UPAYA PENINGKATAN KESADARAN PEDAGANG KAKI LIMA DI SEPANJANG PANTAI PADANG DALAM HAL KESANTUNAN BERBAHASA UNTUK KEMAJUAN PARAWISATA

Gusdi Sastra dan Alex Dermawan
Fak. Sastra Universitas Andalas

Abstrak

Pelayanan sebagai unsur pendukung sektor pariwisata perlu perhatikan dan ditingkatkan. Pelayanan yang baik, tentunya akan memberikan kemajuan bagi sektor pariwisata ke depannya. Penggunaan bahasa para pedagang kaki di sepanjang pantai patut jadi perhatian. Kenyamanan para pengunjung diawali dari komunikasi para pedagang. Kemampuan penggunaan bahasa yang baik para pedagang akan memberikan keuntungan yang besar bagi pedagang tersebut. Namun kenyataannya, masih banyak pedagang kaki lima di Pantai Padang yang mengabaikan bahasa mereka. Kesantunan berbahasa tidak menjadi perhatian bagi mereka dalam berdagang .

Pengabdian yang dilakukan untuk para pedagang kaki di sepanjang Pantai Padang yakni, (1) memberikan penyuluhan yang berisi betapa pentingnya berbahasa yang santun dan baik, (2) memberikan pelatihan bahasa, berupa bagaimana berkomunikasi yang baik dan santun, (3) melakukan simulasi.

Para pedagang di sepanjang Pantai Padang tidak memperhatikan maksim yang dikemukan oleh Leech (1983,) yaitu: maksim timbang rasa, kemurahan hati, pujian, kerendahan hati, kesetujuan dan simpati. Pelanggaran maksim yang dilakukan oleh para pedagang dikarenakan pendidikan mereka sangat rendah serta tidak ada pembinaan dari instansi terkait untuk pengembangan pariwisata di Pantai Padang.

Keyword; Kesantunan, Berbahasa, Pantai Padang

Pendahuluan

Pantai Padang adalah suatu tempat tujuan wisata yang ada di kota Padang, Propinsi Sumatera Barat. Sejak beberapa tahun terakhir, Pantai Padang telah dibenahi oleh pemerintah daerah tingkat II Kodya Padang terutama pembenahan fisik. Jalan yang dulunya hanya 1 (satu) jalur, sekarang sudah menjadi 2 (dua) jalur. Di sepanjang tepi pantai sudah dibangun dengan rapi dan indah tembok pembatas, tidak saja untuk keamanan, tetapi juga untuk kenyamanan pengunjung, baik yang berjalan kaki maupun untuk duduk-duduk menikmati deburan ombak Pantai Padang.

Sejak zaman dulu, Pantai Padang adalah objek wisata yang sangat terkenal di Sumatera Barat. Para seniman pun melahirkan inspirasinya, baik melalui lukisan maupun lagu yang mengisahkan betapa indahnya Pantai Padang. Banyak para pengunjung menghabiskan waktu di pantai ini berjam-jam, terutama sore hari sampai pukul 21.00 wib malamnya. Semakin ramainya orang berkunjung ke Pantai Padang, maka banyak pula masyarakat yang berjualan, baik menetap sebagai pedagang kaki lima, maupun berjalan kaki sebagai pengasong jajanan. Keramaian pengunjung lokal untuk menikmati Pantai Padang, juga pengunjung atau wisatawan dari daerah lain, maka Pantai Padang perlu mendapat perhatian, tidak saja oleh pemerintah daerah kodya Padang, tetapi hendaknya juga oleh masyarakat kota Padang. Kebanggaan terhadap Pantai Padang perlu diwujudkan dari berbagai aspek, seperti keindahan, keteraturan, dan kesiapan sumber daya manusia yang menjadikan pariwisata kota Padang khususnya sebagai *income* mata pencaharian.

Pedagang kaki lima yang berdagang di sepanjang Pantai Padang, merupakan sumber daya manusia yang menjadikan sektor kepariwisataan sebagai mata pencaharian hidupnya. Namun demikian, banyak di antara mereka yang belum menyadari bahwa mereka hidup dari sektor pariwisata, sehingga berbagai faktor penyebab bagaimana untuk meningkatkan jumlah wisatawan atau pengunjung yang datang, belum menjadi perhatian mereka. Salah satunya yakni, bagaimana cara menarik pengunjung melalui kesantunan berbahasa. Padahal, kesantunan berbahasa ini adalah aspek komunikasi yang sangat penting dalam mempengaruhi orang lain. Apabila aspek ini diperhatikan, maka secara tidak disadari jumlah wisatawan atau pengunjung akan bertambah, dengan bertambahnya jumlah pengunjung maka akan bertambah pula orang yang akan membeli dan menikmati makanan yang dijual oleh pedagang kaki lima yang ada di sepanjang Pantai Padang.

Berdasarkan pertimbangan bahwa kesantunan berbahasa sangat berpengaruh dalam memajukan dunia kepariwisataan, khususnya di kota Padang, maka aspek kesantunan berbahasa pelaku pariwisata perlu diperhatikan secara bersama-sama. Apabila pemerintah daerah telah memperhatikan aspek fisik tempat atau lokasi wisata, maka masyarakat perlu memikirkan bagaimana memajukan aspek kepariwisataan. Masyarakat perguruan tinggi sebagai masyarakat terdidik, melalui program pengabdian kepada masyarakat dapat memberikan semacam pemahaman kepada masyarakat umum, bahwa mereka dapat hidup lebih layak apabila aspek pariwisata tertata dengan baik. Penataan pariwisata tidak saja kondisi fisik daerah tujuan wisata, tapi yang lebih penting adalah penataan kondisi mental masyarakat yang tinggal dan hidup di daerah tujuan wisata, apalagi masyarakat yang menjadikan mata pencaharian hidupnya dari pengunjung yang datang ke daerah tujuan wisata.

Penataan kondisi mental masyarakat melalui program pengabdian kepada masyarakat, salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan kesadaran dalam hal kesantunan berbahasa yang mereka gunakan. Pada tahap awal ini, adalah pedagang kaki lima yang berjualan di sepanjang Pantai Padang. Kesantunan bahasa yang dimaksud, tidak saja penggunaan bahasa Minangkabau, tetapi juga penggunaan bahasa Indonesia terutama bahasa lisan yang digunakan oleh pedagang dengan pengunjung. Beberapa penggunaan bahasa tulis yang digunakan oleh pedagang untuk menarik pembeli, menjadi perhatian juga dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan psiko-sosiolinguistik, yaitu suatu cabang dari bidang ilmu linguistik yang menggunakan pendekatan psikologi sosial kebahasaan untuk menyelesaikan permasalahan. Artinya

pendekatan yang digunakan berlandaskan kepada kaitan antara bahasa dengan kebudayaan, karena bagaimanapun aspek psiko-sosial merupakan bagian dari budaya masyarakat yang menjadi khalayak sasaran kegiatan pengabdian.

Bahasa yang digunakan oleh pedagang kaki lima sebagai penutur, dapat ditelaah dengan mengkaji bentuk dan substansi bahasa dari sudut fungsinya, yaitu bagaimana peranan yang dilakukan oleh komunikasi bahasa dalam konteks sosio-budaya masyarakatnya. Sebagai penutur suatu bahasa, seseorang dalam berkomunikasi, baik lisan maupun tulisan, bertujuan untuk menyampaikan amanat. Agar amanat itu sampai, secara psikologi dan sosiologi bahasa, penutur perlu memperhatikan dan menjaga beberapa norma yang sudah menjadi budaya masyarakat pengguna bahasa tersebut. Budaya pengguna bahasa tersebut, salah satunya ada dalam bentuk kesantunan berbahasa (Brown dan Levinson, 1978).

Brown dan Levinson mengatakan bahwa kesantunan bahasa melibatkan dua hal, yaitu *positive face* dan *negative face*, atau muka positif dan muda negatif. *Face* atau muka merupakan cerminan bahasa yang pertama kali kelihatan dalam suatu peristiwa komunikasi. Oleh sebab itu, (wajah) sangat berperan penting, yang di dalam arti kiasan dikatakan bahwa manusia yang rasional mempunyai muka. Muka harus dipelihara, dihormati, dan dijaga. Ungkapan seperti *kehilangan muka, menyembunyikan muka, menyelamatkan muka, dan mukanya jatuh,* mendukung konsep Brown tentang muka, dan muka adalah bahasa.

Muka positif mengacu ke citra diri setiap orang yang rasional, yang berkeinginan apa yang dilakukannya, apa yang dimilikinya, atau apa yang merupakan nilai-nilai yang ia yakini (sebagai akibat dari apa yang dilakukan atau dimilikinya itu) diakui orang lain sebagai suatu hal yang baik, yang menyenangkan, yang patut dihargai, dan seterusnya.

Tindak ujaran mengkritik dapat mengancam muka positif seseorang, karena mengkritik sebenarnya tidak mengakui atau tidak menghargai apa yang telah dilakukan orang yang dikritik sebagai sesuatu yang baik, yang benar, yang patut dihargai, dan sebagainya.

Muka negatif mengacu kepada citra diri setiap orang yang rasional, yang berkeinginan agar ia dihargai dengan jalan membiarkannya bebas melakukan tindakannya, atau membiarkannya bebas dari kaharusan mengerjakan sesuatu. Jika tindak ujarannya adalah sebuah direktif (misalnya permintaan dan perintah), yang terancam adalah muka negative. Dengan meminta atau memerintah sebenarnya melakukan sesuatu, menghalangi kebebasannya untuk melakukan tindakannya. Kepada siapa dan bentuk ujaran yang bagaimana yang digunakan akan mempengaruhi muka negative seseorang dalam suatu peristiwa tutur.

Sebuah tidak ujaran dapat menjadi ancaman terhadap muka, baik muka positif maupun muka negative. Tindak ujaran seperti itu oleh Brown dan Levinson (1978) disebut sebagai *Face-Threatening Act (FTA)*. Oleh sebab itu, untuk menghalangi kekerasan ancaman tersebut dalam peristiwa komunikasi diperlukan kesantunan berbahasa dengan memilih strategi percakapan. Brown dan Levinson (1978) memiliki 5 strategi untuk mengurangi dan menghilangkan ancaman muka positif dan muka negative, antara lain:

a. Melakukan tindak ujaran secara *bald on record* atau “apa adanya”, tanpa basa-basi.
b. Melakukan tindak ujaran dengan menggunakan kesantunan positif.
c. Melakukan tindak ujaran dengan menggunakan kesantunan negative.
d. Melakukan tindak ujaran secara *off record.*
e. Tidak melakukan ujaran (diam saja).

Sedangkan Leech (1983) menjelaskan tentang beberapa maksim kesantunan yang dapat digunakan dalam peristiwa tutur atau komunikasi tindak ujar, antara lain:

a. Maksim timbang rasa, yaitu meminimalkan biaya kepada pihak lain dan memaksimalkan keuntungan kepada pihak lain.
b. Maksim kemurahan hati, yaitu dengan meminimalkan keuntungan kepada pengertian diri dan memaksimalkan keuntungan kepada pihak lain.
c. Maksim pujian, yaitu dengan meminimalkan penjelekan terhadap pihak lain dan memaksimalkan pujian kepada pihak lain.
d. Maksim kerendahan hati, yaitu dengan meminimalkan pujian kepada pengertian diri dan memaksimalkan penjelekan terhadap pengertian diri.
e. Maksim kesetujuan, yaitu dengan meminimalkan ketidaksetujuan antara pengertian diri dan pihak lain dan memaksimalkan kesetujuan antara pengertian diri dengan pihak lain.
f. Maksim simpati, yaitu dengan meminimalkan antipati antara pengertian diri dan pihak lain, dan memaksimalkan simpati antara pengertian diri dan pihak lain.

Beberapa strategi dan maksim kesantunan berbahasa tersebut, sangat berguna apabila diterapkan oleh pedagang kaki lima di sepanjang Pantai Padang, karena apa yang digunakan oleh para pedagang kaki lima selama ini, umumnya tidak memperhatikan aspek kesantunan berbahasa dalam suatu peristiwa tutur, baik dengan pembeli maupun dengan pengunjung objek wisata Pantai Padang. Tindak tutur yang biasa digunakan oleh pedagang kaki lima selama ini, lebih banyak memaksa lawan tutur sehingga menimbulkan kesantunan negatif yang menimbulkan ketidaknyamanan pengunjung untuk menikmati objek wisata Pantai Padang.

Oleh sebab itu, aspek kesantunan berbahasa ini perlu diketahui dan dipraktekkan oleh para pedagang kaki lima, baik dalam penggunaan bahasa daerah bahasa Minangkabau sebagai cerminan budaya, maupun dalam penggunaan bahasa Indonesia terhadap pengunjung dan pembeli yang bukan penutur bahasa Minangkabau. Keberagaman pengunjung mengharuskan pedagang untuk dapat menggunakan bahasa Indonesia yang memperhatikan aspek kesantunan, baik bahasa lisan (tuturan pedagang) maupun bahasa tulis, seperti daftar menu, gambar yang menarik, merek, dan sebagainya.

Pembahasan

Hal yang telah dilakukan dalam pengabdian kepada masyarakat yakni:

1. Koordinasi

Langkah awal yang penting dilakukan sebelum melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, yakni melakukan koordinasi dengan pihak Kelurahan Olo, Kecamatan Padang Barat. Dengan adanya koordinasi dengan pihak kelurahan dan RT di Kel. Olo, kegiatan ini dapat berjalan dengan baik. Hal ini dilakukan karena ketua RT merupakan unit administrasi pemerintahan terkecil, yang memungkinkan dapat menggerakkan masyarakat, terutama masyarakat yang pekerjaannya sebagai pedagang di sepanjang pantai padang, untuk terlibat aktif dalam penyuluhan dan pelatihan tentang perlunya memperhatikan aspek kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi dengan pengunjung.

Peran koordinatif itu dilaksanakan oleh ketuan RT 02 RW III dengan Saudara Alex Darmawan dari tim pengabdi Fakultas Sastra Universitas Andalas pada tanggal 18 Agustus 2009. Dengan itu diperoleh kesepakatan bahwa pelaksanaan penyuluhan dan pelatihan dilaksanakan di rumah salah satu warga RT.02 RW III, di rumah Ibu Aslimar.

2. Penyuluhan

Penyuluhan dilakukan pada pertemuan pertama kegiatan pembinaann tanggal 18 Agustus dan penyuluhan kedua dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus 2009. Penyuluhan ini dilakukan oleh Tim dan didampingi oleh seorang nara sumber yang berprofesi sebagai pedagang juga dulunya dan sekarang menjadi staf pengajar/dosen di Fakultas Sastra Unand, yakni Bapak Bahren, S.S.. Dalam penyuluhan ini dijelaskan betapa pentingnya berkomunikasi dengan sopan dan elegan bukan hanya dalam kehidupan berdagang saja, melainkan juga dalam kehidupan sehari-hari. Pedagang yang pendapatannya bersumber dari sektor pariwisata, tentu harus memperhatikan beberapa hal, antara lain; tempat, pelayanan, barang dagangan dan sebagainya. Terkait dengan pelayanan, seorang pedagang tidak hanya menjual barang dagangannya saja, tetapi pelayanan juga. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik. Sebaliknya pelayanan yang buruk akan menimbulkan kesan yang buruk. Penggunaan bahasa yang santun merupakan bagian dari pelayanan kepada konsumen. Banyak pedagang yang mengabaikan hal ini. Mereka mengeluh, kenapa dagangannya tidak laris, padahal dagangannya enak, tempatnya nyaman. Tanpa disadarinya, mungkin bahasa yang mereka gunakan menyakiti atau menyingung perasaan konsumen sehingga konsumen enggan untuk mampir bahkan membeli dagangannya. Berbahasa yang santun awal yang baik dalam berdagang. Dalam penyuluhan ini juga dibicarakan juga ragam bahasa tulis untuk spanduk dagang agar menarik dan memancing pengunjung untuk membeli.

Pada akhir penyuluhan dibuka sesi tanya-jawab seputar mengenai bagaimana menggunakan bahasa yang baik dan santun. Suasana tanya-jawab diwarnai dengan suasana yang hangat. Hampir setiap pedagang bertanya dan mengemukakan masalah yang mereka

temukan di lapangan atau ketika berdagang. Pada dasarnya penyuluhan ini berjalan dengan baik dan lancar.

3. Pelatihan

Para pedagang setelah diberikan penyuluhan, kemudian mereka diminta membuat contoh tindak tutur atau bahasa yang mereka gunakan sehari-hari dalam kegiatan berdagang. Setelah itu, mereka diajarkan bagaimana penggunaan bahasa yang baik dan santun. Sebagian besar pedagang berpendidikan hanya tamat sekolah menengah pertama dan sedikit yang tamat sekolah menengah atas. Hal ini tampak dari ketidakmampuan mereka untuk menulis dengan baik dan diambil data mengenai riwayat pendidikannya. Mereka dibimbing membuat kalimat menyapa yang baik, kalimat bertanya, menerangkan, mengajak dan mempengaruhi.

4. Simulasi

Setelah dibimbing, mereka diminta membuat simulasi sesamanya. Simulasi ini bertujuan untuk melihat dan mempelajari sejauh mana mereka mengusai bahan yang telah diberikan.

Dari kegiatan yang dilakukan, diharapkan hasilnya sebagai berikut:

1. Meningkatnya kesadaran mereka dalam berbahasa yang baik dan santun sebagai cerminan budaya Minangkabau.
2. Meningkatnya kemampuan berkomunikasi yang baik bagi pedagang.

Penutup

Kemampuan berkomunikasi yang kurang baik pada pedagang di Sepanjang Pantai Kota Padang, pada umumnya dipengaruhi oleh faktor pendidikan yang masih rendah. Tidak adanya wadah yang memberikan pembinaan kepada para pedagang, juga merupakan faktor

penyebab ketidakmampuan mereka untuk berkomunikasi dengan baik dan santun. Dalam komunikasinya para pedagang di sepanjang Pantai Padang tidak memperhatikan prinsip kesopanan yang dikemukan Leech (1983) yang berupa; maksim timbang rasa, kemurahan hati, pujian, kerendahan hati, kesetujuan dan simpati. Padahal, Kesantunan berbahasa merupakan cerminan budaya dari masyarakat Minang.

Secara kualitas, kegiatan pengabdian ini belum sempurna untuk mendapatkan target yang diharapkan, yaitu; para pedagang sudah mampu untuk menggunakan bahasa yang baik serta kesadaran meraka akan pentingnya penggunaan bahasa yang beretika. Penggunaan bahasa yang baik oleh para pedagang di Sepanjang Pantai Padang akan berbanding lurus dengan kemajuan pariwisata di kota Padang. Peran Dinas pariwisata juga diharapkan untuk memberikan pembinaan terhadap para pedagang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Brown, Penelope dan Lavinson. 1978. "Universal in Language Usage: Politeness Phenomena", dalam Esther N.Goody (Penyunting). *Questions and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Leech, Geoggrey. 1982. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.

Purwo, Bambang K. 1992. *Bahasa dan Budaya*. Jakarta: Lembaga Bahasa Unika Atmajaya.

Rahardi, Kunjana. R. *Pragmatik; Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia.* Jakarta:Erlangga.

Sastra, Gusdi. 2006. *Psikologi Bahasa*. Malaysia: Putra Unversity Press.