

BUDAYA KESANTUNAN PENGGUNAAN KATA: MAAF, TOLONG, TERIMA KASIH DALAM BERKOMUNIKASI

Ary Setyadi^{1,*}

¹Fakultas Sastra Ilmu Budaya Universitas Diponegoro, Semarang

*Corresponding author: mr.arysetyadi@gmail.com

Abstract. *The existence of the words: please, sorry, thank you are able to create their own cultural behavior in the implementation of events/meetings/celebrations; so that the three words can be used by anyone, by the general public or by officials. Assessment efforts, especially those with oral data on the implementation of speeches, have not received special attention. The theory used is based on the application of sociolinguistic theory and pragmatic theory. The implementation of the implementation method is based on three strategic stages: 1. data provision, 2. data classification and analysis, and 3. writing preparation. The data departs from oral and written sources, the existence of the two data sources is complementary. The application of the data supply method starts with "listening" with the "reading" technique followed by carding the data, and classifying the data based on the context of the speech. The objectives to be achieved are related to: 1. a description of the use of each word separately, and 2. a description of the combining power between the two/three. The final results of the assessment show that: the use of the words please, sorry, thank you is able to create cultural behavioral characteristics when speaking in communication. The existence and/or use of these three words gives color to the creation of a harmonious relationship between the speaker/communicator/01 and the listener/communicant/02.*

Keyword:

words, speech, culture, language, communication

Article Info

Received:

15 October 2021

Accepted:

6 December 2021

Published:

9 December 2021

1. Pendahuluan

Berdasarkan fakta yang ada menunjukkan bahwa penggunaan kata *maaf, tolong, terima kasih* dapat dikatakan selalu hadir, sebagaimana di setiap (kata) sambutan berpidato; baik dalam acara resmi maupun tidak resmi, misalnya dalam acara "perhelatan/perjamuan/hajatan". Kehadiran ketiga kata tersebut, sehingga apakah hanya sekedar diucapkan sebagai cermin perilaku budaya basa-basi/sekedarnya ucapan berseloroh, atau apakah merupakan cermin budaya tersendiri oleh penuturnya.

Terlepas dari apakah merupakan cermin perilaku budaya basa-basi, ataukah cermin budaya tersendiri bagi penutur, yang jelas bahwa keberadaan ketiga kata *maaf, tolong,*

terima kasih akhirnya telah mampu memberi ciri adanya perilaku budaya saat berbahasa dalam berkomunikasi. Pernyataan semacam berlaku wajar, sebab berdasarkan sumber bahwa keberadaan bahasa merupakan bagian dari produk budaya, sehingga berlaku wajar jika penggunaan kata tersebut selalu hadir dalam (kata) sambutan dalam acara “perhelatan/perjamuan, hajatan”.

Keberadaan kata: *maaf, tolong, terima kasih* yang berakhir mampu memberi ciri perilaku budaya tersendiri, ternyata dapat dipergunakan oleh siapa saja; dari penutur/orang kebanyakan/umum maupun oleh penutur para “pejabat”. Dengan demikian keberadaan penggunaan ketiga kata tersebut dapat dituturkan oleh siapa saja, terlebih bagi penutur yang berperan sebagai pembicara/komunikator/O1 yang secara langsung berhadapan dengan pendengar/komunikasi/O2.

Fakta penggunaan kata: *maaf, tolong, terima kasih* yang sebegitu akrab dalam (kata) sambutan berpidato dapat dikatakan wajar, sebab keberadaan bahasa bagi penuturnya mempunyai potensi yang mampu mewakili atas apa yang ingin disampaikan. Keberadaan bahasa tidak hanya berfungsi sebagai media dalam komunikasi, tetapi keberadaannya juga dapat berfungsi sebagai tempat/wadah perilaku budaya bagi penuturnya.

Akibat sebegitu akrab penggunaan ketiga kata: *maaf, tolong, terima kasih*, maka keberadaannya menarik untuk dikaji berdasarkan tujuan: 1. pendeskripsian penggunaan masing-masing kata, dan 2. pendeskripsian kemampuan daya gabung antarkedua/ketiganya.

Tujuan semacam relatif menarik, sebab masing-masing kata tersebut berpotensi berdiri sendiri dalam satu konstruksi kalimat, dan berpotensi juga bergabung antarkedua/ketiganya dalam satu konstruksi kalimat. Tujuan akhir yang hendak dicapai ini berakhir pada upaya pembuktian bahwa keberadaan penggunaan kata *maaf, tolong, terima kasih* telah mampu menciptakan cermin perilaku budaya berbahasa dalam berkomunikasi.

2. Metode Penelitian

Pelaksanaan dan/atau penerapan metode penelitian atas pengkajian penggunaan kata *maaf, tolong, terima kasih* berlaku sebagaimana dalam penelitian linguistik pada umumnya. Yaitu bertumpu pada tiga tahapan strategis: 1. penyediaan/pengumpulan data, 2. klasifikasi dan analisis data, dan 3. penyusunan/penulisan laporan.

Tahap penyediaan/pengumpulan data bertolak pada sumber data lisan, yaitu dengan dilakukan teknik “penyimpanan” (dan dilanjutkan dengan pengkartuan data) atas berlangsungnya penutur menyampaikan (kata) sambutan dalam acara yang ada, sehingga data yang disediakan bersifat data primer. Penyediaan data juga bertolak dari sumber data tulis, sehingga data yang ada bersifat sekunder, sebab keberadaan sumber data tulis yang menyoal penggunaan kata *maaf, tolong, terima kasih* banyak juga dijumpai dalam beberapa buku yang membicarakan permasalahan bahasa Indonesia. Dengan demikian keberadaan sumber data lisan dan sumber data tulis bersifat saling melengkapi.

Tahap klasifikasi dan analisis data. Klasifikasi data bertolak pada konteks penggunaan masing-masing kata *maaf, tolong, terima kasih*. Adapun analisis data dengan diterapkan teori sosiolinguistik dan teori pragmatik. Penerapan kedua tersebut bersifat saling melengkapi, sebab persoalan analisis data berkaitan dengan: penutur, konteks tutur, dan bentuk tuturan.

Tahap penyusunan/penulisan laporan. Pada tahap ini berakhir dengan dapat disajikan sebuah artikel yang berjudul “Budaya Kesantunan Penggunaan Kata: *Maaf, Tolong, Terima Kasih* dalam Berkomunikasi”

3. Telaah Pustaka

Sajian Telaah Pustaka bertolak dari sumber buku dan jurnal, yang secara langsung atau tidak berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai. Masing-masing sumber Telaah Pustaka dapat dilihat pada sajian berikut.

Telaah Pustaka yang bersumber dari buku yang berjudul *3 Kata Ajaib: Dahsyatnya Energi Ungkapan "Tolong", "Maaf", dan "Terima Kasih"*. Keberadaan ketiga tersebut telah dibahas relatif mendalam. Hanya saja upaya pengkajian mendasarkan pada ajaran agama Islam, bukan dari kajian teori sosiolinguistik dan pragmatik.

Sajian analisis hanya berpusat pada alasan mengapa masing-masing kata tersebut dipakai dalam percakapan sehari-hari, Penjelasan bahasan mendasarkan pada latar belakang sejarah sebagaimana dalam ajaran agama Islam dengan tanpa disertai contoh penggunaannya.

Bersumber dari buku *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia* Sajian bahasan dalam sumber tersebut hanya menyoal penggunaan kata *tolong*, sedang penggunaan kata *maaf* dan *terima kasih* tidak disinggung. Diberikan contoh:

1) *Tolong* kirimkan kontrak ini.

Buku berjudul *Ilmu Bahasa Indonesia: Sintaksis*. Sajian bahasan hanya menyinggung penggunaan kata *tolong*, dijelaskan sebagai salah satu ciri penanda tipe kalimat suruh/perintah. Diberikan contoh:

2) *Tolong* belikan rokok.

Bersumber dari buku *Kelas Kata dalam Bahasa Indonesia*. Sajian bahasan hanya menyinggung kata *tolong* yang digolongkan dalam kelas kata fatis, dan diberikan contoh:

3) *Tolong* bagi kuenya.

Sedangkan sajian Telaah Pustaka yang bersumber dari jurnal sebagaimana sajian berikut.

Bersumber dari jurnal berjudul "Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Lingkungan Keluarga (Kajian Sosiopragmatik)". Sajian bahasan yang ada telah menyoal kapan kata *tolong*, *maaf*, dan *terima kasih* digunakan. Kata *maaf* digunakan akibat `melakukan kesalahan`, dan kata *terima kasih* digunakan untuk pernyataan `rasa bersyukur atas jasa seseorang`. Contoh diberikan hanya untuk kata *tolong*.

4) *Tolong* belikan saya parfum.

Sejalan dengan sajian bahasan artikel di atas, sumber lain yang berjudul "Pengembangan Perilaku Moral Melalui Metode Bercerita Usia 4-5 Tahun di TK Cita Sahabat Mulia" juga menyoal keberadaan kata *tolong*, *maaf*, *terima kasih* yang secara tegas dikatakan dapat dimanfaatkan untuk kepentingan persoalan penanaman moral pada anak usia dini.

Sajian bahasan hanya saja tidak disertai contoh dan analisis penggunaan ketiga kata tersebut, meskipun secara tegas dikatakan bahwa penggunaan ketiga kata *tolong*, *maaf*, *terima kasih* bernilai terhadap pernyataan yang berkaitan dengan konteks atas teks.

Bertolak dari sajian bahasan dari beberapa sumber di atas, maka tampak jelas bahwa keberadaan kata *tolong*, *maaf*, *terima kasih* bersifat fungsional dan strategis demi kepentingan tertentu dalam sebuah tuturan relatif belum mendapat perhatian yang mendalam. Dapat juga dilihat pada buku berjudul *Kelas Kata dalam Bahasa Indonesia* (Kridalaksana, 2007) [1].

4. Temuan Studi

Sajian bahasa pada Temuan Studi berkait dengan tujuan yang hendak dicapai, yaitu: 1. pendeskripsian penggunaan masing-masing kata, dan 2. pendeskripsian kemampuan daya gabung antarkedua/ketiganya. Bahasan kedua tujuan tersebut, masing-masing disajikan tersendiri.

4.1. Penggunaan Kata: *Tolong, Maaf, Terima Kasih*

Makna leksikal ketiga kata: *tolong, maaf, terima kasih* perlu disajikan terlebih dahulu, sebab sajian data bahasan bertolak dari kata dasar masing-masing kata tersebut. Adapun makna leksikal kata *tolong* adalah `minta bantuan, makna kata leksikal *maaf* adalah `rasa syukur`, sedang makna *terima kasih* adalah `rasa syukur`.

Perlu diketahui, di samping masing-masing kata tersebut bermakna leksikal, ketiganya dapat mengalami perubahan bentuk, dari bentuk berbentuk monomorfemis juga dapat berubah menjadi polimorfemis; misalnya kata *tolong* dapat berubah: *menolong, ditolong, pertolongan* dsb., kata *maaf* dapat berubah: *memaafkan, dimaafkan, maafkan*, dsb., dan kata *terima kasih* dapat berubah: *berterima kasih*.

4.1.1. Penggunaan Kata *Tolong*

Berdasarkan temuan data, penggunaan kata *tolong* dalam acara (kata) sambutan dapat dilihat sebagaimana data berikut.

- 5) Tolong... sebelum saya menyampaikan kata sambutan, Bapak-Ibu berkenan mengisi kursi di depan yang masih kosong.
- 6) Tolong ... petugas sound system segera memperbaiki suara mendesing ini.
- 7) Tolong... pihak panitia dapat membantu membawa peralatan sound ini.

Bertolak ketiga data di atas, penggunaan kata *tolong* pada data (5, 6, 7) menampakkan makna yang berbeda sebagai akibat tuntutan konteks.. Kehadiran kata *tolong* pada data (5) bermakna `permohonan` yang ditujukan kepada 02 untuk melakukan mengubah posisi berpindah duduk. Kehadiran kata *tolong* pada data (6) bermakna `menyuruh` agar petugas sound system agar melakukan tugasnya memperbaiki suara mendesing. Sedang makna penggunaan kata *tolong* pada data (7) adalah `mengajak/memerintah`.

4.1.2. Penggunaan Kata *Maaf*

Berdasarkan data yang ada, penggunaan kata *maaf* sebagaimana diperlihatkan pada data (8, 9, 10) di bawah ini.

- 8) *Maaf* ya... agar kita tidak terjerat hutang, melilit leher, hindari pinjaman melalui Pinjol.
- 9) *Maaf* jika contoh tadi ternyata kurang atau tidak berkenan di hati Bapak-Ibu.
- 10) Di Akhir sambutan ini, saya mohon *maaf* jika ada kata-kata yang kurang di hati Bapak-Ibu.
- 11) Bapak-Ibu saya mohon *maaf* akan meneguk air putih ini ya..., biar ...

Bertolak data (8, 9, 10, 11) di atas, makna yang dikandung dalam penggunaan kata *maaf* menampakkan perbedaan akibat dari tuntutan konteks, sehingga masing-masing data mengacu makna: data (8) makna penggunaan kata *maaf* adalah `pemberitahuan/peringatan`, data (9) makna penggunaan kata *maaf* adalah `minta ampun`, data (10) makna penggunaan kata *maaf* adalah `mohon kesediaan`, sedang data (11) makna penggunaan kata *maaf* adalah `mohon izin`.

4.1.3. Penggunaan Kata *Terima kasih*

Penggunaan kata *terima kasih* berdasarkan temuan yang ada sebagaimana data (12, 13, 14).

12) *Terima kasih* kepada panitia yang telah mengundang saya sebagai pembicara dalam kegiatan ini.

13) Ketika dapat rejeki yang tidak terduga, kita wajib mengucapkan "*terima kasih*" kepada Yang Maha Kuasa.

14) Saya mengucapkan "*terima kasih*" atas kerja keras teman-teman panitia semua.

Kehadiran kata *terima kasih* pada data (12) mengacu makna `rasa hormat`, data (13) mengacu pada makna `rasa bersyukur`, sedang data (14) mengacu pada makna `rasa penghargaan`.

Mengacu pada sajian dan acuan makna beberapa data di atas, akhirnya tampak jelas bahwa penggunaan kata *tolong*, *maaf*, *terima kasih* dengan bentuk monomorfemis mencerminkan adanya perilaku budaya tersendiri saat berlangsung kegiatan berbahasa dalam berkomunikasi.

4.2. Kemampuan Daya Gabung Kata: *Tolong, Maaf, Terima kasih*

Berdasarkan data yang ada, sajian bahasa kemampuan daya gabung kata: *tolong*, *maaf*, *terima kasih* dapat berbentuk: 1. gabungan dua kata, dan 2. gabungan tiga kata. Adapun ketentuan letak kemampuan daya gabung tampak bervariasi. Masing-masing bentuk kemampuan daya gabung dibicarakan tersendiri.

4.2.1. Gabungan Dua Kata

Temuan data gabungan dua kata membentuk: *tolong - maaf = maaf - tolong*; *tolong - terima kasih = terima kasih - tolong*; *maaf - terima kasih = terima kasih - maaf*.

Data gabungan *tolong - maaf* x *tolong - maaf* sebagaimana sajian data (15)

15) *Tolong* (di)camkan pesan moral saya ini. *Maaf... ya*.

Data (15) dimungkinkan berbentuk (15a)

15a) *Maaf* (di)camkan pesan moral saya ini. *Tolong* (ya...).

16) *Tolong* kecilkan suara *sound system*-nya. *Terima kasih*.

Data (16) juga dimungkinkan berbentuk (16a), meskipun berpengaruh atas pola struktur kalimatnya

16a) *Tolong* dan *terima kasih* Anda telah kecilkan suara *sound system*.

17) *Maaf* posisi duduk Anda agak bergeser sedikit. *Terima kasih*.

Data (17) dimungkin berbentuk (17a). Perubahan yang ada berlaku sebagaimana perubahan data (16) menjadi (16a), meskipun adanya penambahan kata *sudah*.

17a) *Maaf* dan *terima kasih* posisi duduk Anda *sudah* agak bergeser sedikit.

Perubahan bentuk data (15) menjadi (15a), (16) menjadi (16a), dan (17) menjadi (17a), di samping menampakkan adanya bentuk variasi, ternyata berkaitan dengan upaya fokus penekan; atau dengan kata lain bergantung dari fokus intensitasnya.\

4.2.2. Gabungan Tiga Kata: *Tolong, Maaf, Terima Kasih*

terima kasih sebagaimana sajian data (18).

dalam satu kelompok. *Terima kasih*.

Data (18) dimungkinkan berubah dan akhirnya berbentuk (18a, b)

(18a) *Maaf*, *tolong*, dan *terima kasih* Bapak-Ibu *telah* berkenan bergabung kembali dalam satu kelompok.

(18b) *Tolong* dan *terima kasih* Bapak-Ibu *telah* berkenan bergabung kembali dalam satu kelompok. *Maaf* (ya...).

(18c) *Maaf* dan *terima kasih* Bapak-Ibu *telah* berkenan bergabung kembali dalam satu kelompok. *Tolong* (ya,,).

Data gabungan ketiga kata: *tolong*, *maaf*, *terimakasih* dalam satu konstruksi kalimat sebagaimana data (18) yang bervariasi dengan (18a, b, c), di samping adanya penambahan kata *telah*, juga sebagai akibat adanya fokus penekanan atau fokus intensitas.

5. Simpulan

Kehadiran penggunaan kata: *maaf*, *tolong*, *terima kasih* bagaikan `mata rantai` yang tidak terpisahkan`. Keberadaan ketiganya, baik secara tersendiri maupun dalam kemampuan daya bergabung dapat dikatakan selalu hadir pada kegiatan berbahasa dalam berkomunikasi. Keberadaannya dapat digunakan oleh siapa saja, baik dalam acara resmi maupun tidak resmi.

Akibat kehadirannya sebegitu mewarnai di setiap acara, sehingga berlaku wajar jika keberadaannya sanggup mencerminkan perilaku budaya saat berbahasa dalam berkomunikasi. Kehadiran ketiga kata: *tolong*, *maaf*, *terima kasih* mempunyai kekuatan demi terjalannya hubungan yang harmonis antara pihak pembicara/komunikator/O1 dengan pihak pendengar/komunikasi/O2. Akibat terjalannya hubungan yang harmonis, akhirnya di setiap dilaksanakan acara perhelatan/perjamuan/hajatan dengan mengucapkan: "*tolong*, *maaf*, dan *terima kasih*" maka semuanya dapat berjalan dengan baik,

Kehadiran kata: *tolong*, *maaf*, *terima kasih* akhirnya dapat dikatakan sebagai penanda ciri khas saat keberlangsungan kegiatan berbahasa dalam berkomunikasi. Suasana perhelatan/perjamuan/hajatan relatif terhindar dari permasalahan. Sebab kehadiran penggunaan ketiga tersebut sanggup menciptakan suasana kedamaian hati.

Referensi

- [1] Kridalaksana, Harimurti. 2001. *Kamus Linguistik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Chair, Abdul. 2009. *Sintaksis Bahasa Indonesia (Pendekatan Proses)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Jakarta: Balai Pustaka
- [4] Koentjaningrat. 2004. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: PT Gramedia Putaka Utama
- [5] Leech, G. N. 1983. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman
- [6] Moeliono, Anton M. 1988. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- [7] Nababan, P. W. J. 1985. *Sosiolinguistik Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia.
- [8] Nurjamili, Wa Ode. 2005. "Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Lingkungan Keluarga (Kajian Sosiopragmatik)". *Jurnal Humanika* N0 15, Vol 3, Desember 2005/ISSN/1979-8296
- [9] Ramlan, M. 1981. *Ilmu Bahasa Indonesia: Sintaksis*. Yogyakarta: UP Karyono 1983. *Ilmu Bahasa Indonesia: Morfologi Suatu Tinjauan Deskriptif*. Yogyakarta: UP Karyono.
- [10] Sudaryanto. 1989. *Pemanfaatan Potensi Bahasa*. Yogyakarta: Kanisius.
- [11] Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan secara Linguistik*. Yogyakarta: Duta Wacana University.

- [12] Surono. 2017. *Morfologi Bahasa Indonesia: Pembelajaran tentang Seluk Beluk kata*. Semarang: Undip Press.
- [13] Wijana, Dewa Putu. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: ANDI