

PENUNJUKAN KESANTUNAN BERBAHASA INDONESIA DALAM RAGAM PERGAULAN OLEH SISWA

oleh

Fajar Hilmya Yusifa, R. Hendaryan

Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
FKIP Universitas Galuh

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidaksadaran pembicara dan lawan bicara bahwa ada kaidah-kaidah kesantunan yang mengatur tindakan, penggunaan bahasa dan interpretasi-interpretasi pembicara terhadap tindakan dan ucapan lawan bicara. Sehingga pembicaraan dapat dipahami oleh keduanya. Selama ini kita hanya menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar saja, padahal ada bahasa santun yang harus kita gunakan supaya komunikasi kita menjadi lebih baik dan tidak menyinggung perasaan lawan bicara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif dipilih karena penulis mengidentifikasi serta mendeskripsikan masalah-masalah yang berkenaan dengan tuturan yang tidak santun melalui analisis data. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa 1). Bentuk kesantunan berbahasa Indonesia dapat dilihat dari aspek linguistik dan pragmatis. Aspek linguistik meliputi intonasi, diksi dan struktur kalimat. a. Penutur akan dikatakan santun ketika ia mampu menguasai emosi yang ada dalam dirinya. b. Penggunaan pilihan kata yang baik, tepat dan sesuai akan menghasilkan tuturan yang santun. c. Penggunaan struktur kalimat yang benar mempengaruhi penilaian lawan tutur terhadap sebuah tuturan. Aspek pragmatis meliputi majas, basa-basi, peribahasa dan campur kode. 2) Pola kesantunan berbahasa Indonesia meliputi : a. Tuturan langsung b. Tuturan tak langsung. Penutur yang mampu menyatakan maksudnya secara tak langsung akan dinilai lebih santun jika dibandingkan penutur yang menyampaikan maksud secara langsung. Pola kesantunan berbahasa Indonesia antara siswa dan siswa di lingkungan sekolah keseluruhan menggunakan tuturan langsung tanpa basa basi, mencerminkan pribadi siswa SMP yang cenderung apa adanya.

Kata kunci: analisis bahasa, jejaring sosial, facebook

PENDAHULUAN

Praktik berkomunikasi, tidak akan pernah lepas dari adanya bentuk dan pola kesantunan berbahasa Indonesia. Bentuk kesantunan meliputi bentuk kesantunan linguistik dan pragmatis. Kaidah berbahasa secara linguistik antara lain digunakannya struktur kalimat, pilihan kata (diksi) dan intonasi yang benar agar komunikasi berjalan lancar, sedangkan kaidah berbahasa secara pragmatis misalnya dengan menggunakan gaya bahasa. Selanjutnya pola kesantunan berbahasa meliputi tuturan langsung dan tak langsung.

Berbahasa adalah aktivitas sosial. Kegiatan berbahasa bisa terwujud apabila manusia terlibat di dalamnya. Dalam berbicara, pembicara dan lawan bicara sama-sama harus menyadari bahwa ada kaidah-kaidah yang mengatur tindakan, penggunaan bahasa, dan interpretasi-interpretasi pembicara terhadap tindakan dan ucapan lawan bicaranya. Ketika kita bertutur, pembicara

diharapkan menggunakan bahasa yang santun agar lawan bicara dapat menghormatinya.

Bahasa yang santun adalah bahasa yang dapat diterima oleh orang lain dan tidak menyinggung perasaan orang tersebut. Namun, pada kenyataannya masih banyak orang yang tidak bisa berbahasa dengan santun karena berbagai hal yaitu belum adanya piranti yang standar, ketidaktahuan penutur terhadap norma dan nilai kesantunan. "Santun adalah halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya), sabar dan tenang, sopan, penuh rasa belas kasihan, suka menolong" (KBBI, 2008:1224).

Nababan (1986) "menyatakan bahwa kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial."

Ada dua cara yang dapat dilakukan ketika berkomunikasi dengan bahasa, yaitu secara tertulis dan secara lisan. Penggunaan bahasa secara tertulis merupakan hubungan komunikasi tidak langsung karena pesan yang

ingin disampaikan melalui media tulisan, sedangkan penggunaan bahasa secara lisan merupakan hubungan komunikasi langsung yang mengakibatkan adanya peristiwa tutur dan tindak tutur.

Ketika berkomunikasi, seseorang harus memperhatikan kesantunan dalam berbahasa. Ironisnya, kesantunan dalam berbahasa mengalami pengikisan. Hal ini tampak pada salah satu fenomena kebahasaan yang penulis dapatkan yaitu tuturan yang diucapkan oleh salah satu siswa :

1. *Hei, mana tugas matematika kamu aku mau lihat!*
2. *Maaf Rin, boleh Aku lihat tugas matematika kamu ?*

Fenomena kebahasaan di atas merupakan penggalan salah satu kalimat penunjukan kesantunan berbahasa Indonesia yang diucapkan oleh siswa SMPN 5 Ciamis. Penulis akan meneliti fenomena kebahasaan yang terjadi di kalangan siswa, yaitu bahasa Sunda, bahasa Indonesia, dan bahasa asing.

Tuturan tersebut pada dasarnya sama-sama mengharapkan mitra tutur (siswa A) memberikan tanggapan yang berupa memberikan izin kepada siswa B. Kedua tuturan itu menghendaki wujud tanggapan yang sama. Tuturan kedua memiliki tingkat kelangsungan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tuturan pertama. Berbeda halnya apabila tingkat kelangsungan dan ketidaklangsungan itu dikaitkan dengan tingkatan-tingkatan kesantunan. Dapat dikatakan bahwa tuturan pertama memiliki kadar kesantunan yang rendah dibandingkan dengan tuturan kedua. Maka dapat disimpulkan bahwa tuturan yang langsung kurang santun dibandingkan dengan tuturan yang tidak langsung.

Penulis akan meneliti fenomena kebahasaan yang terjadi di lingkungan sekolah. Banyak hal yang membuat kata-kata kasar keluar dari pemakainya salah satunya adalah gaya bahasa sarkasme. Sarkasme itu sendiri kadang bisa memancing kemarahan orang yang dituju, tetapi kadang juga tidak berpengaruh. Karena itu sudah menjadi hal yang lumrah untuk keduanya padahal berbahasa santun sangat penting dilakukan karena bahasa mencerminkan pribadi seseorang dan karakter seseorang dapat dibaca

dari bagaimana seseorang bertutur. (Pranowo, 2013 : 23).

Penulis memilih analisis kesantunan berbahasa pada tuturan siswa di sekolah berdasarkan pertimbangan bahwa ragam bahasa yang kasar kerap kali menjadi instrumen komunikasi dalam pergaulan sebagian masyarakat Indonesia, baik di kalangan yang berpendidikan maupun yang tidak berpendidikan karena, penelitian mengenai kesantunan berbahasa ini masih jarang dilakukan maka penulis tertarik untuk menelitinya.

METODE

Metode merupakan suatu langkah kerja yang berencana dan teratur untuk mencapai suatu tujuan. Latar belakang dan masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah masalah-masalah faktual. Maksudnya, masalah kesantunan berbahasa adalah masalah yang sedang dihadapi oleh pemakai bahasa Indonesia sekarang. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Data yang dihasilkannya berupa kata-kata dan kalimat-kalimat yang termasuk kategori sarkasme yang diucapkan siswa di lingkungan sekolah.

Dalam hal ini penulis membuat deskripsi tentang bagaimana bentuk kesantunan berbahasa Indonesia yang digunakan oleh siswa. Selain itu, penulis juga mengumpulkan fakta-fakta mengenai pola kesantunan berbahasa Indonesia yang digunakan oleh siswa di lingkungan sekolah.

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah penunjukan pola kesantunan berbahasa Indonesia oleh siswa di lingkungan SMP.

Tabel fokus kajian penelitian

Fokus Kajian	Aspek yang dikaji	Alat Ukur
Penunjukan kesantunan berbahasa Indonesia oleh siswa SMPN 5 Ciamis	1. Bentuk kesantunan berbahasa Indonesia antara siswa dengan siswa.	1. Teori kesantunan menurut Pranowo. 2. Rekaman siswa
	2. Pola kesantunan berbahasa Indonesia	1. Teori kesantunan menurut Dell Hymes.

	antara siswa dengan siswa.	2. Rekaman siswa
--	----------------------------	------------------

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dengan teknik yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis mendapatkan hasil penelitian berupa rekaman. Pada bagian ini akan dideskripsikan hasil penelitian mengenai penunjukan kesantunan berbahasa Indonesia siswa SMPN 5 Ciamis. Secara teoritis dapat dirumuskan kesantunan berbahasa berkaitan erat dengan bentuk dan pola kesantunan berbahasa.

Bentuk kesantunan berbahasa dapat dilihat dari aspek linguistis dan pragmatis. Aspek linguistis meliputi intonasi, diksi dan struktur kalimat. Aspek pragmatis berkaitan dengan cara/gaya bahasa, sedangkan pola kesantunan meliputi tuturan langsung dan tak langsung. Di bawah ini hasil transkripsi rekaman tuturan/percakapan antara siswa dan siswa di lingkungan sekolah pada situasi pergaulan :

Tuturan (Percakapan) antara siswa dan siswa

Percakapan 1

Sri : Hai teman-teman.. tadi malam nonton sinetron putih abu-abu gak ?
Risma : Ya nonton atuh kan favorit.
Nur : Saya juga liat lumayan seru loh.
Sri : Seru kok ada lumayan sich
Nur : Hehe daripada lumanyun
Ria : Yaaaaahhh semalam aku udah tidur nyesel banget.
Tati : Yoyoy sama aku juga ketiduran.
Sri : kenapa atuh malah ketiduran jadi we kalian gak liat Kak Calvin yang makin cakep aza.
Risma : Ih cakepan Aa Derby Romero atuh, cool abizzz.

Percakapan 2

Angga : Kemarin nonton persib enggak kawan ?
Wafa : Ahhh.. buat apa nonton percuma kalah terus !!
Angga : Jangan begitu atuh kamu teh kan bobotoh sejati
Fazri : Iya Wafa biarin atuh pemenang mah kalah dulu baru nanti menang
Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka pada pembahasan inilah

semua rumusan masalah akan dijawab dan dijelaskan. Rumusan masalah pertama yakni bagaimana bentuk kesantunan berbahasa Indonesia yang digunakan oleh siswa di lingkungan sekolah ? Konteks tuturan atau percakapan pada hasil penelitian di atas akan dianalisis berdasarkan bentuk kesantunan yang dibagi menjadi dua yaitu linguistik dan pragmatik. Segi linguistik meliputi intonasi, diksi dan struktur kalimat. Percakapan di bawah ini terjadi antara siswa dengan siswa dalam situasi pergaulan dan berlangsung pada jam istirahat.

Percakapan 1 Situasi Pergaulan

Percakapan 1	Indikator kesantunan Dell Hymes
Sri : Hai teman-teman.. tadi malam nonton sinetron putih abu-abu gak ? Risma : Ya nonton atuh kan favorit. Nur : Saya juga liat lumayan seru loh. Sri : Seru kok ada lumayan sich Nur : Hehe daripada lumanyun Ria : Yaaaaahhh semalam aku udah tidur nyesel banget. Tati : Yoyoy sama aku juga ketiduran. Sri : Kenapa atuh malah ketiduran jadi we kalian gak liat Kak Calvin yang makin cakep aza. Risma : Ih cakepan Aa Derby Romero atuh, cool abizzz.	(S) Setting and scene : Di luar kelas ketika jam istirahat (P) Participants : Siswa dengan siswa (sri, risma, nur, ria, tati) (E) Ends: Mereka sedang membicarakan sinetron putih abu-abu (A) Act sequences : Mengacu pada bentuk dan pesan yang disampaikan. Percakapan di atas berbentuk pesan yang disampaikan dengan bahasa lisan. (K) Key : Cara penyampaian atau nada yang penuh semangat dan dalam percakapan cukup dipahami oleh pendengar atau mitra tutur (I) instrumentalists : Jalur bahasa yang digunakan adalah bahasa lisan (N) Norms : Norma mengacu pada norma sosial (G) Genres : Mengacu pada ragam bahasa yang digunakan. Ragam bahasa yang digunakan adalah ragam santai

Hasil Analisis :

Kaidah berbahasa secara linguistik antara lain digunakannya diksi (Pilihan kata), intonasi dan struktur kalimat.

a. Diksi (Pilihan Kata)

Salah satu faktor penentu bentuk kesantunan yaitu penggunaan pilihan kata (diksi) yang tepat sesuai dengan peristiwa tutur dan lawan tutur. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tuturan siswa ketika berinteraksi dengan siswa lain dalam situasi pergaulan menggunakan pilhan kata (diksi) yang sesuai dengan situasi pertuturan. Hal ini terlihat pada dialog siswa : “ Nur : Saya juga liat lumayan seru loh ”

b. Intonasi

Faktor intonasi sangat mempengaruhi kesan lawan tutur terhadap sebuah tuturan. Penutur akan dikatakan santun ketika ia mampu menguasai perasaan, emosi yang ada dalam dirinya ketika berkomunikasi dengan orang lain. Pelafalan yang jelas akan membuat komunikasi berjalan dengan lancar. Begitu pun nada tuturan harus sesuai situasi, topik pembicaraan, lawan tutur, dan jarak. Tabel di atas menunjukkan bahwa dalam ragam pergaulan, siswa yang bernama Risma mampu menjaga kestabilan intonasi tuturnya meskipun dalam keadaan kesal karena artis favoritnya tidak diidolakan teman-teman yang lain. Terlihat pada dialog : “ Risma : Ih cakepan Aa Derby Romero atuh, cool abizzz “.

c. Struktur Kalimat

Penggunaan struktur kalimat yang benar mempengaruhi penilaian lawan tutur terhadap sebuah tuturan. Penutur hendaknya menggunakan struktur kalimat yang baik, dapat dipahami dan diterima dengan mudah tanpa menyinggung perasaan lawan tutur. Pada situasi pergaulan di atas siswa yang bernama Sri menggunakan struktur kalimat yang baik, dapat dipahami dan diterima dengan mudah tanpa menyinggung perasaan lawan tutur. Penutur yang mampu menggunakan struktur kalimat dengan baik dapat dikatakan penutur yang santun. Terlihat pada dialog : “ Sri : Seru kok ada lumayan sich “.

d. Gaya Bahasa

Bentuk kesantunan yang kedua yakni bentuk kesantunan pragmatis. Bentuk kesantunan pragmatis yaitu cara atau gaya bahasa yang digunakan dalam tuturan. Gaya

bahasa yang digunakan siswa dalam tuturan situasi pergaulan di atas yaitu penggunaan logat bahasa daerah dan bahasa asing.

Percakapan 2

Percakapan 2	Indikator kesantunan Dell Hymes
<p>Angga: Kemarin nonton persib enggak kawan ? Wafa: Ahhh.. buat apa nonton percuma kalah terus !! Angga : Jangan begitu atuh kamu teh kan bobotoh sejati Fazri: Iya Wafa biarin atuh pemenang mah kalah dulu baru nanti menang</p>	<p>(S) Setting and scene: Di luar kelas ketika jam istirahat (P) Participants: Siswa dengan siswa (angga, wafa, fazri) (E) Ends: Mereka sedang membicarakan tim sepak bola persib (A) Act sequences: Mengacu pada bentuk dan pesan yang disampaikan. Percakapan di atas berbentuk pesan yang disampaikan dengan bahasa lisan. (K) Key: Cara penyampaian atau nada yang biasa saja, tidak tinggi dan dalam percakapan cukup dipahami oleh pendengar atau mitra tutur (I) instrumentalists: Jalur bahasa yang digunakan adalah bahasa lisan (N) Norms: Norma mengacu pada norma sosial (G) Genres: Mengacu pada ragam bahasa yang digunakan. Ragam bahasa yang digunakan adalah ragam santai</p>

Hasil Analisis :

Kaidah berbahasa secara linguistik antara lain digunakannya diksi (Pilihan kata), intonasi dan struktur kalimat.

a. Diksi (Pilihan Kata)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tuturan siswa ketika berinteraksi dengan siswa lain dalam situasi pergaulan menggunakan pilhan kata (diksi) yang sesuai dengan situasi pertuturan. Terlihat pada dialog, “ Angga : Kemarin nonton persib enggak kawan ? “

b. Intonasi

Tabel di atas menunjukkan bahwa dalam ragam pergaulan, siswa yang bernama Wafa kurang mampu menjaga kestabilan

intonasi tuturnya dalam keadaan kesal karena tim bola favoritnya kalah bertanding. Terlihat pada dialog, “Wafa : Ahhh.. buat apa nonton percuma kalah terus !! “

c. Struktur Kalimat

Pada situasi pergaulan di atas siswa yang bernama Angga menggunakan struktur kalimat yang baik, dapat dipahami dan diterima lawan tutur. Penutur yang mampu menggunakan struktur kalimat dengan baik dapat dikatakan penutur yang santun. Terlihat pada dialog, “Angga : Kemarin nonton persib enggak kawan ? “

d. Gaya Bahasa

Bentuk kesantunan yang kedua yakni bentuk kesantunan pragmatis. Bentuk kesantunan pragmatis yaitu cara atau gaya bahasa yang digunakan dalam tuturan. Gaya bahasa yang digunakan siswa dalam tuturan situasi pergaulan di atas yaitu penggunaan logat bahasa daerah.

Pola Kesantunan Berbahasa Indonesia Antara Siswa dengan Siswa di lingkungan Sekolah

Hasil penelitian yang telah didapatkan selanjutnya dianalisis berdasarkan pola kesantunan berbahasa yang meliputi tuturan tak langsung, terbalik, tuturan yang implisit, gaya bahasa, campur kode atau alih kode, personal, basa-basi, peribahasa, dan ungkapan.

Percakapan 1

Percakapan 1	Indikator kesantunan Dell Hymes
Sri : Hai teman-teman.. tadi malam nonton sinetron putih abu-abu gak ? Risma : Ya nonton atuh kan favorit. Nur : Saya juga liat lumayan seru loh. Sri : Seru kok ada lumayan sich Nur : Hehe daripada lumanyun Ria : Yaaaaahhh semalam aku udah tidur nyesel banget. Tati : Yoyoy sama aku juga ketiduran. Sri : Kenapa atuh malah ketiduran jadi we kalian gak liat Kak Calvin	(S) Setting and scene: Di luar kelas ketika jam istirahat (P) Participants: Siswa dengan siswa (sri, risma, nur, ria, tati) (E) Ends: Mereka sedang membicarakan sinetron putih abu-abu (A) Act sequences: Mengacu pada bentuk dan pesan yang disampaikan. Percakapan di atas berbentuk pesan yang disampaikan dengan bahasa lisan. (K) Key : Cara penyampaian atau nada yang penuh semangat dan dalam percakapan cukup dipahami oleh pendengar atau mitra tutur

yang makin cakep aza. Risma: Ih cakepan Aa Derby Romero atuh, cool abizzz.	(I) instrumentalists: Jalur bahasa yang digunakan adalah bahasa lisan (N) Norms: Norma mengacu pada norma sosial (G) Genres: Mengacu pada ragam bahasa yang digunakan. Ragam bahasa yang digunakan adalah ragam santai
-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Hasil Analisis :

Pola kesantunan berbahasa meliputi tuturan tak langsung, terbalik, tuturan yang implisit, gaya bahasa, campur kode atau alih kode, personal, basa-basi, peribahasa, dan ungkapan.

a. Tuturan langsung

Kadar kelangsungan suatu tuturan akan menentukan kesan lawan tutur terhadap penutur. Penutur yang menyatakan maksudnya secara langsung biasanya dinilai kurang santun. Dari tabel di atas siswa bernama Sri menanyakan kepada teman-temannya secara langsung tentang sinetron putih abu-abu. “ Sri :Hai teman-teman.. tadi malam nonton sinetron putih abu-abu gak ? “

b. Tuturan tak langsung

Kadar ketidaklangsungan suatu tuturan akan menentukan kesan lawan tutur terhadap penutur. Penutur yang mampu menyatakan maksudnya secara tidak langsung akan dinilai lebih santun jika dibandingkan penutur yang menyampaikan maksud secara langsung. Dari tabel di atas siswa bernama Nur menyampaikan tuturannya secara tidak langsung. “ Nur : Hehe daripada lumanyun “.

Percakapan 2

Percakapan 2	Indikator kesantunan Dell Hymes
Angga : Kemarin nonton persib gak kawan ? Wafa : Ahhh.. buat apa nonton percuma kalah terus !! Angga : Jangan begitu atuh kamu teh kan bobotoh sejati Fazri : Iya Wafa biarlah atuh	(S) Setting and scene : Di luar kelas ketika jam istirahat (P) Participants : Siswa dengan siswa (angga, wafa, fazri) (E) Ends: Mereka sedang membicarakan tim sepak bola persib (A) Act sequences : Mengacu pada bentuk dan pesan yang disampaikan. Percakapan di atas

<p>pemenang mah kalah dulu baru nanti menang</p>	<p>berbentuk pesan yang disampaikan dengan bahasa lisan. (K) Key : Cara penyampaian atau nada yang biasa saja, tidak tinggi dan dalam percakapan cukup dipahami oleh pendengar atau mitra tutur (I) instrumentalists : Jalur bahasa yang digunakan adalah bahasa lisan (N) Norms : Norma mengacu pada norma sosial (G) Genres : Mengacu pada ragam bahasa yang digunakan. Ragam bahasa yang digunakan adalah ragam santai</p>
--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

langsung. pola kesantunan berbahasa Indonesia antara siswa dan siswa di lingkungan sekolah keseluruhan menggunakan tuturan langsung tanpa basa basi, mencerminkan pribadi siswa SMP yang cenderung apa adanya dan simpel.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaer, Abdul dan Agustin. 2004.:
Sociolinguistik Perkenalan Awal.
Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *KBBI Pusat Bahasa Edisi Keempat.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harras, Kholid. *Santun Berbahasa.* Bandung : Universitas Pendidikan.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip - Prinsip Pragmatik.* Jakarta: Universitas Indonesia.
- Pranowo. 2009. *Berbahasa Secara Santun.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hasil Analisis :

a. Tuturan langsung

Dari tabel di atas siswa bernama Angga menanyakan kepada temn-temannya tentang pertandingan sepak bola tim Persib. “ Angga : Kemarin nonton persib gak kawan ?”

b. Tuturan tak langsung

Dari tabel di atas tidak ditemukan tuturan siswa yang disampaikan secara tidak langsung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Bentuk kesantunan berbahasa Indonesia terwujud dalam dua aspek, yaitu aspek linguistis dan pragmatis. Aspek linguistis meliputi intonasi, diksi dan struktur kalimat dan aspek pragmatis berkaitan dengan majas, basa-basi, peribahasa dan campur kode. Bentuk kesantunan berbahasa Indonesia antara siswa dan siswa di lingkungan sekolah keseluruhan menggunakan intonasi, diksi, struktur kalimat, majas, basa-basi, peribahasa dan campur kode yang tepat dan sesuai sehingga tuturan dapat diterima dan dipahami oleh mitra tutur.
2. Pola kesantunan berbahasa Indonesia meliputi tuturan langsung dan tak