

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bahasa adalah sebuah alat komunikasi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia ketika berinteraksi dengan mitra tuturnya. Bahasa begitu luas dan kompleks daripada kita menggunakan media untuk berinteraksi dan bahasa juga merupakan bunyi karena dihasilkan oleh alat ucap manusia ketika proses interaksi terjadi.

Bahasa baik lisan maupun tulisan merupakan salah satu alat yang paling sering digunakan dalam komunikasi sehari-hari. Bahasa memiliki berbagai tujuan, tergantung pada kebutuhan individu yang termasuk ekspresi diri, komunikasi, interaksi sosial, adaptasi terhadap lingkungan atau keadaan tertentu dan kontrol sosial.¹

Studi tentang kondisi di mana bahasa manusia digunakan yang sangat ditentukan oleh konteks yang mewujudkan dan berfungsi sebagai latar belakang bahasa itu yang dikenal sebagai pragmatik. Pragmatik adalah ilmu tentang bahasa. Konteks sosial dan konteks masyarakat adalah dua jenis hal yang membentuk konteks pertanyaan. Pragmatik juga merupakan bagian dari etimologi yang berkonsentrasi pada konstruksi bahasa dari jarak jauh. Itu mengacu pada cara komunikasi yang sebenarnya di mana bahasa tertentu digunakan.

Dalam suatu bahasa, pragmatik melihat mengapa penutur mengatakan suatu yang terkait bahasa tertentu. Dapat dikatakan bahwa pragmatik dalam banyak hal

¹ Kunjana Rahardi, *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Erlangga), 49

mirip dengan semantik yang juga mempelajari makna, karena pragmatik mempelajari makna. Kajian makna dalam semantik bebas konteks, sedangkan kajian makna pragmatik terikat konteks. Makna diadik menjadi fokus semantik, sedangkan makna triadik menjadi fokus pragmatik.²

Kesopanan (*poniteness*) merupakan bagian dari etika, aturan, dan adat istiadat masyarakat. Sopan santun adalah nama lain dari kesantunan yang erat kaitannya dengan etika. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sapir dan Whorf bahwa bahasa mempengaruhi perilaku budaya manusia. Menurut orang yang mereka ajak bicara, komunikator yang beretika dan sopan akan menggunakan pilihan kata, ekspresi, struktur kalimat, dan intonasi yang tepat.³

Karena masyarakat tertentu telah menetapkan dan menyepakati kode etik, kesopanan juga merupakan prasyarat untuk perilaku sosial. Etika bagaimana kita menggunakan bahasa, memilih kata yang tepat, dan memperhatikan di mana, kapan dan kepada siapa kita berbicara merupakan inti dari kesantunan berbahasa. Karena bahasa sebenarnya adalah budaya, perlu memahami budaya untuk memahami suatu bahasa. Kesantunan adalah properti yang diasosiasikan dengan tuturan dan di dalam hal ini menurut pendapat lawan bicara bahwa si penutur tidak melampaui hak-haknya atau tidak mengingkari dalam memenuhi kewajibannya.⁴

Untuk itu kemudian kesantunan tuturan tersebut diklasifikasikan menjadi enam wujud tuturan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Geoffrey Leech,

² Ibid., 50

³ Dewi Puspita Arum, "Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Prodi Agroteknologi UPN Veteran Jawa Timur untuk Mengukur Efektivitas Mata Kuliah Bela Negara." *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra 1*, (Januari 2020), 95.

⁴ Nofrion, *Komunikasi Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), 158.

yaitu tuturan yang sesuai dengan (1) maksim kebijaksanaan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim penghargaan, (4) maksim kesederhanaan, (5) maksim pemufakatan, (6) maksim kesimpatian.⁵

Komunikasi keperawatan adalah suatu proses yang kompleks dan memerlukan kemampuan komunikasi dan interaksi. Hal ini merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia dalam profesi keperawatan. Komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode umum dalam mengimplementasikan proses keperawatan. Pengalaman ilmu untuk menolong sesama memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual, teknikal, dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku “*caring*” atau kasih sayang atau cinta dalam berkomunikasi dengan orang lain. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah ilegal, akan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan.⁶

Bagi perawat, komunikasi terapeutik merupakan salah satu bentuk komunikasi profesional. Perawat memaksimalkan keterampilan komunikasi klien, pemahaman tentang perilaku manusia, dan kekuatan pribadi dalam hubungan terapeutik untuk membantu klien berkembang. Pikiran, perasaan, dan pengalaman klien adalah fokus dari hubungan tersebut. Perawat dan klien mengidentifikasi area yang memerlukan eksplorasi dan evaluasi secara periodik terhadap tingkat perubahan klien. Keterampilan komunikasi dan pengetahuan dari tahap dan

⁵ Bagus Prasetyo, “Kesantunan Berbahasa Warganet dalam Berkomentar pada akun Instagram Joko Widodo : Teori Sopan Santun Leech”, *Jurnal Seminar Nasional Bulan Bahasa*, 1.

⁶ Sharif La Ode, *Konsep Dasar Keperawatan*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2015), 41-43.

fenomena yang terjadi dalam hubungan terapeutik merupakan alat yang penting sekali dalam pembentukan dan pemeliharaan hubungan kebutuhan dari *client* yang diidentifikasi dari pendekatan alternatif penyelesaian masalah.⁷

Ketika perawat berinteraksi dengan pasien, mereka selalu berusaha agar ucapannya mudah dimengerti dan tidak membuat penyakitnya terasa sebagai beban. Akibatnya, perawat selalu berbicara dengan sopan kepada pasien. Selama asuhan keperawatan sikap dan bahasa yang dituturkan ramah, sopan, dan hormat menunjukkan kesantunan dalam komunikasi perawat terapeutik. Pasien akan merasa nyaman selama masa pengobatan dan proses penyembuhan akan berjalan lebih cepat jika mereka berperilaku dan berbicara dengan sopan.⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat sangat berperan penting bagi keselamatan pasien, karena perawat tersebut akan berusaha semaksimal mungkin supaya pasien tersebut bisa bersikap terbuka kepada dirinya atas penyakit yang ia derita dan perawat juga harus mampu memahami kondisi pasien sehingga pasien tersebut merasa aman, dan damai ketika berbagi keluhan dengan dirinya.

Terapeutik merupakan kata sifat yang dihubungkan dengan seni dari penyembuhan. Dapat diartikan bahwa terapeutik adalah segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan. Sehingga komunikasi terapeutik itu sendiri adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien.

⁷ Mukhrifah Damaiyanti, *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*, (Bandung: PT Refika Aditama), 11.

⁸ Yudi Yanto, "Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Terapeutik Perawat", *Jurnal Skriptorium*, Vol. 2, No.2, (2018), 136.

Ada tiga jenis tuturan yang dapat digunakan perawat dalam komunikasi terapeutik, yaitu tuturan imperatif, tuturan interogatif, dan tuturan deklaratif. Maksud tuturan imperatif adalah mengarahkan atau meminta mitra tutur untuk melakukan suatu tugas yang dikehendaki penutur. Tuturan yang dimaksudkan untuk menanyakan lawan bicara disebut tuturan interogatif.

Dengan demikian, seorang penutur berencana untuk mengetahui tanggapan terhadap sesuatu atau bersifat ingin tahu pendapat mitra tutur. Tuturan deklaratif adalah tuturan yang disampaikan oleh penutur dengan maksud menyampaikan pengetahuan kepada pendengar. Deklaratif pada dasarnya didasarkan pada harapan bahwa mitra tutur akan memahami apa yang dikatakan pembicara. Dalam kebanyakan kasus, itu mengungkapkan peristiwa masa lalu atau peristiwa baru yang mengubah keadaan.⁹

Rumah sakit yang baik yaitu rumah sakit yang memiliki kemampuan dalam menghubungkan aspek-aspek kemanusiaan yang ada dengan program- program pelayanan kesehatan. Pengalaman menolong pasien sangat penting dalam pelayanan kesehatan, melalui pasienlah pihak-pihak rumah sakit seperti dokter, perawat, dan karyawan lain yang terkait di dalamnya dapat mematangkan dan menambah pengetahuan serta dapat mempelajari pengalaman kemanusiaan. Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan beralihnya pasien atau pelanggan ke tempat lain, maka sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

⁹ Yudi Yanto, "Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Terapeutik Perawat" *Jurnal Skriptorium*, Vol. 2, No.2, (2018), 136.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat. Peneliti memilih untuk menganalisis menggunakan Perspektif Leech yang nantinya akan ada dua permasalahan yang akan di pecahkan, yaitu wujud kesantunan tuturan dan bentuk kesantunan tuturan.

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dan pembaruan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan sebelumnya kebanyakan menganalisis tentang kesantunan berbahasa Madura dan Indonesia yang memiliki objek berbeda. Selain itu, masih jarang ditemukannya analisis kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat yang diteliti oleh mahasiswa bahasa Indonesia, karena kebanyakan yang meneliti tentang kesantunan tuturan dalam komunikasi perawat itu lebih ke ranah kesehatan.

Dari hasil observasi yang telah peneliti temui, tuturan komunikasi terapeutik dalam ruangan ICU, Paviliun, ruang anak (PICU) dan Sal B yang telah peneliti teliti dapat disimpulkan bahwa tuturan antara pasien dan perawat tersebut bisa dibuktikan dengan adanya data yang telah diperoleh yang telah dianalisis menurut fokus penelitian yaitu wujud dan bentuk kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan menurut Perspektif Leech.

Dengan demikian, penulis memilih penelitian ini dengan berfokus pada kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat. Dari latar belakang yang telah dijelaskan membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kesantunan Tuturan dalam Komunikasi Terapeutik Perawat di

RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan menurut Perspektif Leech”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana wujud kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat menurut Perspektif Leech di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan?
2. Bagaimana bentuk kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat menurut Perspektif Leech di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan fokus penelitian diatas, maka dapat dirumuskan untuk suatu tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan wujud kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat menurut Perspektif Leech di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan.
2. Untuk mendeskripsikan bentuk kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki kegunaan bagi pihak-pihak di bawah ini:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan untuk menambah ilmu khususnya dalam bidang pragmatik, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang kesantunan tuturan dalam komunikasi terapeutik berdasarkan teori Leech.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan serta pengalaman langsung tentang kesantunan tuturan yang dilakukan oleh perawat dengan pasien, serta menjadi bahan perbandingan dan bahan pustaka bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian sejenis.

b. Bagi IAIN Madura

Dengan hasil penelitian ini juga bisa dijadikan bahan atau referensi bagi penelitian sejenis mengenai kesantunan tuturan sehingga bisa lebih di sempurnakan lagi.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari salah penafsiran terhadap kata-kata kunci ataupun konsep-konsep pokok yang terdapat dalam judul penelitian ini maka perlu adanya definisi istilah, sehingga dapat memperoleh persepsi dan pemahaman yang sama antara pembaca dengan peneliti. Adapun istilah yang perlu diberikan batasan masalah dalam judul penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kesantunan Tuturan

Kesantunan tuturan merupakan pengungkapan pikiran dan perasaan dengan halus, baik dan sopan dalam berinteraksi. Kesantunan tuturan mencerminkan budi halus dan pekerti luhur seseorang dengan tidak menyakiti perasaan dan memberikan pilihan kepada orang lain. Tuturan yang meliputi: tuturan imperatif, tuturan interogatif, dan tuturan deklaratif.

2. Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik adalah segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan sehingga komunikasi terapeutik itu sendiri adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien.

3. Perawat

Perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan keperawatan yang memenuhi syarat serta berwenang di negeri bersangkutan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan, pencegahan penyakit dan pelayanan penderita sakit.

4. Model kesantunan berbahasa Leech terdiri dari berbagai maksim

Yaitu terdiri dari Maksim Kebijakan (*Tact Maxim*), Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*), Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*), Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*), Maksim Pemufakatan (*Agreement Maxim*), Maksim Kesimpatian (*Sympath Maxim*).

Berdasarkan definisi istilah di atas, maka yang disebut dengan kesantunan tuturan pada komunikasi terapeutik adalah hal yang memperlihatkan kesadaran dan tingkah laku antara respon perawat kepada lawan bicaranya dalam berbahasa baik lisan maupun tulis.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Yudi Yanto (2018) dengan judul penelitian “Kesantunan Berbahasa Dalam Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto: Kajian Pragmatik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana wujud kesantunan verbal dalam Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data penelitian ini berupa Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.¹⁰

Terdapat persamaan yang dilakukan oleh Yudi Yanto dan peneliti lakukan yaitu sama-sama menggunakan prinsip kesantunan Leech. Perbedaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yudi Yanto dengan penelitian yang peneliti lakukan. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian yang dibahas mengenai kesantunan berbahasa dalam komunikasi terapeutik perawat, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitian yang akan dibahas yaitu terkait tuturan dalam komunikasi terapeutik perawat.

Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh Yoseph Fileks Geradoo Daniel, dkk. (2020) Dengan judul penelitian "Kesantunan Berbahasa dalam

¹⁰ Yudi Yanto, “Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Terapeutik Perawat”, *Jurnal Skriptorium*, Vol. 2, No.2, (2018), 136.

Proses Pembelajaran Bahasa Indonesia: Prinsip Kesantunan Geoffrey Leech". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa Indonesia berdasarkan Prinsip Kesantunan Berbahasa yang dikembangkan oleh Geoffrey Leech. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Data penelitian ini berupa tuturan pendidik dan peserta didik saat proses kegiatan belajar mengajar di kelas.¹¹

Terdapat persamaan yang dilakukan oleh Yoseph Fileks Geradoo Daniel, dkk dan peneliti lakukan yaitu sama-sama menggunakan prinsip kesantunan Leech. Perbedaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yoseph Fileks Geradoo Daniel, dkk. dengan penelitian yang peneliti lakukan pada penelitian terdahulu fokus penelitian yang dibahas mengenai kesantunan berbahasa dalam proses pembelajaran bahasa Indonesia sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitian yang akan dibahas yaitu terkait tuturan dalam Komunikasi Terapeutik Perawat.

Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh Priyo Sasmito (2018) dengan judul penelitian "Penerapan Teknik Komunikasi oleh Perawat Pada Pasien". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi suatu metode perencanaan dan pelaksanaan asuhan keperawatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data penelitian ini berupa teknik pengambilan sampel yang menggunakan teknik total sampling dengan sampel sebanyak 30 orang.¹²

¹¹ Yoseph Fileks Geradoo Daniel, "Kesantunan Berbahasa dalam Proses Pembelajaran Bahasa Indonesia: Prinsip Kesantunan Geoffrey Leech", *Jurnal Carwaji*, (2020)

¹² Priyo Sasmito, "Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik oleh Perawat pada Pasien", *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, No. 11, Vol. 2, (2018), 78.

Terdapat persamaan yang dilakukan oleh Priyo Sasmito, dkk dan peneliti lakukan yaitu sama-sama menganalisis Komunikasi Terapeutik pada pasien. Perbedaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Priyo Sasmito, dkk. dengan penelitian yang peneliti lakukan. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian yang dibahas mengenai Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat pada pasien, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitian yang akan dibahas yaitu terkait tuturan dalam Komunikasi Terapeutik Perawat dan juga terdapat perbedaan dalam metode penelitian. Metode penelitian yang dilakukan oleh Priyo Sasmito, dkk yaitu menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan yang peneliti lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian terdahulu yang keempat dilakukan oleh Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hasan (2019) dengan judul penelitian “Strategi dan Panduan Kesantunan Bahasa Menurut Perspektif Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk berkongsi hasil kajian berkaitan strategi kesantunan berbahasa yang terdapat dalam Alquran dan hadis. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, data penelitian ini berupa paduan dan syarat yang harus dipatuhi bagi seorang muslim untuk menekan komunikasi yang Harmoni dengan berdasarkan kepada dua sumber utama yaitu Al- quran dan hadist.¹³

Terdapat persamaan yang dilakukan oleh Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hasan dan peneliti lakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu yang

¹³ Wan Siti Fatimatul Akmal W.Hasan, “Strategi dan Panduan Kesantunan Bahasa Menurut Perspektif Islam”, *Jurnal Ilmiah Korpus*, No.1, Vol 3, (2019), 66.

dilakukan oleh Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hasan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian yang dibahas mengenai Strategi dan Panduan Kesantunan Bahasa menurut Perspektif Islam, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitian yang akan dibahas yaitu terkait tuturan dalam Komunikasi Terapeutik Perawat.

Penelitian terdahulu yang kelima dilakukan oleh Novia Anggraini, Ngudining Rahayu, dkk (2019) dengan judul "Kesantunan Berbahasa Indonesia Dalam Pembelajaran Di Kelas X MAN 1 Model Kota Bengkulu". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pemantauan dan pelanggaran kesantunan berbahasa Indonesia antara guru dan siswa dalam pembelajaran berdasarkan prinsip kesantunan Geoffery Leech. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek penelitian ini adalah guru dan siswa. Teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi, teknik rekaman, dan wawancara.¹⁴

Terdapat persamaan yang dilakukan oleh Novia Anggraini, Ngudining Rahayu, dkk dan peneliti lakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan juga menerapkan teori Perspektif Leech. Perbedaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novia Anggraini, Ngudining Rahayu, dkk dengan penelitian yang peneliti lakukan. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian yang dibahas mengenai Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam pembelajaran di kelas, sedangkan pada penelitian

¹⁴ Novia Anggraini, Ngudining Rahayu, "Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Pembelajaran di kelas X MAN 1 model Kota Bengkulu", *Jurnal Ilmiah*, No.2, Vol 4, (2020). 38.

yang dilakukan peneliti fokus penelitian yang akan dibahas yaitu terkait tuturan dalam Komunikasi Terapeutik Perawat.