yakni kemampuan mengungkapkan dan memahami maksud atau tujuan komunikasi melalui penggunaan fungsi bahasa (*language function*) dan tindak tutur (*speech act*) (Celce-Murcia et al., 1995). Apabila mengacu pada pembagian aspek pragmatik oleh Leech (1983), maka kemampuan pragmatik dapat dibagi menjadi dua yaitu kemampuan sociopragmatik dan pragmalinguistik. Kemampuan yang pertama merupakan kemampuan untuk menggunakan bahasa sesuai dengan konteks sosial tertentu atau kondisi sosial tertentu yang difahami oleh penutur and petutur. Sedangkan kemampuan yang kedua merupakan kemampuan untuk menggunakan bentuk-bentuk linguistik tertentu yang dipergunakan oleh penutur asli untuk mengungkapkan ilokusi-ilokusi tertentu.

Untuk kepentingan pembelajaran dan pengajaran bahasa kedua atau asing, konsep dasar *Communicative Competence* dari Hymes dikembangkan dan dirumuskan kembali oleh beberapa ahli bahasa sebagai contoh Canale dan Swain (1980), Canale (1983), Bachman (1990), dan Celce-Murcia, Dornyei and Thurnell (1995). Canale dan Swain (1980) memformulasikan *communicative competence* menjadi tiga kompetensi utama yaitu (1) kompetensi gramatika (*grammatical competence*), kompetensi sociolinguistik (*sociolinguistic competence*), dan kompetensi strategis (*strategic competence*). Di dalam model kompetensi ini, kompetensi pragmatik tersirat di dalam kompetensi sociolinguistik yaitu kemampuan menggunakan bahasa sesuai dengan kaidah-kaidah sosial budaya yang mendasari penggunaan bahasa atau kaidah yang mendasari keberterimaan atau kepatutan penggunaan ujaran dalam hubungannya dengan komponen-komponen *event* komunikasi (*communicative events*). Ketiga kompetensi di atas kemudian ditambah lagi oleh Canale (1983) dengan kompetensi wacana

yang menyiratkan kompetensi pragmatik yang sebelumnya diformulasikan di dalam kompetensi sosiolinguistik.

Di dalam model yang diformulasikan oleh Bachman (1990), *communicative competence* terdiri dari kompetensi kebahasaan (*linguistic competence*), kompetensi strategis (*strategic competence*) dan mekanisme psychophysiological (*psychophysiological mechanisms*). Kompetensi kebahasaan terdiri dari dua aspek pengetahuan bahasa yaitu kompetensi pengorganisasian informasi (*organizational competence*) and kompetensi pragmatik (*pragmatic competence*). Jadi di dalam konsep *communicative competence* yang diajukan oleh Bachman, kompetensi pragmatik merupakan kompetensi yang berdiri sendiri yaitu kemampuan yang memungkinkan pengguna bahasa untuk menghubungkan aspek-aspek kebahasaan dengan konteks penggunaannya (*knowledge that enables language users to relate linguistic signals and references to their relevant contexts*). Kompetensi ini meliputi pengetahuan ilokusi yaitu kemampuan untuk memahami keinginan atau maksud penutur bahasa yang dikomunikasikan melalui pemakaian tindak tutur, dan pengetahuan sosiolinguistik yaitu kemampuan untuk memahami makna variasi bahasa seperti dialek, register, dan sebagainya serta kemampuan menginterpretasikan makna yang tersirat, misalnya di dalam figurasi bahasa.

Berbeda dengan konsep sebelumnya, Celce-Murcia, Dornyei and Thurnell (1995) merumuskan *communicative competence* sebagai satu kesatuan kompetensi yang terdiri dari lima aspek kompetensi yaitu wacana, linguistik, sosial budaya, strategis dan aksional. Dalam model ini, kompetensi wacana merupakan kompetensi inti yang menghubungkan kompetensi-kompetensi lainnya. Kompetensi wacana meliputi pengetahuan tentang kohesi dan koherensi, deiksis, struktur generik wacana, struktur percakapan dan lainnya. Celce-Murcia et al. memecah kompetensi sosiolinguistik milik Canale (1983) menjadi kompetensi aksional dan kompetensi sosial-budaya. Kompetensi aksional merupakan kemampuan untuk mengungkapkan dan memahami maksud atau tujuan lawan bicara yang tersirat di dalam fungsi bahasa (*language fuction*) dan pemakaian tindak tutur (*speech act*). Kompetensi ini sebenarnya juga penjabaran kemampuan penggunaan fungsi bahasa (*functional knowledge*) yang merupakan sub komponen pengetahuan pragmatik yang dikemukakan oleh Bachman (1990). Sedangkan kompetensi sosial-budaya merupakan kemampuan penutur bahasa untuk mengungkapkan tujuan/maksud komunikasi secara patut dan berterima di dalam konteks sosial budaya yang dilibatkan.

Dengan demikian, konsep kompetensi pragmatik secara umum dirumuskan oleh Hymes (1972) dalam pertanyaannya apakah dan sejauh mana ujaran yang digunakan penutur sesuai dengan konteks penggunaannya, dan diisyaratkan sebagai *'the rules of use without*

which the rules of grammar will be useless' (1972:278). Kompetensi pragmatik yang dikemukakan oleh Hymes diformulasikan menjadi beberapa konsepsi, yaitu secara implisit dikemukakan sebagai pengetahuan sociolinguistik (Canale and Swain, 1980), kaidah penggunaan bahasa (*a rule of language use*) (Canale, 1983), komponen yang memungkinkan pengguna bahasa untuk menghubungkan arti dan maksud ujaran dengan konteks penggunaannya (Bachman, 1990), dan kemampuan aksional yakni kemampuan mengungkapkan dan memahami maksud atau tujuan komunikasi melalui penggunaan fungsi bahasa (*language function*) dan tindak tutur (*speech act*) (Celce-Murcia et al., 1995). Apabila mengacu pada pembagian aspek pragmatik oleh Leech (1983), maka kemampuan pragmatik dapat dibagi menjadi dua yaitu kemampuan sociopragmatik dan pragmalinguistik. Kemampuan yang pertama merupakan kemampuan untuk menggunakan bahasa sesuai dengan konteks sosial tertentu atau kondisi sosial tertentu yang dibangun oleh penutur and petutur. Sedangkan kemampuan yang kedua merupakan kemampuan untuk menggunakan sumber-sumber linguistik yang dapat dipergunakan untuk mengungkapkan ilokusi-ilokusi tertentu.

2.2. Interlanguage Pragmatik

Konsep *Interlanguage* (IL) pertama kali dikemukakan oleh Selinker (1974) untuk menjelaskan aspek psikologis yang mendasari pembelajaran bahasa kedua. Menurut Selinker (1974:35), IL merupakan variasi bahasa yang dihasilkan dari upaya pembelajar bahasa kedua atau asing dalam menggunakan bahasa yang sedang dipelajarinya. Ellis (1985:51) mengidentifikasi tiga karakteristik yang mendasari *interlanguage*. Yang pertama adalah *permeable* yaitu sistem kebahasaan dalam IL dalam tahap yang tidak stabil dan sistem tersebut mudah berubah dari waktu ke waktu. Kedua, IL mempunyai karakteristik yang dinamis yaitu IL berkembang secara terus menerus sejalan dengan berkembangnya pengetahuan pembelajar bahasa. Ketiga, IL memiliki sistem sendiri yang berbeda dengan sistem bahasa ibu dan bahasa yang dipelajari. Selinker (1974) juga memperkenalkan konsep '*fossilization*' yaitu proses psikolinguistik yang memunculkan aspek-aspek, kaidah-kaidah, dan subsistem linguistik bahasa ibu atau bahasa pertama di dalam IL meskipun telah dilakukan pengajaran. Lebih lanjut, menurut Selinker (1974:35), dalam konsep IL, terdapat lima jenis proses psikolinguistik yang mendasari perilaku penggunaan bahasa: (1) *language transfer* yaitu proses munculnya kaidah-kaidah bahasa pertama di dalam penggunaan bahasa kedua atau asing yang dipelajari. (2) *Transfer of training* yaitu proses munculnya aspek-aspek linguistik, gramatika, dan subsistem linguistik bahasa ibu atau bahasa pertama di dalam IL akibat dari hasil latihan atau pengajaran bahasa kedua atau asing. (3) *Strategies of second language* yaitu versi bahasa yang merupakan hasil dari pendekatan pembelajar untuk belajar bahasa kedua

atau asing. (4) *Strategies of second language communication* yaitu pendekatan yang dilakukan oleh peserta didik untuk berkomunikasi dengan penutur asli bahasa kedua atau asing, dan (5) *Over generalization of target language material* yaitu proses generalisasi kaidah-kaidah bahasa dan fitur semantik dari bahasa yang dipelajarinya.

Secara prinsip konsep *interlanguage* sama dengan konsep *Idiosyncratic dialects* (ID) yang dikemukakan oleh Corder (1971). Menurut Corder, ID memiliki tiga karakteristik (1) teratur (*regular*) (2) sistematik (*systematic*) (3) bermakna (*meaningful*). ID merupakan seperangkat kaidah-kaidah bahasa yang terpola yang dikuasai oleh pembelajar bahasa. Kaidah-kaidah tersebut dipelajari dan dikembangkan oleh pembelajar bahasa dari dialek sosial bahasa sasaran (*target language*). Corder lebih lanjut memberikan dua alasan mengapa *Idiosyncratic dialects* dianggap sebagai variasi dialek bahasa target: (1) ID memiliki tata bahasa. (2) Kaidah tata bahasanya sama dengan kaidah tata bahasa target. Selain mempunyai kesamaan dengan ID, *Interlanguage* juga mirip dengan konsep *approximative system* yang dikemukakan oleh Nemser (1974) yaitu versi bahasa yang dihasilkan dari usaha pembelajar bahasa menerapkan atau menggunakan bahasa kedua atau asing yang dipelajarinya. *Approximative system* yang diusulkan Nemser (1974) merupakan teori analisis kontrastif bahasa yang meliputi tiga konsep: (1) ujaran yang dihasilkan oleh pembelajar bahasa pada kurun waktu tertentu merupakan produk sistem bahasa yang telah terpola, yang disebut dengan *approximative system*, yaitu sistem bahasa yang berbeda dari bahasa pertama atau bahasa sumber dan bahasa target yaitu bahasa yang sedang dipelajari. (2) *Approximative system* berada di posisi tertentu pada rangkaian tahap perkembangan pembelajaran bahasa (3) Tingkat kemahiran (*proficiency*) *approximative system* yang sama yang dicapai oleh beberapa pembelajar bahasa dibentuk oleh pengalaman belajar yang berbeda (1974:56).

Konsep *interlanguage* menjadi landasan untuk menerangkan kemampuan penguasaan aspek-aspek kebahasaan yang dikembangkan oleh pembelajar bahasa kedua atau asing, sebagai contoh *interlanguage grammar* merupakan kemampuan gramatika pembelajar bahasa asing yang dikembangkan melalui proses akomodasi dan asimilasi dengan penutur asli bahasa target (Corder, 1978:79). *Interlanguage pragmatics* (ILP) merupakan kemampuan pragmatik pembelajar bahasa kedua atau asing (Kasper, 1989). ILP juga didefinisikan dalam berbagai konsep, sebagai contoh ILP didefinisikan sebagai pemahaman dan penggunaan fungsi bahasa oleh pembelajar bahasa (Kasper dan Dahl, 1991:216). Berdasarkan pada karakteristik *interlanguage* yang dikemukakan oleh Ellis (1985), Kasper (1992:207) mendefinisikan ILP sebagai pengetahuan pragmatik pembelajar bahasa kedua atau asing yang bersifat tidak stabil (*unstable*), tidak sempurna (*deficient*), dan mudah berubah (*permeable*). Junko (1999:1) juga mendefinisikan ILP sebagai pengetahuan pragmatik pembelajar bahasa asing yang belum

sempurna. Sedangkan Schauer (2004:253) mendefinisikan ILP sebagai pemahaman, pemerolehan, dan penggunaan pragmatik bahasa ke dua/asing oleh pembelajar bahasa.

Sebagai cabang kajian akuisisi bahasa kedua (*second language acquisition*) terbaru, ILP memiliki dua kajian utama yaitu (1) penggunaan bahasa kedua (*second language use*) yang mengkaji bagaimana pembelajar bahasa memahami dan menggunakan pragmatik bahasa kedua (Kasper, 1992:203; Kasper dan Blum-Kulka, 1993:3) (2) pembelajaran bahasa kedua (*second language learning*) yang mengkaji tentang bagaimana pembelajar bahasa memperoleh pengetahuan pragmatik dan cara mereka mengembangkan kemampuan pragmatik (Kasper dan Rose, 2002:5).

Sebagai kajian penggunaan bahasa kedua (*second language use*), sebagian besar penelitian ILP lebih memfokuskan pada kemampuan pragmatik non-penutur asli dari pada perkembangan kemampuan pragmatik pembelajar bahasa (Kasper, 1992:201; Kasper and Schmidt, 1996:150). Penelitian ILP pada cabang ini pada umumnya meneliti kemampuan pragmatik pembelajar bahasa dibandingkan dengan kemampuan pragmatik penutur asli bahasa target, dengan demikian penelitian ILP pada cabang ini lebih bersifat sebagai kajian pragmatik lintas budaya (*cross-cultural pragmatics*). Topik penelitian ILP di cabang ini pada umumnya berkenaan dengan kemampuan penggunaan tindak tutur (*speech act*) oleh pembelajar bahasa yang dibandingkan dengan kemampuan penggunaan tindak tutur oleh penutur asli bahasa target. Temuan-temuan penelitiannya pada umumnya menyatakan bahwa kemampuan pragmatik pembelajar bahasa berbeda jauh dengan kemampuan pragmatik penutur asli bahasa target, sebagai contoh temuan penelitian yang dilaporkan oleh Bataineh and Bataineh (2006); Biyon (2004); Félix-Brasfeder (2007); Junko (1999); Kim (2008); Nguyen (2008); Pair (1996); Rinnert and Kobayashi (1999); Schauer (2004) dan Trosborg (1987). Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah mengungkap perbedaan kemampuan pragmatik pembelajar bahasa kedua atau asing dibandingkan dengan kemampuan pragmatik penutur asli bahasa target, penelitian-penelitian tersebut tidak dapat menjelaskan faktor-faktor penyebab perbedaan, sehingga kegunaan praktis untuk pembelajaran dan pengajaran bahasa asing sangat terbatas (Cohen, 2005). Dengan alasan ini, maka ILP pada saat ini lebih mengembangkan kajian pembelajaran bahasa kedua (*second language learning*) yang memfokuskan pada perkembangan kemampuan pragmatik pembelajar bahasa kedua atau asing. Dalam kajian *interlanguage* pragmatik, perkembangan kompetensi pragmatik pembelajar bahasa asing atau kedua merupakan topik terkini yang memfokuskan pada beberapa topik penelitian diantaranya aspek apa yang dikembangkan pertama-tama oleh pembelajar bahasa, bagaimana cara mengembangkannya, adakah rute yang jelas tentang perkembangan tersebut, apakah tindak tutur tertentu lebih mudah atau lebih sulit dipelajari

dibandingkan dengan tindak tutur yang lain, apakah setting pembelajaran menentukan perkembangan pragmatik, apakah kemampuan linguistik mempengaruhi perkembangan kemampuan pragmatik, apakah umur juga mempengaruhi perkembangan pragmatik, apakah pengajaran dapat mengembangkan kemampuan pragmatik dan lain sebagainya.

Dalam kajian pemerolehan bahasa kedua (*second language acquisition*) beberapa pakar pragmatik mendesak dilakukannya penelitian ILP yang memfokuskan pada isu perkembangan pragmatik oleh pembelajar bahasa kedua atau asing (Kasper and Schmidt, 1996; Bardovi-Harlig, 1999a, 2002; Kasper and Rose, 2002). Bardovi-Harlig, (1999a) dan Kasper and Rose (1999) juga menyatakan bahwa untuk memperkuat hubungan langsung antara kajian ILP dengan kajian pemerolehan bahasa kedua, penelitian ILP yang terfokus pada perkembangan sistem interlanguage pragmatik harus dilakukan. Hal ini dikarenakan banyak penelitian ILP selama ini hanya terfokus pada penggunaan sosiopragmatik dan pragmalinguistik oleh bukan penutur asli dibandingkan dengan kemampuan pragmatik penutur asli, dengan kata lain kajian ILP selama ini kurang terfokus pada aspek perkembangan pragmatik yang merupakan aspek utama pemerolehan kemampuan *interlanguage* pragmatik (Kasper dan Schmidt, 1996). Meskipun banyak penelitian tentang perkembangan kemampuan pragmatik telah dilakukan sebelumnya, akan tetapi penelitian-penelitian tersebut lebih terfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan kemampuan pragmatik, bukan aspek-aspek pragmatik yang dikembangkan oleh pembelajar bahasa. Faktor-faktor tersebut meliputi kemampuan linguistik, input pragmatik, metode pengajaran, lamanya paparan (*exposure*) terhadap input pragmatik dan transfer pragmatik (Bardovi-Harlig, 2001).

2.3. Tindak Tutur Keluhan (*Complaint*)

Keluhan secara umum merupakan ungkapan rasa ketidaksenangan yang diungkapkan oleh pengeluh (*complainer*) kepada terkeluh (*complainee*). Tindak tutur keluhan secara spesifik didefinisikan oleh para peneliti sebagai: (1) ungkapan rasa tidak senang sebagai reaksi terhadap tindakan masa lalu atau yang sedang berlangsung yang dilakukan oleh orang lain yang mengakibatkan seseorang merasa tidak nyaman (Kraft dan Geluykens, 2002), (2) ungkapan perasaan yang bersifat negatif (tidak senang, sedih, marah, dll.) terhadap tindakan yang dilakukan oleh orang lain yang dianggap oleh pengeluh sebagai sesuatu yang dapat mengakibatkannya berkeluh kesal (Traverso, 2008), (3) pernyataan yang ditujukan kepada orang (terkeluh) yang bertanggung jawab atas pelanggaran yang mengakibatkan orang lain bertanggung jawab atas pelanggaran tersebut (North, 2000), (4) pernyataan tidak puas yang ditujukan oleh seseorang kepada orang lain atas perilakunya yang tidak memuaskan. Keluhan juga ditujukan kepada seseorang yang diidentifikasi sebagai penyebab atau sumber masalah

yang menyebabkan orang lain tidak senang (Laforest, 2002), (5) pernyataan yang berisi tentang pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh seseorang yang telah menjadi sumber masalah bagi orang lain (Drew, 1998; Edwards, 2005).

Berdasarkan definisi di atas maka keluhan dapat dikatakan sebagai tindak tutur yang dapat mengancam muka orang yang dituju atau terkeluh. Ketika melakukan keluhan (langsung), pengeluh dapat mengancam muka positif terkeluh karena ia memberikan atau menyatakan evaluasi yang negatif terhadap perilaku atau tindakan yang telah dilakukan oleh terkeluh. Penutur juga dapat mengancam muka negatif si terkeluh karena keluhan yang ditujukan kepadanya mungkin berisi tuntutan untuk memperbaiki situasi yang diakibatkannya (Kraft dan Geluykens, 2002). Karena keluhan biasanya berisi ungkapan-ungkapan yang mengancam muka mitra tutur atau terkeluh, keluhan dapat memperburuk hubungan penutur dan mitra tutur (Moon, 2001). Oleh sebab itu, tingkat keterusterangan pengungkapan keluhan harus dipertimbangkan ketika seseorang akan melakukannya. Menurut Sauer (2000), tingkat keterusterangan keluhan harus dikontrol oleh penutur dengan cara menggunakan ungkapan verbal maupun non-verbal tertentu yang dapat mengurangi ancaman terhadap muka mitra tutur sehingga penutur akan tetap terdengar sopan dan mitra tutur tidak merasa tidak terancam.

Tindak tutur keluhan secara umum dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu keluhan langsung dan tidak langsung. Keluhan langsung merupakan ungkapan rasa tidak senang yang dilakukan oleh penutur kepada mitra tutur terhadap perilakunya yang tidak menyenangkan (Laforest, 2002). Pada tipe keluhan langsung, si pengeluh menunjukan keluhannya secara langsung kepada orang yang bertanggung jawab atas masalah ada (Pomerantz, 1978; Schegloff, 1988) dan orang yang menjadi sasaran keluhan (*complainee*) hadir atau berada di dalam situasi langsung di mana keluhan dilakukan (Boxer, 1993; Sauer, 2000). Keluhan langsung pada umumnya dilakukan oleh pengeluh dengan cara menunjukkan kesalahan atau pelanggaran yang telah dilakukan atau yang sedang dilakukan oleh terkeluh terhadap masalah atau pelanggaran yang sebenarnya menjadi tanggung jawab langsung terkeluh (Monzoni, 2008a). Keluhan langsung juga dapat dilakukan dengan cara menunjukkan kesalahan yang dilakukan oleh terkeluh (*complainee*) (Frescura, 1995); mengajukan pertanyaan retorika (*rhetorical questions*) (Koshik, 2003); dan dengan proses tanya jawab (Monzoni, 2008b).

Keluhan tidak langsung dilakukan oleh pengeluh terhadap orang ketiga yang tidak hadir pada saat keluhan dilakukan (Drew, 1998). Akan tetapi keluhan tidak langsung juga dapat berupa pernyataan mengenai hal-hal yang tidak menyenangkan yang menimpa pengeluh atau orang ketiga yang tidak hadir pada saat keluhan dilakukan. Keluhan seperti ini

menyerupai laporan yang diceritakan oleh pengeluh kepada mitra tutur yang berperan hanya sebagai pendengar saja bukan orang yang bertanggung jawab atas keluhan yang dikemukakan oleh pengeluh (Boxer, 1993). Konsep keluhan tidak langsung yang dikemukakan oleh Boxer (1993) sama dengan kegiatan “curhat” atau *troubles-telling* yang dikemukakan oleh Jefferson (1988) yang berfungsi sebagai cara mendapatkan simpati dari mitra tutur terhadap apa yang terjadi pada penutur atau orang lain yang terlibat dalam situasi yang tidak menyenangkan. Boxer membagi keluhan langsung menjadi tiga yaitu keluhan yang ditujukan pada (1) diri sendiri, (2) situasi tertentu, dan (3) orang lain. Keluhan pada diri sendiri merupakan keluhan yang dilakukan dengan cara memberikan evaluasi negatif terhadap diri penutur. Dalam hal ini penutur biasanya mengeluhkan tentang kemampuannya, perilakunya, tindakannya, dan kemampuan atau keadaan fisiknya. Sedangkan keluhan terhadap situasi tertentu pada umumnya meliputi keluhan terhadap hal-hal umum yang tidak menyangkut penutur dan orang lain misalnya waktu, uang, makanan, cuaca, kriminal, rasa lelah dan sebagainya. Keluhan kepada orang lain biasanya merupakan keluhan yang ditujukan kepada orang lain yang tidak hadir ketika keluhan dilakukan atau yang disebut dengan *third party complaint* atau keluhan kepada orang ketiga.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pembelajar bahasa kedua menggunakan strategi keluhan yang berbeda dengan yang dilakukan oleh penutur asli (*native speakers*) dalam hal pemilihan strategi, penggunaan praxmalinguistik, dan persepsi tingkat keseriusan masalah yang ditimbulkan (misal Olshtain & Weinbach 1993, Trosborg 1995, Murphy & Neu 1996, Moon 2001, Kraft & Geluykens 2007, Tanck 2002, Umar 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Kraft and Geluyken (2002) membandingkan strategi keluhan yang dilakukan pembelajar bahasa dengan keluhan penutur asli. Temuan penelitiannya mengungkap bahwa pembelajar bahasa kedua lebih sering menggunakan penanda solidaritas dari pada penutur asli, dan pembelajar bahasa kedua cenderung lebih tidak berterus terang ketika mereka melakukan keluhan. Meskipun pembelajar bahasa kedua dan penutur asli biasanya memulai keluhan dengan permintaan maaf, pembelajar bahasa menggunakannya lebih sering dibanding dengan penutur asli.

Penelitian yang dilakukan oleh Umar (2006) membandingkan strategi keluhan yang dilakukan oleh orang Sudan pembelajar bahasa Inggris dengan keluhan yang digunakan oleh penutur asli bahasa Inggris. Temuan penelitian secara umum menggambarkan perbedaan strategi keluhan yang dilakukan oleh kedua kelompok pengguna bahasa. Meskipun penutur asli dan pembelajar bahasa Inggris menggunakan jenis formula semantis (*semantic formula*) keluhan yang sama, fitur praxmalinguistik yang mereka pergunakan sangat berbeda. Sebagai contoh ketika mereka mengeluh kepada teman, pembelajar bahasa Inggris cenderung

menggunakan pernyataan yang mengungkapkan keharusan (*obligation statement*). Mereka juga menggunakan ujaran keluhan yang pendek atau jarang menggunakan ujaran yang panjang seperti yang dipergunakan oleh penutur asli. Keluhan yang dilakukan oleh pembelajar bahasa Inggris lebih bersifat konfrontatif dan terus terang jika dibanding dengan strategi penutur asli bahasa Inggris. Mereka juga cenderung kurang sopan khususnya pada keluhan yang ditujukan kepada orang yang tidak dikenal. Ketika mereka melakukan keluhan kepada orang yang mempunyai kedudukan sosial yang lebih tinggi, penutur asli bahasa Inggris lebih sering menggunakan permintaan maaf dari pada pembelajar bahasa Inggris. Sebagian besar temuan penelitian ini mendukung temuan yang dilakukan oleh Moon (2001).

Olshain and Weinbach (1993) membandingkan pragmatik tindak ujar keluhan yang dilakukan oleh penutur asli dan bukan penutur asli bahasa Ibrani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukan penutur asli bahasa Ibrani menggunakan ujaran yang lebih panjang dan berbelit-belit ketika mereka melakukan komplain kepada teman dekat. Jika dibandingkan dengan penutur asli bahasa Ibrani, pembelajar bahasa Ibrani juga cenderung menggunakan keluhan yang kurang pantas dan mereka menggunakan penanda intensitas keluhan sehingga keluhan yang dilakukan terdengar lebih langsung dan kasar (*direct*).

Trosborg (1995) meneliti interlanguage tindak ujar meminta, komplain, dan permintaan maaf oleh pembelajar bahasa orang Denmark (*Danish*) dibandingkan dengan tindak tutur yang sama yang dilakukan oleh penutur asli bahasa Inggris. Dalam hal keluhan Trosborg melaporkan bahwa penutur asli bahasa Inggris cenderung menggunakan strategi keluhan tidak langsung, khususnya ketika mereka melakukan keluhan kepada penutur yang mempunyai status sosial yang lebih tinggi. Tidak seperti penutur asli bahasa Inggris, penutur bahasa *Danish* cenderung menggunakan modifikasi keluhan yang sangat sedikit dan mereka juga melakukan keluhan kurang sopan karena penutur bahasa *Danish* sering mengungkapkan keluhan secara eksplisit dan mereka juga jarang menggunakan *downgraders* untuk mengurangi tingkat keterusterangan keluhan yang dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Moon (2001) mendeskripsikan strategi keluhan yang dilakukan oleh penutur asli bahasa Inggris dibandingkan dengan kelompok bukan penutur asli (*non-native speaker*) yang terdiri dari penutur dari Arab, Cina, Persia, Perancis, Yunani, Jepang, Korea, Nepal, Portugis, Rusia, Spanyol, Thailand, Tagalog, Tigrina, dan Vietnam. Temuan penelitian menunjukkan kedua kelompok partisipan mempunyai strategi keluhan yang berbeda sesuai dengan hubungan sosial penutur. Pada keluhan yang ditujukan kepada teman, penutur asli lebih implisit dan menggunakan ujaran yang lebih panjang, sedangkan bukan penutur asli bahasa Inggris menggunakan ujaran yang lebih eksplisit dan ujarannya lebih pendek. Ketika melakukan keluhan kepada orang yang tidak dikenal, penutur asli

memulai keluhan dengan menggunakan “*excuse me*”, sedangkan bukan penutur asli menggunakan “*I’m sorry*” dan “*please*” yang diikuti dengan kalimat imperatif yang terdengar lebih terus terang. Mereka juga menggunakan “*please*” sebagai penanda kesopansantunan (*politeness*). Ketika mereka melakukan keluhan kepada orang yang mempunyai status sosial yang lebih tinggi, penutur asli bahasa Inggris menggunakan ragam bahasa formal dan menggunakan strategi keluhan yang tidak terus terang (*indirect*). Sebaliknya, bukan penutur asli bahasa Inggris menyatakan keluhannya lebih terus terang dan lebih konfrontatif yang terdengar seperti kritikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tanck (2002) membandingkan strategi keluhan yang dilakukan oleh penutur asli bahasa Inggris (Amerika) dengan strategi yang dilakukan oleh bukan penutur asli (*non-native speaker*) yang terdiri dari penutur asli bahasa Cina, Kreol Haiti, Korea, Polandia, Rusia, Serbia, Spanyol dan Thailan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penutur asli bahasa Inggris dan bukan penutur asli bahasa Inggris menggunakan jenis formula semantis (*semantic formula*) yang sama, meskipun mereka menggunakannya dengan frekuensi yang berbeda. Ketika melakukan keluhan kepada orang yang mempunyai status sosial yang berbeda, bukan penutur asli cenderung menggunakan keluhan yang bersifat konfrontatif dan terus terang yang dianggap kurang sesuai dengan strategi yang digunakan oleh penutur asli. Lagi pula, ujaran yang mereka pergunakan lebih panjang dibanding dengan strategi yang digunakan oleh penutur asli bahasa Inggris. Ketika melakukan keluhan kepada orang yang mempunyai kedudukan sosial yang sama atau teman, bukan penutur asli melakukan keluhan dengan cara menyatakan urgensi kepentingan pribadinya, sedangkan penutur asli jarang menunjukkan urgensi yang menyangkut kepentingan pribadinya.

Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Wilkins (1986), penutur asli Aborigin di Australia tengah melakukan keluhan dengan cara menggunakan seperangkat penggunaan partikel dan klitiks. Penelitian yang dilakukan oleh North (2000) mengungkap perbedaan strategi keluhan yang dilakukan oleh orang Jepang dan Amerika. Temuan tersebut menunjukkan orang Jepang cenderung menghindari konfrontasi atau konflik, bahkan mereka menghindari penggunaan keluhan. Hal ini terjadi karena orang Jepang menjunjung tinggi dan menjaga nilai-nilai kerukunan hidup. Sebaliknya orang Amerika cenderung menyatakan keluhan secara terus terang dengan cara mengungkapkan apa yang tidak mereka sukai secara terbuka atau tidak ditutup-tutupi. Hal ini menunjukkan nilai-nilai budaya barat yang memberikan kebebasan setiap individu untuk menyatakan pendapat.

Seperti halnya budaya Jepang, penelitian yang dilakukan oleh Maros (2007) menunjukkan bahwa budaya Malaysia menekankan aspek kerukunan yang menyebabkan

orang cenderung untuk menjaga diri ketika mereka berada di dalam konflik sosial, dengan demikian tindak tutur keluhan jarang dilakukan dan cenderung dihindari. Meskipun keluhan dapat juga terjadi dalam banyak situasi, topik dan dilakukan oleh berbagai macam penutur dari latar belakang sosial yang berbeda, secara umum keluhan digunakan sebagai alat untuk menunjukkan solidaritas antara penutur dan mitra tutur.

Dalam konteks pembelajaran bahasa Inggris di Indonesia, penelitian oleh Wijayanto dkk. (2013) melaporkan bahwa orang Indonesia pembelajar Bahasa Inggris cenderung menggunakan bahasa Inggris dengan kasar ketika mereka menggunakan tindak ujar keluhan. Peneliti mengklaim bahwa penggunaan bahasa Inggris yang kasar tersebut dipengaruhi oleh karakteristik tindak ujar keluhan yang memang secara intrinsik cenderung kasar dan minimnya pengetahuan strategi sopan santun oleh pembelajar bahasa Inggris. Hal yang sama juga dilaporkan dalam penelitian oleh Pratiwi (2013) bahwa mahasiswa cenderung lebih banyak menggunakan strategi kesopanan *Bald on record* yang cenderung kasar ketika mereka melakukan tindak ujar keluhan. Namun demikian penelitian-penelitian tersebut tidak memformulasikan ketidaksopanan yang ditemukan karena penelitian-penelitian tersebut memfokuskan pada strategi kesopanan yang digunakan pembelajar bahasa. Latarbelakang tersebut yang mendasari pengusulan penelitian ini.

Menurut Trosborg (1995) dan Brown dan Levinson (1987), keluhan merupakan tindak tutur yang mengancam wajah positif mitra tutur karena tindak tutur tersebut pada umumnya melibatkan ketidaksantunan atau *impoliteness* yang lebih jauh dibahas pada sub bab berikut.

2.4. Ketidaksantunan (*impoliteness*)

Konsep ketidaksantunan didefinisikan berbeda-beda sesuai dengan sudut pandang beberapa peneliti sebelumnya. Secara umum konsep ketidaksantunan dibedakan berdasarkan pada tujuan penggunaannya dan konteks yang melatar belakanginya. Berdasarkan tujuan penggunaannya ketidaksantunan dipandang sebagai suatu tindakan yang secara sengaja ditujukan untuk merusak hubungan interpersonal atau menyerang wajah mitra tutur dengan sengaja (Archer, 2008; Bousfield, 2008; Culpeper, 1996; Limberg, 2009). Dalam hal ini Culpeper (1996:350) menegaskan bahwa ketidaksantunan adalah lawan dari kesantunan yaitu *“the use of strategies that are designed to have the opposite effect-that of social disruption”*, atau strategi yang digunakan untuk membuat kerusakan hubungan sosial. Culpeper lebih jauh mengklaim bahwa ada beberapa faktor yang melatarbelakangi penggunaan ketidaksantunan jenis ini. Yang pertama adalah hubungan sosial pembicara dan pendengar. ketidaksantunan akan terjadi jika hubungan sosial pembicara dan pendengar sangat akrab atau intim. Semakin akrab mereka, maka semakin besar kemungkinan terjadi adanya ketidaksantunan. Faktor lain

adalah adanya ketidakseimbangan *power* atau kekuatan sosial penutur. Penutur dengan kekuatan sosial yang lebih besar akan cenderung tidak santun kepada mitra tutur dengan kekuatan sosial yang lebih kecil. Faktor ketiga adalah keinginan pembicara yang sengaja tidak ingin menjaga wajah mitra tutur, yang mungkin dikarenakan mereka mempunyai konflik kepentingan.

Culpeper membagun strategi ketidaksantunan sebagai strategi yang berlawanan dengan strategi kesopanan Brown dan Levinson (1987), yaitu strategi (1) *bald on record impoliteness* yaitu strategi ketidaksantunan yang sengaja dilakukan dengan terus terang tanpa mempertimbangkan wajah mitra tutur, (2) *positive impoliteness*, adalah strategi yang sengaja untuk mengancam wajah positive mitra tutur, (3) *negative impoliteness*, adalah strategi yang sengaja untuk mengancam wajah negative mitra tutur, (4) *sarcasm or mock politeness*, strategi ini dilakukan dengan menggunakan strategi kesopanan yang sengaja dibuat-buat (5) *withhold politeness*.

a. ***Bald on record impoliteness*** (ketidaksantunan *Bald on Record*)

Dalam strategi ini ketidaksantunan terjadi karena penutur dengan sengaja tidak ingin bekerjasama dengan mitra tutur atau penutur tidak ingin menjaga hubungan baik dengan mitra tutur. Faktor kesengajaan untuk tidak ingin menjaga hubungan baik dengan mitra tutur merupakan hal yang membedakannya dengan kesantunan *Bald on record* milik Brown dan Levinson (1987). Menurut Brown dan Levinson, kesantunan *Bald on record* dapat dilakukan dalam situasi yang mendesak atau genting sehingga penutur tidak perlu menggunakan strategi untuk menjaga muka mitra tutur.

b. ***Positive impoliteness*** (ketidaksantunan positif)

Strategi ini digunakan pembicara untuk merusak muka positif mitra tutur. Muka positif yang dimaksud adalah keinginan setiap individu untuk dihormati, dihargai, diinginkan dan dibutuhkan oleh orang lain. Berikut adalah beberapa sub-strateginya:

- (1) Mengabaikan orang lain – yaitu dengan cara penutur tidak menghiraukan lawan bicara ketika mereka berada di setting yang sama. Tidak menghiraukan juga dapat berupa tindakan tidak memberi kesempatan berbicara, tidak mau menghormati pendapat lawan bicara dan sebagainya.
- (2) Mengucilkan orang lain. Strategi ini hampir sama dengan strategi No 1, namun dalam strategi ini penutur dengan sengaja membatasi diri agar mitra tutur tidak terlibat berkomunikasi dengannya.
- (3) Menarik diri atau memisahkan diri dari mitra tutur yang tidak mempunyai pendapat yang sama dengan dirinya atau kelompoknya, misalnya membantah, tidak mau mengakui

pendapat orang lain.

- (4) Menunjukkan atau mengekspresikan rasa ketidaktertarikan, ketidakperdulian, dan ketidak simpatian.
- (5) Menggunakan sebutan atau julukan yang tidak pantas kepada mitra tutur atau memanggil mitra tutur dengan nama atau julukan yang bersifat menghina.
- (6) Menggunakan *jargon* atau *slang* agar orang lain di luar kelompoknya tidak dapat memahami pembicaraannya.
- (7) Membuat orang lain merasa tidak nyaman dengan bahasa yang digunakannya.
- (8) Menggunakan kata-kata tabu, sumpah-serapah atau bahasa yang kasar.

c. ***Negative impoliteness*** (ketidaksantunan negatif)

Tidak seperti kesantunan negatif yang berfungsi untuk menjaga muka negatif mitra bicara yaitu menjaga agar mereka tidak diganggu, ketidaksantunan negatif bertujuan merusak muka negatif, yaitu mengganggu keinginan untuk tidak diganggu. Sebagai contoh adalah sebagai berikut:

- (1) Menakut-nakuti - menanamkan keyakinan bahwa hal-hal buruk akan terjadi pada mitra tutur.
- (2) Mencemooh, mengkritik atau mengejek – dengan strategi ini pembicara menunjukkan superioritasnya. Termasuk juga mencela, menyalahkan, menunjukkan kelemahan orang lain.
- (3) Menghina orang lain dan memperlakukan mereka dengan semena-mena.
- (4) Meremehkan atau merendahkan orang lain.
- (5) Melanggar ruang pribadi (*infringement of personal space*) dalam arti harfiah maupun metaforis, misalnya menguping pembicaraan orang lain, membaca arsip/dokumen orang lain yang bukan menjadi haknya, memaksa mitra tutur berbicara tentang sesuatu yang intim atau pribadi yang tidak semestinya.
- (6) Secara eksplisit mengaitkan mitra tutur dengan hal-hal negatif.
- (7) Membuat orang lain seolah-olah berhutang budi kepada pembicara.

d. ***Mock impoliteness*** – dalam strategi ini pembicara melakukan ketidaksantunan semu. Ketidaksantunan jenis ini terjadi ketika pembicara menggunakan kesantunan akan tetapi mereka menggunakan kesantunan tersebut untuk tujuan lain, misalnya untuk mengolok-olok dan sebagainya.

e. *Withhold politeness* – dalam hal ini ketidaksantunan terjadi karena adanya kelalaian atau kesengajaan pembicara tidak menggunakan kesantunan yang seharusnya diperlukan, misalnya ketika dibantu, mereka tidak mengucapkan terima kasih atau ketika meminjam barang orang lain mereka tidak meminta ijin terlebih dahulu. Tidak mau menjawab salam dan sebagainya.

Konsep kedua adalah ketidaksantunan relatif yaitu ketidaksantunan yang terjadi dikarenakan adanya konteks sosial budaya yang melatarbelakanginya. Menurut Terkourafi (2008), ketidaksantunan jenis ini terjadi jika sebuah ujaran digunakan tidak sesuai dengan konteks sosial penggunaannya. Meskipun ketidaksantunan tersebut mengancam wajah mitra tutur, namun ketidaksantunan tersebut tidak sengaja digunakan oleh penutur untuk menyerang wajah mitra tutur. Dalam konsep ini ketidaksantunan merupakan suatu penilaian yang diberikan oleh penutur tentang perilaku mitra tutur yang tidak sesuai dengan perilaku sosial yang semestinya (Locher dan Watts, 2008), atau dapat dikatakan sebagai pelanggaran terhadap norma tertentu (Schnurr et al., 2008). Lebih lanjut Culpeper (2010) mendefinisikannya sebagai suatu sikap negatif terhadap perilaku tertentu yang terjadi dalam konteks tertentu. Dalam hal ini ketidaksantunan terjadi karena sikap atau perilaku tertentu tidak sesuai dengan harapan, keinginan dan/atau keyakinan suatu organisasi atau kelompok masyarakat tertentu. Berdasarkan definisi ini, maka ketidaksantunan sebenarnya tidak terkandung di dalam ujaran tertentu atau penanda linguistik tertentu, melainkan tergantung kepada konteks sosial tertentu. Konsep yang serupa dikemukakan oleh Fraser and Nolan (1981) yaitu tidak ada kalimat yang secara inheren sopan atau tidak sopan. Kita sering menganggap ujaran tertentu tidak sopan karena ujaran tersebut dinilai berdasarkan kepada kondisi/syarat yang melandasi kesopanan.

Berdasarkan bahasan di atas dapat disimpulkan bahwa ketidaksantunan tidak terkandung dalam kalimat atau ungkapan tertentu, namun hal tersebut muncul karena adanya konteks dan adanya ketidak sesuaian dengan norma sosial tertentu, dengan demikian tidak ada ujaran yang secara intrinsik tidak sopan. Pendapat yang sama juga diklaim oleh Locher (2006:250) yaitu:

“What is perceived to be (im)polite will thus ultimately rely on interactants’ assessments of social norms of appropriateness that have been previously acquired in the speech events in question”.

(‘Apa yang dianggap sopan/tidak sopan pada dasarnya bergantung kepada penilaian penutur terhadap kepantasan atau kesesuaiannya kepada norma sosial yang berlaku’).

2.5. Kerangka Teori

2.5.1. Strategi Keluhan

Trosborg (1994) membagi keluhan menjadi delapan strategi yakni: (1) penggunaan isyarat atau *hint*, (2) pengungkapan rasa kemarahan atau kejengkelan (*annoyance*), (3) menunjukkan dampak negative dari sesuatu yang dilakukan oleh terkeluh (*negative consequence*), (4) tuduhan tidak langsung, (5) tuduhan langsung, (6) menyalahkan secara tidak langsung (*modified blame*), (7) menyalahkan langsung pada situasi, (8) menyalahkan langsung kepada terkeluh. Strategi keluhan tersebut kemudian dikembangkan oleh Wijayanto dkk (2013) berdasarkan hasil penelitiannya menjadi taksonomi yang lebih lengkap, dan dijadikan kerangka teori untuk meneliti data dalam penelitian ini. Taksonomi keluhan dibagi menjadi dua, yaitu keluhan langsung dan tidak langsung sebagai berikut.

<i>Strategi tidak langsung</i>	<i>Hint (penggunaan isyarat)</i>
	<i>Explaining (menerangkan)</i>
	<i>Inquiring (mencari informasi/bertanya)</i>
	<i>Expressing shocked (terkejut)</i>
	<i>Reminding (mengingatkan)</i>
<i>Strategi langsung</i>	<i>Blaming (menyalahkan)</i>
	<i>Threatening (mengancam)</i>
	<i>Showing fault (menunjukkan kesalahan)</i>
	<i>Asking for responsibility (meminta pertanggung jawaban)</i>
	<i>Expressing Unhappiness (tidak senang)</i>
	<i>Expressing inconvenience</i>
	<i>Admonishing (menasehati)</i>
	<i>Irritation/annoyance (kesal/jengkel)</i>
	<i>Performative complain (keluhan menggunakan kata kerja performative)</i>
	<i>Warning (memperingatkan)</i>
	<i>Expressing Anger (marah)</i>
	<i>Expressing disappointment (kecewa)</i>
	<i>Expressing Upset (kawatir)</i>
	<i>Apologizing (meminta maaf)</i>
	<i>Rebuking (menegur dengan keras)</i>
<i>Criticizing (mengkritik)</i>	
<i>Expressing dissatisfaction (tidak puas)</i>	
<i>Asserting right (mempertahankan hak)</i>	

Strategi ketidaksantunan dalam penelitian ini dianalisis menurut taksonomi oleh Culpeper (1996) di atas tanpa adanya modifikasi.