

## BAB V

### ***Hakekat Bahasa Santun dalam Al-Quran***

#### ***1) Kesantunan dalam perspektif Al-Quran***

Santun dalam istilah Al-Quran bisa diidentikkan dengan *akhlak* dari segi bahasa, karena akhlak berarti ciptaan, atau apa yang tercipta, datang, lahir dari manusia dalam kaitan dengan perilaku. Perbedaan antara santun dengan akhlak dapat dilihat dari sumber dan dampaknya. Dari segi sumber, akhlak datang dari Allah Sang Pencipta, sedangkan santun bersumber dari masyarakat/budaya. Dari segi dampak dapat dibedakan, kalau akhlak dampaknya dipandang baik oleh manusia atau masyarakat sekaligus juga baik dalam pandangan Allah. Sedangkan santun dipandang baik oleh masyarakat, tetapi tidak selalu dipandang baik menurut Allah. Kendatipun demikian dalam pandangan Islam, nilai-nilai budaya bisa saja diadopsi oleh agama sebagai nilai-nilai yang baik menurut agama. Inilah yang dikenal dengan istilah *ma'ruf*. *Ma'ruf* berasal dari kata '*urf*, yaitu kebiasaan baik yang berlaku di masyarakat yang juga dipandang baik menurut pandangan Allah.

Adapun hakekat yang baik menurut Allah disebut *haq*, yang artinya baik dan benar menurut atau yang datang dari Allah. Sesuatu yang *haq* pada dasarnya adalah sesuatu yang juga baik dan benar menurut manusia. Lawan dari *haq* adalah *batil*, yakni sesuatu yang dipandang buruk oleh Allah. Yang dipandang buruk oleh Allah adalah juga dipandang buruk oleh manusia. Sedangkan *ma'ruf* dilawankan dengan *munkar*.

Al-Quran mengajarkan untuk melakukan perbuatan *ma'ruf* sehingga ia bisa hidup di tengah masyarakat dengan sebaik-baiknya serta mendapatkan keridhaan Allah. *Ma'ruf*

menggambarkan seluruh perilaku manusia, baik dalam ucapan maupun perbuatan. Demikian pula dengan munkar yang terkait dengan ucapan dan perilaku dipandang buruk menurut Allah dan masyarakat.

Al-Quran mengajarkan manusia untuk melakukan *haq* dan *ma'ruf* dan mendorong manusia untuk menjauhi *batil* dan *munkar*. Al-Quran memuat persoalan akhlak secara garis besar, sedangkan rincian operasionalnya menunjuk Nabi sebagai sosok yang menggambarkan perilaku yang dikehendaki oleh Al-Quran (QS.33: 21). Dengan kata lain Nabi merupakan figur yang menjadi contoh nyata dari perilaku ideal yang diajarkan Al-Quran. Ucapan dan perbuatan Nabi dicatat dan diabadikan dalam *Al-Hadis*. Sehingga hadis menjadi sumber kedua setelah Al-Quran dalam struktur sumber nilai Islam.

Kesantunan dalam perspektif Islam merupakan dorongan ajaran untuk mewujudkan sosok manusia agar memiliki kepribadian muslim yang utuh (*kaffah*), yakni manusia yang memiliki perilaku yang baik dalam pandangan manusia dan sekaligus dalam pandangan Allah. Untuk mewujudkan sosok ideal tersebut Islam mensyaratkan adanya keyakinan (*iman*) yang kokoh yang mampu mendorong seseorang untuk melaksanakan nilai-nilai ajaran Islam secara konsisten. Apabila seseorang telah memiliki iman, maka ia akan terdorong untuk konsisten melaksanakan nilai-nilai tersebut. Apabila nilai-nilai Islam telah dilaksanakan berdasarkan keimanan, maka secara otomatis ia akan memiliki akhlak yang baik. Dalam ungkapan lain, Sabiq (1994: 14) menyatakan bahwa keimanan menjadi dasar lahirnya *mu'amalah*. *Mu'amalah* yang dimaksudkannya

adalah hubungan seseorang dengan orang lain dalam kehidupan masyarakat.

Konsep *amr-ma'ruf* (menyuruh untuk berbuat baik) telah membuktikan bahwa Islam memberikan tempat bagi perkembangan nilai-nilai yang hidup di tengah masyarakat serta memberikan lapangan yang luas bagi adanya keragaman budaya. Nilai ilahiyah yang bersifat universal memberikan tempat bagi nilai-nilai budaya yang bersifat primordial dan temporal sepanjang tidak bertentangan dengan nilai-nilai *ilahiyah* tersebut.

Demikian pula dengan kesantunan yang berakar pada nilai budaya, Islam berperan memberi warna, pengarahannya dan petunjuk agar kesantunan itu memiliki makna.

Kesantunan yang memiliki makna adalah kesantunan yang bukan hanya dipandang santun dalam pandangan masyarakat, tetapi juga bernilai *ubudiyah* di hadapan Allah. Artinya dalam setiap perilaku santun yang dilakukan seseorang dicatat pula sebagai bagian dari pelaksanaan ibadah. Karena dalam hal kemasyarakatan Islam hanya memberikan garis-garis besar atau prinsip-prinsip pokok saja, yang lainnya diserahkan kepada manusia untuk mengembangkannya. Dalam kaidah *usul fiqh* sering disebut dengan kaidah ***semua boleh dilakukan, kecuali yang dilarang***. Penerapan kaidah tersebut dalam konteks ini adalah pelaksanaan kesantunan dalam masyarakat itu merupakan kebolehan atau sesuatu yang tidak dilarang Allah. Sesuatu yang boleh menjadi bernilai dan bermakna hukum apabila sesuai dengan syarat-syarat hukum yang dalam hal ini adanya niat karena Allah. Karena itu kesantunan bisa bernilai ibadah jika dilakukan dengan niat karena Allah.

## **2) Tuntunan berbahasa santun dalam Al-Quran**

*Al-Quran* diturunkan kepada manusia yang memiliki sifat sebagai makhluk yang memerlukan komunikasi. Karena itu, *Al-Quran* memberikan tuntunan berkomunikasi, khususnya berbahasa bagi manusia. Dalam berkomunikasi, Hasnan (1993:15) menyebutkan bahwa ajaran Islam memberi penekanan pada nilai sosial, religius, dan budaya.

Dalam ungkapan lain dapat dikatakan bahwa berbahasa santun menurut ajaran Islam tidak dipisahkan dengan nilai dan norma sosial budaya dan norma-norma agama sebagaimana telah diungkapkan pada bagian yang lalu.

Kesantunan berbahasa dalam *Al-Quran* berkaitan dengan cara pengucapan, perilaku dan kosa kata yang santun serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi (lingkungan) penutur sebagaimana diisyaratkan dalam ayat berikut:

*... dan lunakkanlah suaramu, sesungguhnya seburu-buruk suara adalah suara himar (QS.31:19).*

Melunakkan suara dalam ayat di atas mengandung pengertian cara penyampaian ungkapan yang tidak keras atau kasar sehingga misi yang disampaikan bukan hanya dapat dipahami saja, tetapi juga dapat dicerap dan dihayati maknanya. Adapun perumpamaan suara yang buruk digambarkan pada suara himar, karena binatang ini terkenal di kalangan orang Arab adalah binatang yang bersuara jelek dan tidak enak didengar.

Ayat di atas mengisyaratkan bahwa *Al-Quran* mendorong manusia untuk berkata santun dalam menyampaikan pikirannya kepada orang lain. Kesantunan tersebut merupakan gambaran dari manusia yang memiliki

kepribadian yang tinggi, sedangkan orang yang tidak santun dipadankan dengan binatang.

Dalam ayat yang lain Al-Quran menyebutkan: Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada kedua orang tua perkataan: “ah” dan jangan kamu membentak mereka, dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia (QS.17:23).

Dalam ayat ini kesantunan berkaitan dengan orang yang diajak berbicara. Pembicaraan yang santun adalah pembicaraan yang sesuai dengan orang, situasi, dan kondisi lingkungan yang diajak bicara. Bicara dengan orang tua dilakukan dengan menempatkan mereka pada posisi yang tinggi dan terhormat, karena pemilihan kata dan cara mengatakannya disesuaikan dengan kehormatan yang dimilikinya. Jadi kata “ah” saja dalam berbicara dengan orang tua merupakan perkataan terlarang atau tidak santun. Karena itu, dalam konteks ini tutur kata yang dianjurkan adalah kata-kata yang berkonotasi memuliakan kedua orang tua.

Al-Quran menampilkan enam prinsip yang seyogyanya dijadikan pegangan dalam berbicara, yaitu:

**a. Qaulan sadida (QS. 4:9; 33: 70)**

Perkataan *qaulan sadida* diungkapkan Al-Quran dalam konteks pembicaraan mengenai wasiat. HAMKA (1987: 274) menafsirkan *qaulan sadida* berdasarkan konteks ayat, yaitu dalam konteks mengatur wasiat. Untuk itu, orang yang memberi wasiat harus menggunakan kata-kata yang jelas dan jitu; tidak meninggalkan keragu-raguan bagi orang ditinggalkan. Sedangkan ketika beliau menafsirkan *qaulan sadida* pada QS.33:70 (Juz.22: 109) adalah ucapan yang tepat yang timbul dari hati yang bersih, sebab ucapan adalah gambaran dari apa yang ada di dalam hati. Orang yang mengucapkan kata-kata

yang dapat menyakiti orang lain menunjukkan orang itu memiliki jiwa yang tidak jujur. Rahmat (1994: 77) mengungkap makna *qaulan sadida* dalam arti pembicaraan yang benar, jujur, lurus, tidak bohong, tidak berbelit-belit. Senada dengan itu, Athabari (1988, juz.3: 273) dan Albaghawi (725H: 405) menambahkan makna *qaulan sadida* dengan kata adil.

Almaraghi (1943: Juz 3: 64) melihat konteks ayat yang berkisar tentang para wali dan orang-orang yang diwasiati, yaitu mereka yang dititipi anak yatim, juga tentang perintah terhadap mereka agar memperlakukan anak-anak yatim dengan baik, berbicara kepada mereka sebagaimana berbicara kepada anak-anaknya, yaitu dengan halus, baik, dan sopan, lalu memanggil mereka dengan sebutan yang bernada kasih sayang.

Al-Buruswi (1996: juz 4: 447), menyebutkan *qaulan sadida* dalam konteks tutur kata kepada anak-anak yatim yang harus dilakukan dengan cara yang lebih baik dan penuh kasih sayang, seperti kasih sayang kepada anak sendiri.

Memahami pandangan para ahli tafsir di atas dapat diungkapkan bahwa *qaulan sadidan* dari segi konteks ayat mengandung makna kekuatiran dan kecemasan seorang pemberi wasiat terhadap anak-anaknya yang digambarkan dalam bentuk ucapan-ucapan yang lemah lembut (halus), jelas, jujur, tepat, baik dan adil. Lemah lembut artinya cara penyampaian menggambarkan kasih sayang yang diungkapkan dengan kata-kata yang lemah lembut. Jelas mengandung arti terang sehingga ucapan itu tidak ada penafsiran lain. Jujur artinya transparan; apa adanya; tidak ada yang disembunyikan. Tepat artinya kena sasaran; sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, dan sesuai pula dengan situasi dan kondisi. Baik

berarti sesuai dengan nilai-nilai, baik nilai moral-masyarakat maupun *ilahiyah*. Sedangkan adil mengandung arti isi pembicaraan sesuai dengan kemestiannya; tidak berat sebelah atau memihak

**b. Qaulan ma'rufa (QS. 4: 5), disebut dalam Al-Quran di empat tempat, QS.2: 235, 4: 5 dan 8, 23: 32.**

Secara bahasa arti *ma'ruf* adalah baik dan diterima oleh nilai-nilai yang berlaku di masyarakat (Shihab 1998: 125). Ucapan yang baik adalah ucapan yang diterima sebagai sesuatu yang baik dalam pandangan masyarakat lingkungan penutur.

Amir (1999: 85) menyebut arti *qaulan ma'rufa* sebagai perkataan yang baik dan pantas. Baik artinya sesuai dengan norma dan nilai, sedangkan pantas sesuai dengan latar belakang dan status orang yang mengucapkannya.

Apabila dilihat dari konteks ayat, Al-Quran menggunakan kalimat tersebut dalam konteks peminangan, pemberian wasiat dan waris. Karena itu *qaulan ma'rufa* mengandung arti ucapan yang halus sebagaimana ucapan yang disukai perempuan dan anak-anak; pantas untuk diucapkan oleh maupun untuk orang yang diajak bicara..

Hamka (1983: juz 22: 242) memaknai *qaulan ma'rufa* sebagai ucapan bahasa yang sopan santun, halus, penuh penghargaan. Dan ketika menafsirkan kata *qaulan ma'rufa* pada QS.17: 23 (h.44) dalam konteks komunikasi dengan orang tua diartikan ucapan yang khidmat, dasar budi kepada orang tua. Sedangkan ketika menafsirkan kalimat tersebut dalam QS.33: 32 (Juz.22: 24), beliau menafsirkannya sebagai kata-kata yang pantas.

Sementara Alburuswi (1996 juz 22: 504) menyebutkan

*qaulan ma'rufa* sebagai ungkapan bahasa yang baik dan halus seperti ucapan seorang laki-laki kepada perempuan yang akan dipersuntingnya. Sementara At-thabari (1988, Juz 22: 3)) menyebutkan *qaulan ma'rufa* mengandung nada optimisme (harapan) dan do'a. Dalam bagian lain ia menyebutkan *qaulan ma'rufa* mengandung arti ucapan yang dibolehkan yang indah, baik dan benar.

Assiddiqi (1977: 258) menyebutnya sebagai perkataan yang baik, yaitu kata-kata yang tidak membuat orang lain atau dirinya merasa malu. Senada dengan itu Khozin (725: 203 dan 404) menyebutkan *qaulan ma'rufa* sebagai perkataan yang baik, benar, menyenangkan dan disampaikan dengan tidak diikuti oleh celaan dan cacian. Sementara Al-Jauhari (tt.Juz,2: 10) mengartikannya sebagai ucapan yang sesuai dengan hukum dan ketentuan akal yang sehat (logis).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *qaulan ma'rufa* itu mengandung arti perkataan yang baik, yaitu perkataan yang sopan, halus, baik, indah, benar, penuh penghargaan, dan menyenangkan, serta sesuai dengan kaidah hukum dan logika. Dalam pengertian di atas tampak bahwa perkataan yang baik itu adalah baik dalam arti, bahasa yang digunakan yaitu bahasa yang dapat dipahami oleh orang yang diajak bicara dan diucapkan dengan cara pengungkapan yang sesuai dengan norma dan diarahkan kepada orang (obyek) yang tepat.

**c. Qaulan baligha (QS.4: 63),**

*Qaulan baligha* diartikan sebagai pembicaraan yang fasih jelas maknanya, dan terang, serta tepat mengungkapkan apa yang dikehendakinya. Lebih lanjut, Hamka (1983: 142 jilid 5)



menyebutkan makna *qaulan baligha* sebagai ucapan yang sampai pada lubuk hati orang yang diajak bicara, yaitu kata-kata yang *fashahat* dan *balaghat* (fasih dan tepat); kata-kata yang membekas dalam hati sanubari. Kata-kata semacam itu, tentu saja adalah kata-kata yang keluar dari lubuk hati sanubari orang yang mengucapkannya.

Sementara Alburuswi (1996 juz 5: 175) memaknai *qaulan baligha*, dari segi cara mengungkapkannya, yaitu perkataan yang menyentuh dan berpengaruh pada hati sanubari orang yang diajak bicara. Menyentuh hati artinya cara maupun isi ucapan sampai dan terhayati oleh orang yang diajak bicara. Sedangkan berpengaruh kepada hati artinya kata-kata itu menjadikan terpengaruh dan merubah perilakunya.

Lebih lanjut Almaraghi (1943: 129) mengaitkan *qaulan baligha* dengan arti *tabligh* sebagai salah satu sifat Rasul (*Tabligh* dan *baligh* berasal dari kata dasar yang sama-*balagha*), yakni Nabi Muhammad disertai tugas untuk menyampaikan peringatan kepada umatnya dengan perkataan yang menyentuh hati mereka. Senada dengan itu, Katsir (1410: 743) menyatakan makna kalimat ini yaitu menasehati dengan ungkapan yang menyentuh sehingga mereka berhenti dari perbuatan salah yang selama ini mereka lakukan.

Dari sisi lain Asiddiqi (1977: 358) memaknai *qaulan baligha* dari segi gaya pengungkapan, yaitu perkataan yang membuat orang lain terkesan atau mengesankan orang yang diajak bicara.

Sementara Rahmat (1994: 81) mengartikannya dari sudut komunikasi, yakni ucapan yang fasih, jelas maknanya, tenang, tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki, karena itu *qaulan baligha* diterjemahkannya sebagai komunikasi yang efektif.

Efektifitas komunikasi ini terjadi apabila komunikator menyesuaikan pembicaraannya dengan sifat-sifat khalayak yang dihadapinya. *Qaulan baligha* mengandung arti pula bahwa komunikator menyentuh khalayaknya pada hati dan otaknya sekaligus sehingga komunikasi dapat terjadi secara tepat atau efektif.

Memahami pemaparan para ahli di atas, *qaulan baligha* diartikan sebagai ucapan yang benar dari segi kata. Apabila dilihat dari segi sasaran atau ranah yang disentuhnya dapat diartikan sebagai ucapan yang efektif.

#### **d. Qaulan maysura (QS.17: 28)**

Menurut bahasa *qaulan maysura* artinya perkataan yang mudah. Almaragi (1943, jilid 2:190) mengartikannya dalam konteks ayat ini yaitu ucapan yang lunak dan baik atau ucapan janji yang tidak mengecewakan.

Dilihat dari situasi dan kondisi ketika ayat ini diturunkan (*asbab nuzul*) sebagaimana diriwayatkan oleh Saad bin Mansur yang bersumber dari Atha Al-Khurasany (tt:290) ketika orang-orang dari Muzainah meminta kepada Rasulullah supaya diberi kendaraan untuk berperang fi sabilillah. Rasulullah menjawab; "Aku tidak mendapatkan lagi kendaraan untuk kalian". Mereka berpaling dengan air mata berlinang karena sedih dan mengira bahwa Rasulullah marah kepada mereka. Maka turunlah ayat ini sebagai petunjuk kepada Rasulullah dalam menolak suatu permohonan supaya menggunakan kata-kata yang lemah lembut.

Katsir (2000 jilid 3:50) menyebutkan makna *qaulan maysura* dengan ucapan yang pantas, yakni ucapan janji yang menyenangkan, misalnya ucapan: "Jika aku mendapat rizki dari Allah, aku akan mengantarkannya ke rumahmu".

Dalam tafsir Departemen Agama RI disebutkan bahwa *qaulan maysura* apabila kamu belum bisa memberikan hak kepada orang lain, maka katakanlah kepada mereka perkataan yang baik agar mereka tidak kecewa lantaran mereka belum mendapat bantuan dari kamu. Dalam pada itu kamu berusaha untuk mendapatkan rizki dari Tuhanmu sehingga kamu dapat memberikan kepada mereka hak-hak mereka. Melihat konteks ayat, maka *qaulan maysura* sebagai ucapan yang membuat orang mempunyai harapan dan menyebabkan orang lain tidak kecewa. Dapat pula dikatakan bahwa *qaulan maysura* itu perkataan yang baik yang di dalamnya terkandung harapan akan kemudahan sehingga tidak membuat orang lain kecewa atau putus asa. Sementara At-Thabari (1988, Juz 15: 67) menambahkan makna indah dan bernada mengharap. Sementara itu, Hamka (1983 Juz 15: 50) mengartikan *qaulan maysura* adalah kata-kata yang menyenangkan, bagus, halus, dermawan, dan sudi menolong orang.

Memahami *qaulan maysura*, baik dilihat dari segi asbab nuzul, kaitan teks maupun konteks adalah ucapan yang membuat orang lain merasa mudah, bernada lunak, indah, menyenangkan, halus, lemah lembut dan bagus, serta memberikan optimisme bagi orang yang diajak bicara. Mudah artinya bahasanya komunikatif sehingga dapat dimengerti dan berisi kata-kata yang mendorong orang lain tetap mempunyai harapan. Ucapan yang lunak adalah ucapan yang menggunakan ungkapan dan diucapkan dengan pantas atau layak. Sedangkan ucapan yang lemah lembut adalah ucapan yang baik dan halus sehingga tidak membuat orang lain kecewa atau tersinggung. Dengan demikian *qaulan maysura* memberikan rincian operasional bagi tata cara pengucapan

bahasa yang santun.

**e. Qaulan layyina (QS. 20: 44)**

*Qaulan layyina* dari segi bahasa berarti perkataan yang lemah atau lembut. Berkata *layyina* adalah berkata lemah lembut. Lemah lembut mengandung makna strategi sebagaimana diungkapkan Almaraghi, (1943: 156) bahwa ayat ini berbicara dalam konteks pembicaraan Nabi Musa menghadapi Firaun. Allah mengajarkan agar Nabi Musa berkata lemah lembut agar Firaun tertarik dan tersentuh hatinya sehingga dapat menerima dakwahnya dengan baik. Katsir (2000: 243) menyebut *qaulan layyina* sebagai ucapan yang lemah lembut.

Senada dengan itu, Asiddiqi (1968: 829) memaknai *qaulan layyina* sebagai perkataan yang lemah lembut yang di dalamnya terdapat harapan agar orang yang diajak berbicara menjadi teringat pada kewajibannya atau takut meninggalkan kewajibannya. At-thabari (1988:169) menambahkan arti baik dan lembut pada kata *layyina*.

Dengan demikian yang dimaksud dengan *qaulan layyina* adalah ucapan baik yang dilakukan dengan lemah lembut sehingga dapat menyentuh hati orang yang diajak bicara. Ucapan yang lemah lembut dimulai dari dorongan dan suasana hati orang yang berbicara. Apabila ia berbicara dengan hati yang tulus dan memandang orang yang diajak bicara sebagai saudara yang ia cintai, maka akan lahir ucapan yang bernada lemah lembut. Dampak kelembutan itu akan membawa isi pembicaraan kepada hati orang yang diajak bicara. Komunikasi yang terjadi adalah hubungan dua hati yang akan berdampak pada tercerapnya isi ucapan oleh orang yang diajak

bicara. Akibatnya ucapan itu akan memiliki pengaruh yang dalam, bukan hanya sekedar sampainya informasi, tetapi juga berubahnya pandangan, sikap, dan perilaku orang yang diajak bicara.

**f. Qaulan karima (QS.17: 23)**

Dari segi bahasa *qaulan karima* berarti perkataan mulia. Perkataan yang mulia adalah perkataan yang memberi penghargaan dan penghormatan kepada orang yang diajak bicara.

Almaraghi (1943: 62) menafsirkan *qaulan karima* dengan menunjuk kepada pernyataan Ibn Musyayyab yaitu ucapan mulia itu bagaikan ucapan seorang budak yang bersalah di hadapan majikannya yang galak. Katsir (1999) menjelaskan makna qaulan kariman dengan arti lembut, baik, dan sopan disertai tata krama, penghormatan dan pengagungan.

Melihat gambaran di atas, dapat disimpulkan bahwa *qaulan karima* memiliki pengertian mulia, penghormatan, pengagungan, dan penghargaan. Ucapan yang bermakna *qaulan karima* berarti ucapan yang lembut berisi pemuliaan, penghargaan, pengagungan, dan penghormatan kepada orang yang diajak bicara. Sebaliknya ucapan yang menghinakan dan merendahkan orang lain merupakan ucapan yang tidak santun.

Enam prinsip komunikasi sebagaimana yang diungkapkan di atas, berdasarkan analisis para ahli tafsir mengandung pengertian bahwa *Al-Quran* menuntun orang agar berbahasa santun. Adapun ciri bahasa santun menurut enam prinsip di atas adalah ucapan yang memiliki nilai :

1) kebenaran, 2) kejujuran, 3) keadilan, 4) kebaikan, 5) lurus, 6) halus, 7) sopan, 8) pantas, 9) penghargaan, 10) khidmat, 11) optimisme, 12) indah 13) menyenangkan, 14) logis, 15) fasih,

16) terang, 17) tepat, 18) menyentuh hati, 19) selaras, 20) mengesankan, 21) tenang, 22) efektif, 23) lunak, 24) dermawan, 25) lemah lembut, dan 26) rendah hati.

Di samping enam prinsip di atas yang diambil secara tekstual, dalam *Al-Quran* ditemukan pula beberapa pendekatan dalam berbahasa. QS,49:2 terdapat kata '*La tarfa'u ashwatakum fawqa shautin nabi....*' (janganlah kamu meninggikan suaramu lebih dari suara Nabi.....)

Larangan meninggikan suara di atas suara Nabi mengandung arti tidak boleh berkata dengan suara yang keras dibandingkan suara Nabi jika sedang berbicara dengan beliau. Ayat ini mengandung ajaran bahwa kesopanan dan tata cara berbicara dengan Nabi antara lain dengan volume suara yang rendah; asal terdengar. Nilai yang dapat diambil dari ayat ini adalah kesantunan berbicara dengan orang yang lebih tinggi atau lebih dihormati, di samping menggunakan kata-kata yang sopan, juga diucapkan dengan volume suara yang lebih rendah dibandingkan dengan lawan bicara. Suara yang tinggi menandakan ciri perilaku yang tidak sopan.

Selanjutnya dalam QS.49: 3 terdapat ayat: *Innal ladzina yaghdhuna ashwatahum 'inda rasulillahi ulaika alladzina imhanna allahu qulubahum lit taqwa...*" (Sesungguhnya orang-orang yang merendahkan suaranya di sisi Rasulullah mereka itulah orang-orang yang telah diuji hati mereka oleh Allah untuk bertaqwa.....). Dalam ayat ini juga dijelaskan bahwa berbahasa santun adalah mengucapkan kata-kata dengan cara merendahkan suara. Suara yang rendah (tidak dengan suara lantang atau keras) merupakan gambaran hati yang halus dan lembut. Hati yang lembut dan jernih adalah bagian dari ciri orang yang takwa. Ayat ini memiliki makna bahwa bersuara

rendah ketika berbicara dengan orang yang dihormati merupakan bentuk ciri berbahasa yang menggambarkan orang yang takwa. Gambaran berbicara orang yang takwa ini merupakan salah satu dari ciri orang yang berbahasa santun. Dari dua ayat tersebut di atas dapat diambil maknanya bahwa ucapan orang yang beriman itu adalah ucapan yang menunjukkan kerendahan hati.

Berdasarkan kajian dan analisis di atas, di bawah ini diungkapkan prinsip dan makna berbahasa santun sebagai berikut:

1) **benar**, artinya: betul (tidak salah); lurus; adil. (Poerwadarminta, 1985:116)

Sesuatu dianggap benar, harus berdasarkan ukuran dan sumber yang jelas. Kebenaran yang bersumber dari manusia atau masyarakat adalah kebenaran yang relatif, karena manusia atau masyarakat itu berkembang dan berubah. Kebenaran yang mutlak hanya datang dari Allah Yang Maha Mutlak. Benar, dalam ukuran manusia adalah sesuainya ucapan dengan kenyataan (*realita*). Sementara realita di kalangan manusia diartikan dalam pengertian yang beragam. Karena itu, kebenaran menurut manusia pun akan beragam pula. Dalam hal ini mengungkapkan sesuai dengan kriteria kebenaran dan tidak bohong.

2) **jujur**, artinya: lurus hati, tidak curang (Poerwadarminta, 1985:424). Bahasa yang jujur adalah ungkapan bahasa yang isinya mengandung kebenaran apa adanya, sesuai dengan data atau realita. Penyampaiannya dilakukan dengan polos; tanpa mempengaruhi atau memihak;

3) **adil**, artinya: tidak berat sebelah (tidak memihak), sepatutnya, tidak sewenang-wenang (Poerwadarminta,

1985:16). Bahasa yang adil adalah ungkapan bahasa yang isinya sesuai dengan kemestiannya, tidak berat sebelah atau mengandung subyektifitas tertentu;

- 4) **baik**, artinya: elok; patut; teratur; apik; rapih; beres; tak ada celanya; berguna tidak jahat, tentang kelakuan budi pekerti (Poerwadarminta, 1985:76). Bahasa yang baik adalah ungkapan bahasa yang diucapkan sesuai dengan kaidah pengucapan atau bahasa, isinya menunjukkan nilai kebaikan dan kebenaran, dan diucapkan sesuai dengan situasi dan kondisi;
- 5) **lurus**, artinya: lempang (betul; tidak bengkok atau tidak lengkung); tegak benar; jujur; terus terang tepat; benar; betul, sebetulnya; sebenarnya (Poerwadarminta, 1985:415). Bahasa yang lurus adalah ungkapan bahasa yang tepat sesuai dengan tujuannya, baik berkaitan dengan isinya yang benar maupun berkaitan dengan caranya yang tidak menyimpang atau bertele-tele;
- 6) **halus**, artinya: tidak kasar; (budi bahasa); sopan; beradab (Poerwadarminta, 1985:341); Bahasa yang halus adalah bahasa yang sesuai dengan tingkat dan derajat orang yang mengucapkan dan mendengarnya. Dalam bahasa Sunda terdapat undak-usuk bahasa yang digunakan pada tingkat masyarakat tertentu. Bahasa halus untuk tingkatan yang tinggi, misalnya ucapan dari anak ke ayah atau dari bawahan ke atasan. Yang dimaksud halus dalam bahasa santun adalah ekspresi berbahasa yang menggambarkan kehalusan budi pembicara serta penghargaan terhadap lawan bicaranya;
- 7) **sopan**, artinya: hormat dengan takdzim, beradab (tingkah laku, tutur kata, dan perkataan); tahu adat; baik budi



bahasanya, adat istiadat yang baik; tata krama; peradaban; kesusilaan (Poerwadarminta, 1985:960). Bahasa yang sopan adalah ungkapan bahasa yang isi maupun caranya sesuai dengan norma masyarakat;

- 8) **pantas**, artinya: patut; layak; sesuai dengan; sepadan; sesuai benar (Poerwadarminta, 1985:709). Bahasa yang pantas adalah ungkapan bahasa yang sesuai dengan tingkat atau status orang yang mengucapkan dan mendengarnya;
- 9) **penghargaan**, artinya: perbuatan (hal); menghargai; penghormatan; dan perhatian (Poerwadarminta, 1985:346). Bahasa penghargaan adalah ungkapan bahasa yang mengandung penghargaan adalah ucapan yang tidak merendahkan orang yang diajak bicara, karenanya orang yang diajak bicara merasa diperhatikan, dihargai, dan dihormati;
- 10) **khidmat**, artinya: melayani atau cara memberikan pelayanan dengan penuh hormat (Poerwadarminta, 1985:504). Bahasa khidmat adalah ungkapan bahasa yang disampaikan dengan gaya atau cara mengungkapkan bahasa yang memberikan perhatian kepada orang yang diajak bicara. Apabila seseorang berbicara dengan berorientasi kepada orang yang menjadi lawan bicaranya, maka orang itu akan merasa dilayani dan diperhatikan dengan baik;
- 11) **optimisme**, artinya: sikap atau pandangan hidup yang dalam segala hal dipandang kebbaikannya saja (Poerwadarminta, 1985:687). Bahasa yang optimis adalah ungkapan bahasa yang dilakukan dengan gaya dan pilihan kata yang membuat orang lain merasa memiliki harapan dan

masa depan yang lebih baik ;

- 12) **indah**, artinya: elok, bagus benar, mahal harganya; sangat berharga (Poerwadarminta, 1985:378); Bahasa yang indah adalah ungkapan bahasa yang menarik; tidak membuat orang lain bosan dan menyenangkan hati orang yang mendengarkannya;
- 13) **menyenangkan**, artinya; menjadikan senang; menyukakan hati; memuaskan hati (Poerwadarminta, 1985:911). Bahasa yang menyenangkan adalah ungkapan bahasa yang mengandung isi dan disampaikan dengan cara dan gaya bahasa yang menyenangkan orang lain yang mendengarkannya;
- 14) **logis**, artinya: masuk pada akal; sesuatu kejadian yang memang telah demikian seharusnya (Poerwadarminta, 1985:605). Bahasa yang logis adalah ungkapan bahasa yang isinya masuk akal dan disampaikan dengan cara yang wajar;
- 15) **fasih**, artinya: bersih dan baik (pemakaian bahasa); lancar dan baik lalainya (dalam berbahasa dan bercakap-cakap) (Poerwadarminta, 1985:280). Bahasa yang fasih adalah ungkapan bahasa yang diucapkan dengan kata-kata dan kalimat-kalimat yang jelas, terang dan dapat dimengerti;
- 16) **terang**, artinya: jelas; tegas; sah; tak meragukan; sudah terbukti kebenarannya; sudah mengerti benar; sudah ketahuan; sudah berketentuan (Poerwadarminta, 1985:1057). Bahasa yang terang adalah ungkapan bahasa yang jelas dan tidak mengundang penafsiran yang berbeda bagi orang yang mendengarnya;
- 17) **tepat**, artinya: kena benar (kepada sasarannya), tujuannya, persis, cocok, jitu, dan kena (Poerwadarminta, 1985:1055).

Bahasa yang tepat adalah ungkapan bahasa yang mengenai sasaran dan diungkapkan dalam kata-kata yang sesuai dengan situasi dan kondisi

- 18) **menyentuh hati**, artinya: kena di hati (Poerwadarminta, 1985:919). Bahasa yang menyentuh hati adalah ungkapan bahasa yang isi maupun kata-katanya berkenaan dengan hati dan perasaan;
- 19) **selaras**, artinya: setara; sesuai; sepadan; sama keadaannya (Poerwadarminta, 1985:894). Bahasa yang selaras adalah bahasa yang sesuai baik isi maupun caranya dengan kenyataan, situasi dan kondisi;
- 20) **mengesankan**, artinya: meninggalkan, memberi kesan (Poerwadarminta, 1985:498). Bahasa yang mengesankan adalah bahasa yang mampu memberikan kesan kepada pendengarnya;
- 21) **tenang**, artinya: tidak gelisah, tidak ribut, tidak kacau, tidak tergesa-gesa (Poerwadarminta, 1985:1047). Bahasa yang tenang adalah ungkapan bahasa yang diucapkan sesuai dengan kondisi jiwa yang tenang, karena itu ucapan tidak disampaikan secara terburu-buru atau tergesa-gesa;
- 22) **efektif**, artinya: ada efeknya (pengaruhnya, kesannya), manjur; mujarab; mempan (Poerwadarminta, 1985:266). Bahasa yang efektif adalah ungkapan bahasa yang singkat, jelas, tidak bertele-tele dan kena sasaran;
- 23) **lunak**, artinya: lembut; tidak keras; tidak lekas marah; sabar; tidak terlampau keras mempertahankan pendiriannya (Poerwadarminta, 1985:613). Bahasa yang lunak adalah ungkapan bahasa yang diucapkan dengan lemah lembut;
- 24) **dermawan**, artinya: pemurah hati; suka berderma; (bersedekah, beramal) (Poerwadarminta, 1985:245).

Bahasa yang dermawan adalah ungkapan bahasa yang mengandung penghargaan kepada orang lain;

25) **lemah lembut** artinya: tidak keras; tidak keras hati; baik hati; peramah (Poerwadarminta, 1985:581). Bahasa yang lemah-lembut adalah pengembangan dari bahasa yang halus dari segi cara menuturkannya yang mengungkapkan kerendahan hati dan kasih sayang terhadap lawan bicara sehingga lawan bicaranya itu merasa dihargai dan diberi perhatian;

26) **rendah hati**, yaitu ungkapan bahasa yang menunjukkan kerendahan hati; tidak sombong atau takabur (Poerwadarminta, 1985:816).

Kajian terhadap ayat-ayat *Al-Quran* berikut makna yang dikandungnya sebagaimana diungkapkan di atas secara singkat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Prinsip dan Makna Berbahasa Santun dalam *Al-Quran***

	SADIDA	MA'RUF	BALIGHA	MAYSURA	LAYYINA	KARIMA
1	Lemah lembut	Sopan	Benar	Mudah	Lemah lembut	Pemuliaan
2	Jelas	Halus	Komunikatif	Bernada lunak	Menyentuh hati	Penghormatan
3	Jujur	Baik	Menyentuh hati	Indah	Baik	Pengagungan
4	Tepat	Indah	Mengesankan	Halus		Penghargaan
5	Baik	Benar		Bagus		Lemah lembut
6	Adil	Penghargaan		Optimis		
7		Menyenangkan				
8		Baku				
9		Logis				

Dari berbagai ayat di atas, peneliti mengambil 26 macam cara membahasakan atau mengungkapkan bahasa yang baik menurut *Al-Quran*. Cara mengungkapkan bahasa tersebut ternyata sejalan dengan pengertian berbahasa santun, bahkan memperluas dan mengembangkannya secara operasional sehingga bahasa santun yang bersifat normatif dapat dipelajari dan dilaksanakan karena karakteristiknya sangat jelas.

### **3) Tuntunan berbahasa santun dalam Al-Hadis**

Yang dimaksud dengan *Al-Hadis* menurut Assiba'i (1979: 68) adalah segala sesuatu yang bersumber dari Nabi Muhammad saw dalam bentuk *qaul* (ucapan), *fi'il* (perbuatan), *taqrir* (diamnya Nabi atas perbuatan sahabat) Al-Hadis dari segi cara mengungkapkannya terdiri dari *hadis qauliyah*, yaitu hadits yang diungkapkan dalam bentuk ucapan atau perkataan, *hadis fi'liyah*, yaitu hadits yang diungkapkan dalam bentuk perbuatan, dan *hadis taqririyah* yang diungkapkan dalam bentuk diamnya Nabi.

Adapun hadis dalam penelitian ini adalah *hadis qauliyah* dalam bentuk ucapan-ucapan Nabi. Sebagian terdapat pula riwayat sahabat berkenaan dengan tata cara dan sifat-sifat berbahasa yang dilakukan oleh Nabi.

- a. Siapa yang beriman kepada Allah dan hari kemudian, maka harus menghormati tamunya, dan harus memuliakan tetangganya dan harus berkata baik (*khairan*) atau diam. (Assamarqandi. 1987: 281).

Perkataan yang baik (*khair*) dilihat dari konteks ayat-ayat Al-Quran yang di dalamnya terdapat kata *khair*, mengandung arti perkataan yang bukan hanya baik dari segi kosa kata dan nilai budaya (kesopanan), tetapi juga dapat mendatangkan

kebaikan bagi orang yang mengucapkannya maupun bagi masyarakat pada umumnya.

- b. Lima sifat yang tidak ada pada orang munafiq, pengertian agama, berhati-hati dalam lidah, senyum muka, terang dalam hati, dan cinta kaum muslimin (Assamarqandi 1987: 285).

Hati-hati dalam menggunakan lidah mengandung arti berhati-hati dalam berbicara. Kehati-hatian ini dilakukan agar terhindar dari konsekuensi buruk akibat kesalahan berbahasa. Apakah dalam bentuk isi yang tidak terkomunikasikan sehingga menimbulkan kesalahpahaman, isi yang tidak sesuai dengan kenyataan (bohong), atau hal-hal yang menyangkut kesopanan yang dapat merendahkan harga diri pembicara atau orang yang diajak bicara.

- c. Di dalamnya ada contoh-contoh dan nasihat-nasihat, seperti seharusnya, seorang berakal selama tidak terbalik akalnya, menjaga lidahnya, mengetahui keadaan masanya, rajin pada urusannya, dan siapa yang menganggap bicara itu termasuk amalnya, maka sedikit bicara kecuali jika penting HR. Auza'l ( Assamarqandi 1987: 286).

Menjaga lidah dalam konteks hadits di atas adalah mengucapkan sesuatu kebaikan yang tidak sebatas diucapkan, tetapi dilakukannya pula. Ucapan yang sesuai dengan pengamalan atau dengan kata lain terdapat konsistensi antara apa yang diucapkan dengan apa yang diamalkan.

- d. Rosul bersabda: Allah berfirman: Hai anak Adam !, Aku telah memberi nikmat kepadamu dengan beberapa nikmat yang besar yang jumlahnya tidak dapat dihitung dan engkau tak akan mampu mensyukurinya. Dan sesungguhnya di

antara nikmat yang telah Kuberikan kepadamu ialah Aku telah menjadikan untukmu sepasang mata yang engkau pergunakan untuk melihat. Aku telah menjadikan untukmu kelopak mata, memandanglah engkau dengan sepasang matamu pada sesuatu yang telah Kuhalalkan kepadamu. Jika kau melihat sesuatu yang telah Kuharamkan kepadamu, maka tutuplah kedua mata olehmu dengan kelopaknya. Telah kujadikan untukmu lidah dan telah kujadikan penutup untuknya. Berbicaralah dengan sesuatu yang telah Kuperintahkan kepadamu dan yang telah Kuhalalkan kepadamu. Apabila lidah cenderung kepada sesuatu yang telah Kuharamkan kepadamu, maka tutuplah olehmu. (Dahlan, 2001: 6).

Berbicara sesuai dengan perintah Allah adalah berbicara hal-hal yang boleh dibicarakan menurut ajaran Islam, yaitu pembicaraan yang berisi hal-hal yang baik-baik dan menghindarkan pembicaraan yang buruk-buruk. Pembicaraan yang baik-baik adalah pembicaraan yang memberi manfaat bagi diri sendiri dan orang lain, sedangkan pembicaraan yang buruk adalah pembicaraan yang mendatangkan madarat bagi diri sendiri dan orang lain. Pembicaraan yang isinya baik hendaknya diucapkan pula dengan cara yang baik, sebab membicarakan yang baik tetapi diucapkan dengan cara yang tidak baik bisa mendatangkan kemudharatan.

e. Keselamatan manusia terletak pada kemampuannya menjaga lidah. (Dahlan, 2001:7).

Menjaga lidah yang dimaksud di sini adalah memelihara agar ucapan itu benar atau sesuai dengan fakta dan diucapkan dengan cara yang baik menurut adat atau aturan yang dianut

masyarakat. Lidah yang tidak terjaga dapat menimbulkan malapetaka, bukan hanya bahaya bagi diri sendiri tetapi memungkinkan untuk bahaya bagi masyarakat.

f. Sekiranya engkau saum tahanlah pendengaranmu, penglihatan dan lidahmu dari dusta dan dosa. Hindari perbuatan menyakiti orang apalagi yang suka membantumu (Dahlan, 2001: 2).

Menjaga lidah yang dimaksud adalah berkata dengan benar, tidak bohong dan perkataan yang mendatangkan dosa, seperti fitnah, mengadu domba, membicarakan orang lain, dan sebagainya. Di samping itu, ucapan yang baik adalah ucapan yang tidak menyakiti orang lain, baik dari segi kosa kata yang digunakan, maupun mimik muka atau gaya pengucapannya. Ini menunjukkan bahwa berbahasa itu berkaitan dengan perasaan, bukan sebatas rasional.

g. Bersilaturahmiilah kepada orang yang memutuskanmu, berbuat baiklah kepada orang yang berbuat buruk kepadamu, dan katakanlah yang hak sekalipun terhadap dirimu sendiri. HR.Ibn Najar (Hasyimi, 1993: 543).

Mengatakan yang hak adalah mengatakan kebenaran, yaitu perkataan yang sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya; tidak ada yang disembunyikan atau ditutup-tutupi. Mengatakan suatu kebenaran perlu konsistensi dan akibat dari suatu konsistensi akan menguntungkan banyak pihak, tetapi bisa jadi merugikan bagi diri atau keluarga sendiri. Dalam hadis di atas kebenaran itu harus dijunjung tinggi dengan segala konsekuensi dan resikonya. Mengatakan sesuatu yang benar seringkali dirasakan berat karena adanya faktor-faktor subyektif yang bersifat emosional. Dalam hal ini hadis di atas mengingatkan akan keharusan untuk berbicara konsisten pada



kebenaran.

- h. Berakhlaklah engkau dengan akhlak yang baik dan banyaklah diam demi Dzat Yang jiwaku berada di tangan kekuasaan-Nya, tidak ada suatu akhlak pun yang lebih baik dari hal tersebut. HR. Abu Ya'la (Hasyimi. 1993: 593).

Diam, tidak berbicara itu lebih baik dari berbicara hal-hal yang buruk. Ini berarti bahwa berbicara atau berbahasa selalu terkait dengan nilai-nilai. Manakala seseorang berbicara maka yang paling penting adalah maknanya, yaitu kebaikan. Apabila berbicara tidak terkait dengan kebaikan, maka yang lebih baik adalah diam.

- i. Pembicaraan Rasulullah adalah jelas, dapat dimengerti bagi semua orang yang mendengarnya. HR. Abu Dawud (Hasyimi. 1993:682).

Hadits ini menggambarkan bahwa cara Rasulullah kalau berbicara, maka pembicaraannya itu jelas sehingga orang-orang yang mendengarnya dapat memahami maksud pembicaraannya. Hal ini mengandung arti bahwa berbicara itu hendaknya komunikatif sehingga isi pembicaraan tidak melahirkan aneka tafsiran atau disalah artikan.

- j. Kefasihatan itu bukan terletak pada banyaknya pembicaraan, melainkan terletak pada pembicaraan yang lebih tegas dalam hal-hal yang disukai oleh Allah dan Rasul-Nya. Dan lemah dalam berbicara bukan terletak pada sulitnya berbicara, melainkan terletak pada sedikitnya tentang perkara yang hak. Abu Huraerah dan Daelami.

Berbicara jelas dan tegas adalah bentuk berbahasa yang baik dalam pandangan Allah dan Rasul-Nya. Jelas artinya perkataan itu dapat ditangkap isinya oleh pendengar dan tegas

artinya perkataan itu sesuai dan langsung dan tepat pada tujuan, tanpa basa basi.

- k. Termasuk murah ialah bila seseorang mendengarkan dengan penuh perhatian pembicaraan saudaranya ketika ia berbicara kepadanya, dan termasuk teman seperjalanan yang baik. H.R. Anas bin Malik (Hasyimi. 1999:813).

Pembicaraan yang baik, adalah pembicaraan antar pembicara dengan pendengar saling memberi perhatian penuh pada apa yang sedang dibicarakan. Pembicara sadar dan perhatian pada apa yang dibicarakan serta kepada siapa ia berbicara. Sedangkan pendengar perhatian pada apa yang dibicarakan dan siapa yang sedang berbicara. Hadis ini mengingatkan agar orang memiliki sikap yang serius dan perhatian dalam berbicara.

- l. Tiap kalimat yang bukan dzikrullah itu lagha dan tiap diam yang tidak untuk berpikir itu kelalaian, dan tiap pandangan yang bukan perhatian maka itu permainan, maka untunglah orang yang perkataannya dzikrullah. HR. Auza'i (Assmarqandi. 1987:285).

Hadis ini mengingatkan agar setiap pembicaraan itu memiliki makna ilahiyah, atau setiap kali berkata mengandung dimensi ubudiyah sehingga setiap pembicaraan memiliki makna yang dalam, yaitu maksud pembicaraan tercapai sekaligus secara ruhaniah di dalamnya terkandung ibadah. Apabila pembicaraan terarah pada dua makna ganda tersebut, maka kesalahan atau akibat-akibat buruk dari pembicaraan dapat dihindarkan.

- m. Sebesar-besar kesalahan seseorang pada hari kiamat ialah yang terbanyak omong kosongnya dalam hal kebatilan. H.R.

Thabrani (Az-Zabidi. 1999: 853).

Hadis ini mengingatkan bahwa berbicara bohong adalah perbuatan yang buruk, demikian pula omong kosong atau berbicara yang tanpa makna. Sekali lagi melalui hadis ini Islam mengajarkan bahwa berbicara itu tidak pernah hampa dari nilai-nilai, baik nilai kebenaran maupun kebaikan.

n. Janganlah engkau mengucapkan bantahan kepada saudaramu jangan pula mengajaknya bersenda gurau dan janganlah pula engkau berjanji memenuhi satu perjanjian kemudian engkau menyalahinya. HR.Tirmidzi (Az-Zabidi. 1999:852).

Hadits ini mengandung ajaran bahwa berbatah-bantahan dan bersenda gurau yang tidak mengandung manfaat merupakan pekerjaan yang tidak baik. Berbahasa itu memiliki nilai kebaikan dan kejujuran; bukan hanya sebagai alat untuk menyenangkan diri.

o. Celakalah orang yang menuturkan sebuah perkataan dusta agar orang lain tertawa. HR. Abu Ahmad, Tirmidzi, dan Hakim (Dahlan, 2001:232).

Hadis ini mengingatkan akan jeleknya dusta atau kebohongan walaupun dalam bentuk senda gurau. Hal ini mengisyaratkan bahwa berbicara atau berbahasa dalam konteks apapun hendaknya mendahulukan kebenaran dan menjauhkan dari kebohongan.

p. Siapapun yang beriman kepada Allah dan hari akhir, tidak boleh menyakiti tetangganya. Siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir harus memuliakan tamunya. Dan siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir harus mengucapkan kata-kata yang baik atau diam. HR.Abu Hurairah (Az-Zabidi, 1999:850).

Hanya ada dua pilihan bagi seorang muslim dalam hal berbicara, yaitu berbicara yang baik atau diam. Berbicara yang baik berkaitan dengan cara dan materi pembicaraan. Cara pembicaraan adalah berbicara dengan tata kesopanan yang pendengarnya senang atau tidak menyinggung perasaan dan isi pembicaraan yang bukan bohong atau bukan hal yang dilarang untuk dibicarakan, seperti kata-kata kotor, jorok, makian, mencela dan sebagainya.

q. Tenanglah wahai Aisyah, Allah menyukai hal itu, bersikap ramah dan sabarlah dalam setiap persoalan. (Az-Zabidi, 1999: 850).

Ramah dan sabar dalam menghadapi persoalan merupakan dua sikap yang disukai Allah. Ramah ditampilkan dalam bentuk perangai, mimik dan air muka serta tata krama berbahasa yang baik dan santun sehingga menyenangkan hati orang yang berkomunikasi dengannya. Orang yang ramah mencerminkan orang yang berhati bersih, karena hati yang bersih dan ikhlas akan terpantul pada wajah yang ramah. Karena itu tidak mengherankan jika Allah menyukai perangai orang yang ramah.

r. Tidak pernah Nabi SAW menjawab seseorang yang meminta sesuatu kepadanya dengan perkataan tidak. HR. Jabir (Az-Zabidi, 1999: 850).

Hadis ini menunjukkan bahwa Nabi tidak pernah menolak apabila diminta bantuan. Kata tidak menunjukkan tertutupnya kemungkinan, tetapi Nabi selalu berusaha untuk membuka kemungkinan sehingga orang merasa optimis dan tetap memiliki harapan.

s. Selama sepuluh tahun aku menjadi pelayan Rasulullah, dan

beliau tidak pernah berkata kepadaku: uff ! dan tidak pernah menyalahkanku dengan berkata: “Mengapa kamu lakukan ini, dan mengapa kamu tidak lakukan itu”. HR. Anas (Az-Zabidi, 1999: 851).

Kata *uff* adalah ungkapan buruk yang menunjukkan ketidak sabaran dan tidak pernah menyalahkan orang lain dengan cara yang menyakitkan. Hal ini menunjukkan bahwa Nabi selalu berkata lemah lembut sehingga kata-kata beliau tidak pernah menyakiti orang lain.

t. Seandainya seseorang menuduh orang lain sebagai fusuq (dengan memanggilnya sebagai fasiq, yaitu orang jahat atau jahil), atau menuduh orang lain kufur, tuduhan itu akan berbalik kepadanya, jika orang yang dituduhnya tidak bersalah. HR. Abu Dzar (Az-Zabidi, 1999:852).

Menuduh orang lain yang tidak bersalah merupakan fitnah yang buruk, karena itu tuduhan itu akan dibalikan Allah kepadanya sebagai balasan bagi orang yang suka memfitnah. Memfitnah adalah mengatakan sesuatu yang tidak dilakukan orang yang dituduh.

u. Nabi SAW dan seorang yang hadir di situ memujinya setinggi langit, Nabi bersabda: Semoga Allah mengasihimu. Kamu telah memenggal leher sahabatmu. Nabi SAW mengulangi kalimat itu beberapa kali dan berkata: Seandainya seseorang dari kalian harus memuji orang lain, katakanlah: Menurutku si Fulan, seandainya dia benar-benar seperti yang kamu katakan. HR.Abu Bakrah (Azzabidi, 1999: 853).

Mengatakan pujian yang berlebihan kepada orang lain merupakan perbuatan yang tidak baik, karena pujian dapat melalaikan orang yang diberi pujian sehingga bisa jadi orang itu menjadi terbuai dengan pujian yang dapat mencelakakan dirinya. Karena itu, memuji orang haruslah wajar dan tidak berlebihan.

- v. Kebenaran menuntun orang kepada kebajikan dan kebajikan menuntun orang kepada surga. Dan apabila orang terus menerus mengatakan kebenaran, maka ia akan menjadi *sidiq* (orang yang berkata benar). Dusta menuntun orang kepada kejahatan, dan kejahatan menuntun orang kepada api neraka. Orang yang terus menerus mengatakan kebohongan akan dituliskan di hadapan Allah sebagai pendusta. HR. Abdullah (Az-Zabidi, 1999: 655).

Berkata benar adalah bentuk perbuatan yang baik. Orang yang selalu berkata benar akan terbiasa untuk berkata benar dan terhindar dari kebohongan yang dapat mencelakakan dirinya.

- w. Dalam sebuah riwayat seorang ulama berkata:  
Di antara perbuatan yang bijaksana ialah menghormati orang-orang yang lebih tua, mengasihi anak kecil, dan bertutur kata kepada orang lain dengan lembut. Jika temanmu lebih tua usianya bergaullah dengan menghormatinya. Jika orang itu sebaya denganmu bergaullah dengan prinsip kesetaraan. Jika orang itu lebih muda daripada kamu, bergaullah dengan kasih sayang. Jika orang itu ulama, bergaullah dengan memberikan pelayanan dan penghargaan. Jika dia orang yang bodoh, bergaullah dengan siasat. Jika dia kaya, bergaullah dengan sifat zuhud,

jika dia miskin bergaulah dengan kemuliaan (As-Shabuni dalam Dahlan, 2001: 232).

Berdasarkan kajian hadits-hadits dan riwayat di atas dapat diungkapkan bahwa berbahasa santun menurut hadis adalah berbahasa yang memiliki nilai sebagai berikut:

- 1) **baik**, artinya setiap ucapan atau berbahasa hendaknya mengandung nilai kebaikan untuk pembicara, orang yang diajak bicara, maupun bagi masyarakat pada umumnya;
- 2) **hati-hati**, artinya setiap ucapan atau berbahasa hendaknya dipikirkan terlebih dahulu, mempertimbangkan situasi, kondisi, maupun cara mengucapkannya;
- 3) **menjaga lidah**, yaitu selalu memelihara bahasa agar tidak mengakibatkan kemudharatan, baik bagi pembicara maupun orang lain;
- 4) **sesuai perintah**, yaitu berbicara selalu didasarkan kepada aturan-aturan yang telah ditetapkan, baik aturan Allah maupun aturan masyarakat;
- 5) **benar, tidak bohong**, yaitu ucapan yang sesuai dengan kenyataan; bukan dusta, atau mengada-ada;
- 6) **jelas**, yaitu ucapan itu dapat ditangkap maknanya oleh orang yang diajak bicara; tidak menimbulkan interpretasi lain;
- 7) **komunikatif**, yaitu ucapan itu dapat dipahami oleh orang yang diajak bicara;
- 8) **tegas**, yaitu ucapan itu tidak bertele-tele, sesuai dengan keharusannya, walaupun mungkin isinya dapat menyakitkan;
- 9) **memperhatikan orang yang diajak bicara**, yaitu bahasa yang digunakan hendaknya disesuaikan dengan

kemampuan orang yang diajak bicara;

- 10) **bermakna**; bukan omong kosong, yaitu ucapan yang berisi dan memiliki arti, bukan pembicaraan yang tidak berguna.

#### **4) Prinsip-prinsip Berbahasa Santun dalam Al-Quran dan Al-Hadis**

Berbahasa santun yang diungkapkan dalam pembahasan di atas, baik dari *Al-Quran* maupun dari *Al-Hadis* dapat diambil prinsip-prinsip yang berisi patokan-patokan nilai yang seyogyanya terkandung dalam berbahasa.

Apabila Leech memahami berbahasa santun dengan melihat skala besar dan kecil, yaitu memperkecil hal yang negatif dan memperbesar positif berdasarkan nilai dan norma-norma sosial yang ada dalam masyarakat lingkungannya. Maka berdasarkan kajian ini berbahasa santun dalam *Al-Quran* dan *Al-Hadis* menitikberatkan kepada dimensi nilai yang dapat diterima semua masyarakat secara universal. Prinsip-prinsip tersebut seperti berikut ini.

- a. **Prinsip kebenaran**, yaitu ungkapan bahasa yang mengandung pesan yang sesuai dengan kriteria kebenaran berdasarkan ukuran dan sumber yang jelas.
- b. **Prinsip kejujuran**, yaitu ungkapan bahasa yang isinya mengandung kebenaran apa adanya, sesuai dengan data atau realita.
- c. **Prinsip keadilan**, yaitu ungkapan bahasa yang isinya sesuai dengan kemestiannya, tidak berat sebelah atau mengandung subyektifitas tertentu.
- d. **Prinsip kebaikan**, adalah ungkapan bahasa yang sesuai dengan kaidah pengucapan atau bahasa, isinya menunjukkan nilai kebaikan dan kebenaran, dan diucapkan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.



- e. **Prinsip kelemahlembutan**, yaitu bahasa yang mengungkapkan kerendahan hati dan kasih sayang terhadap lawan bicara sehingga lawan bicaranya itu merasa dihargai dan diberi perhatian.
- f. **Prinsip penghargaan** adalah ungkapan bahasa yang yang tidak merendahkan orang sehingga pendengar merasa diperhatikan, dihargai, dan dihormati.
- g. **Prinsip kepantasan**, yaitu ungkapan bahasa yang sesuai dengan tingkat atau status orang yang mengucapkan dan mendengarnya.
- h. **Prinsip ketegasan**, yaitu ungkapan bahasa yang jelas, tidak bertele-tele dan sesuai dengan keharusannya.
- i. **Prinsip kedermawanan** ungkapan bahasa yang mengandung penghargaan kepada orang lain.
- j. **Prinsip kehati-hatian**, yaitu ungkapan bahasa yang mempertimbangkan pesan dan caranya sehingga terhindar dari kesalahan.
- k. **Prinsip kebermanaan**, yaitu ungkapan bahasa yang berisi atau mengandung arti; bukan omong kosong.

Analisis di atas dapat disederhanakan pada tabel 2.2. berikut:

**Tabel 2.2**  
**Prinsip Bahasa Santun dalam Al-Quran dan Al-Hadis**

No	<i>Prinsip Berbahasa Santun</i>
1	Kebenaran
2	Kejujuran
3	Keadilan
4	Kebaikan
5	Kelemahlembutan

6	Penghargaan
7	Kepantasan
8	Ketegasan
9	Kedermawanan
10	Kehati-hatian
11	Kebermaknaan

**d. Perbandingan Maxim Leech dengan Prinsip *Al-Quran* dan *Al-Hadis***

Leech mengembangkan maksim berbahasa santun dalam tujuh katagori, yaitu maksim kebijaksanaan, kedermawanan, pujian, kerendahan hati, kesepakatan simpati dan ketepatan. Ketujuh maksim tersebut didasarkan kepada nilai yang berkembang di tengah masyarakat pengguna bahasa. Nilai dan norma masyarakat merupakan aturan-aturan dasar yang telah disepakati oleh masyarakat yang bersangkutan sebagai standar nilai.

Sementara prinsip *Al-Quran*/*Al-Hadis* diturunkan dari *Al-Quran* sebagai tuntunan yang datang dari Allah yang selanjutnya dapat diterjemahkan secara operasional sehingga menjadi standar nilai. Perbedaan keduanya terletak pada sumber nilai yang dijadikan acuan. Leech mengambil standar nilai dari masyarakat, sedangkan yang kedua mengambil standar nilai dari kitab suci. Nilai masyarakat akan berubah dari waktu ke waktu sesuai dengan dinamika masyarakat, sedangkan nilai-nilai ilahiyah bersifat tetap, walaupun pada tahap operasionalnya mengalami perubahan, tetapi perubahan itu tidak bersifat substansial.

Prinsip berbahasa santun yang dapat diungkap dalam bahasan ini ada 11 prinsip sebagai berikut: **prinsip kebenaran,**

kejujuran, keadilan, kebaikan, kelemahlembutan, penghargaan, kepantasan, ketegasan, kedermawanan, kehatihatian, dan kebermaknaan.

Perbandingan kedua aksioma bahasa santun tersebut dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut ini:

**Tabel 2.3**  
**Komparasi Bahasa Santun**  
**Maxim Leech Dengan Prinsip *Al-Quran***

No	Leech		Prinsip <i>Al-Quran</i> / <i>Al-Hadis</i>
1	Tact	Kebijaksanaan	Kebenaran
2	Generosity	Kedermawanan	Kejujuran
3	Approbation	Pujian	Keadilan
4	Madesty	Kerendahan Hati	Kebaikan
5	Agreement	Kesepakatan	Kelemahlembutan
6	Symphaty	Simpati	Penghargaan
7	Meta	Ketepatan	Kepantasan
8			Ketegasan
9			Kedermawanan
10			Kehatihatian
11			Kebermaknaan

Ke sebelas prinsip tersebut merupakan implementasi dari peran manusia sebagai individu, anggota masyarakat, dan makhluk Allah yang bertugas sebagai khalifah dan hamba-Nya. Tugas kemanusiaan itu menjadi acuan dalam berkomunikasi bahasa, karena itu dalam prinsip di atas tergambaran peran manusia sebagai makhluk bermartabat di hadapan manusia lainnya dan sebagai hamba di hadapan Allah. Karena itu berbahasa santun

merupakan gambaran dari manusia yang memiliki kesalahan sosial.