

PENGEMBANGAN ALAT UKUR KESANTUNAN BAHASA INDONESIA DALAM INTERAKSI SOSIAL BERSEMUKA DAN NONBERSEMUKA

Zamzani, Tadkiroatun Musfiroh dan Siti Maslakhah, Ari Listyorini, Yayuk Eny R
FBS Universitas Negeri Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) mengembangkan alat ukur kesantunan bahasa Indonesia dalam tuturan formal bersemuka; (2) Melakukan uji lapangan terbatas terhadap alat ukur kesantunan bahasa Indonesia dalam interaksi sosial formal baik yang bersemuka maupun nonbersemuka; (3) Mengembangkan alat ukur kesantunan dalam bentuk buku. Adapun manfaat yang dapat dipetik adalah (1) acuan untuk mengukur kesopanan dalam bertindak tutur formal bersemuka, (2) gambaran alat ukur kesantunan formal bersemukan. (3) Acuan mengukur derajat kesantunan atau kesopanan pada pengguna bahasa Indonesia dalam berbagai kelas sosial.

Sebagai pendekatannya, digunakan pendekatan riset dan pengembangannya atau *Research and Development* (R & D). Pada penelitian tahun kedua ini, dilakukan pengembangan alat ukur kesantunan yang didasarkan pada indikator keuniversalan konsep kesantunan masyarakat penutur bahasa Indonesia dalam situasi formal bersemuka yang ditemukan di tahun pertama. Pada tahun pertama ini digunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Subjek penelitian ini adalah penutur bahasa Indonesia yang sudah dituntut berbahasa secara santun, terdiri dari pelajar, mahasiswa, guru-guru, dosen, dan pengguna bahasa lain yang diklasifikasi berdasarkan satuan pendidikan, usia, jenis kelamin, wilayah domisili, dan suku. Subjek penelitian yang dijangkau berjumlah 35 orang. Lokasi penelitian ini adalah Yogyakarta, meliputi Sleman, Gunung Kidul, Kulon Progo, Kota, dan Bantul. Pemilihan lokasi didasarkan pada kebutuhan atau tujuan. Wilayah-wilayah yang dihuni warga dari multisuku dan multietnis juga dipilih selain lembaga pendidikan dan kampus. Subjek penelitian dijangkau berdasarkan pertimbangan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, wilayah domisili, dan suku.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah FGD, tes, dan wawancara apabila dibutuhkan. FGD dilakukan menemukan kesepahaman tes sebelum diberikan kepada pengguna. FGD dilakukan antara tim peneliti dengan ahli di bidang pragmatik, guru, dan orang yang dipandang memahami budaya. Tes dilakukan untuk ujicoba, terbatas (35 orang). Tes yang dilakukan sekaligus dengan memberikan score pada masing-masing jawaban untuk menentukan derajat kesantunan. Wawancara dilakukan terhadap subjek dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan kesantunan bahasa. Wawancara dimaksudkan untuk menjangkau data tentang pendapat subjek terhadap kesantunan bahasa, pandangannya tentang kesantunan bahasa dalam situasi formal, dan permasalahan yang pernah dialami terkait dengan kesantunan bahasa. Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan dimensi kesantunan bahasa Indonesia, menyusun karakteristik kesantunan berdasarkan skala kesantunan yang dirumuskan. Analisis kuantitatif dilakukan untuk menguji derajat kevalidan kunci yang dirumuskan.

Penelitian ini menggunakan berbagai teori sebagai acuan, di antaranya adalah prinsip kerjasama yang dikemukakan Grice, prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Leech, prinsip kesantunan formal yang dikemukakan oleh Mills, dan juga prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Aziz.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat keselarasan antara indikator kesantunan yang dirumuskan di tahun pertama dengan karakteristik kesantunan yang diberikan responden. Bentuk tindak tutur yang bernilai kesantunan dapat dikategorikan berdasarkan topik-topik dan fungsinya. Berdasarkan topiknya, tindak tutur bahasa Indonesia formal bersemuka yang ditemukan dikategorikan ke dalam lima topik, yakni tindak tutur dalam belajar mengajar, pertemuan resmi, topik akademik lain, upacara adat dan seremonial, serta transaksi, negosiasi, dan pelayanan publik.

Suatu bentuk tuturan dimaknai sebagai suatu tuturan sangat sopan, sopan, tidak sopan, dan sangat tidak sopan dikarenakan berbagai faktor: posisi dan peran tutur, usia penutur, tingkat otoritas dan sosial penutur, tujuan bertutur, efek bertutur, penggunaan kata-kata, dan ketepatan konteks yang dideskripsikan dalam butir instrumen secara beragam.

Karakteristik kesopanan sebuah tuturan ditentukan oleh berbagai faktor, yakni penggunaan kata-kata, ada tidaknya sapaan, tujuan berbicara, tepat-tidaknya situasi, sikap diri (angkuh, sombong), kejujuran dan ketidakjujuran, kevlngaran, efek pada pendengar, pendengar, otoritas kelas sosial, dan kecukupan tuturan. Karakteristik kesantunan tersebut seringkali tumpang tindih dan menyebabkan perbedaan persepsi nilai kesantunan bagi para responden.

A. PENDAHULUAN

I. Latar belakang

Kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam membina karakter positif penuturnya, sekaligus menunjukkan jati diri bangsa. Walaupun hampir mustahil membuat generalisasi kesantunan dalam semua wilayah, alat ukur penentu kesantunan dalam situasi formal baik lisan maupun tertulis serta situasi nonformal (yang tidak menjangkau wilayah intimate) dapat dibuat dan diperlukan keberadaannya. Alat ukur ini akan sangat membantu mengatasi "bias komunikasi" terutama yang timbul akibat perbedaan kultur setempat dan lintas sosial penutur. Alat ukur ini akan membantu keberadaan bahasa Indonesia sebagai alat pembina karakter penuturnya.

II. Tahun Penelitian

- (1) Mengembangkan alat ukur kesantunan bahasa Indonesia dalam interaksi sosial formal bersemuka;
- (2) Melakukan validasi dan uji lapangan terbatas terhadap alat ukur kesantunan bahasa Indonesia dalam interaksi sosial formal baik bersemuka;
- (3) Mengembangkan alat ukur kesantunan dalam bentuk buku.

III. Urgensi Penelitian

Adapun manfaat dan keutamaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai refleksi bagi penutur bahasa Indonesia, dari berbagai strata sosial, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan profesi.
- (2) Alat ukur yang dihasilkan dapat dijadikan acuan dalam bertindak tutur bahasa Indonesia yang santun, baik dalam situasi formal, konsultatif, maupun casual, baik lisan maupun nonlisan.
- (3) Alat ukur yang dihasilkan dapat dijadikan pedoman bagi pendidik (guru dan dosen) dalam mendidik siswa dan mahasiswa agar berbahasa secara santun serta menangani kasus ketidaksantunan berbicara, berpidato, dan bersms yang dilakukan peserta didik.

- (4) Alat ukur yang dihasilkan menjadi pengayaan penelitian dan teori pragmatik, sociolinguistik, dan analisis wacana.

IV. Kajian Pustaka.

1. Teori Kesantunan

Kesantunan (politeness) merupakan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan merupakan fenomena kultural, sehingga apa yang dianggap santun oleh suatu kultur mungkin tidak demikian halnya dengan kultur yang lain. Tujuan kesantunan, termasuk kesantunan berbahasa, adalah membuat suasana berinteraksi menyenangkan, tidak mengancam muka, dan efektif.

Rasa hormat sering dihubungkan dengan kesantunan, meskipun merupakan fenomena berbeda. Rasa hormat mengacu pada rasa segan yang kita tunjukkan pada orang lain melalui nilai yang mereka miliki, seperti status, usia, dan sebagainya. Kesantunan merupakan hal yang umum untuk menunjukkan perhatian pada orang lain. Antara rasa hormat dan kesantunan dapat dimanifestasikan melalui tingkah laku sosial maupun cara-cara kebahasaan, misalnya saja kita dapat mengungkapkan rasa hormat kita dengan berdiri saat seseorang yang memiliki status yang lebih tinggi masuk ruangan, atau dengan menunjukkan kesantunan dengan memegang pintu tetap terbuka saat seseorang akan keluar ruangan.

Dalam kesantunan, konsep akan 'muka' menjadi gagasan utama. Seseorang dituntut untuk memahami kebutuhan akan 'muka' orang lain saat berinteraksi atau berkomunikasi. Saat kita berinteraksi, kita harus menyadari adanya dua jenis 'muka' yang mengacu pada kesantunan. Brown dan Levinson membedakan dua jenis 'muka', yaitu *positive face*, yang berarti menunjukkan solidaritas, dan *negative face*, yang menunjukkan hasrat untuk tidak diganggu dalam tindakannya. Selain itu, ada dua jenis kesantunan yang menjadi perhatian saat kita berinteraksi dengan orang lain, yaitu *positive politeness*, yang ditandai dengan penggunaan bahasa yang informal dan menawarkan pertemanan. Di sisi lain *negative politeness* ditandai oleh penggunaan formalitas bahasa, mengacu pada perbedaan dan ketidaklangsungan.

2. Kesantunan dalam Berbagai Perspektif

Kesantunan sebagai Fenomena Linguistik

Banyak studi mengenai kesantunan difokuskan pada level realisasi ujaran. Walter (1979) mendefinisikan fenomena ini sebagai cara menginvestigasi seberapa banyak kesantunan ditekan dari strategi tindak tutur. Fenomena ini melihat

kesantunan dalam tingkat permukaan, yakni menekankan pada penggunaan bentuk bahasa dari tindak tutur itu sendiri.

Kesantunan sebagai Fenomena Pragmatik.

Pada tingkat ini, kesantunan dianggap sebagai sebuah strategi yang digunakan oleh pembicara untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan kata lain, penggunaan bentuk bahasa tertentu secara kontekstual untuk mencapai tujuan si pembicara. Konsep kesantunan ini kemudian berkembang menjadi berbagai teori, yang dapat dikategorikan ke dalam lima teori kesantunan berbahasa, yakni teori relevansi, prinsip sopan santun, prinsip kesantunan rasional dan muka, prinsip kerja sama, prinsip kesantunan formal, dan prinsip tenggang rasa.

Kesantunan sebagai Fenomena Sociolinguistik

Kesantunan sociolinguistik mengacu pada penggunaan bahasa yang perlu disesuaikan dengan tujuan komunikasi. Dalam ceramah atau dialog, diterapkan kesopanan sehingga pembicara tidak menyinggung orang lain. Bidang ilmiah, disebut retorik. Bidang wacana, dipilih jenis penceritaan, pemaparan, argumentasi atau persuasi.

C. Perkembangan Kajian Kesantunan

Kajian kesantunan di Barat berkembang di era 1950-an dan 1960-an. Kajian kesantunan bermula dari studi Schuler tahun 1950-an tentang kesantunan bahasa Jerman. Beberapa tahun kemudian, Goffman (1955) mengkaji tentang “*on FACE work*” pada 1955. Tahun 1961, Roger dan Ford mengkaji bahasa sapaan orang Amerika Inggris. Kajian mengenai penyelamatan muka juga terus dilakukan oleh Stover, Leon dan Eugene (1962). Kajian mereka dilakukan terhadap interaksi bahasa verbal masyarakat Cina.

Prinsip kesantunan yang terkait dengan aturan sociolinguistik dan sapaan dilakukan Ervin-Tripp (1972). Setahun kemudian, Lakoff (1973) membuat kaidah kesantunan. Grice melengkapinya dengan prinsip kerja sama, dan barulah tiga tahun kemudian Brown & Levinson (1978) menemukan formula fenomena kesantunan dalam penggunaan bahasa. Waktu itulah, dikenal istilah kesantunan rendah dan tinggi.

Kajian mengenai kesantunan dalam interaksi sosial dengan bahasa juga aktif dilakukan di Timur. Berbagai kajian kemudian menunjukkan “keberatan” terhadap teori Barat, karena dirasa terlalu “diuniversalkan”. Riset Khaidi Zhan (1992), misalnya, meskipun setuju dengan formula kesantunan Brown & Levinson, tetapi ada perbedaan tentang kesantunan orang Cina. Orang Cina menghormati orang tua (teras kesantunan positif) dan meluas dari keluarga ke tetangga dan masyarakat. Hasil riset ini diperbaharui oleh Mao (1994), dengan kesimpulan risetnya, bahwa kesantunan orang Cina bersifat dinamik dan sentiasa berubah mencari kesesuaian.

Kritik terhadap prinsip kesantunan Barat (Brown & Levinson), juga dilontarkan oleh peneliti Jepang, Matsumoto (1989). Menurut Matsumoto, prinsip kesantunan Brown & Levinson perlu dikaji lagi karena didasarkan pada budaya Inggris yang tidak selalu sesuai dengan budaya Timur. Strata sosial di Jepang menunjukkan keragaman contoh sapaan dalam ujaran yang sama.

Kritik Matsumoto dikuatkan oleh Kummer (1992), yang menemukan bahwa strata sosial masyarakat Thai berbentuk piramid. Masyarakatnya mengamalkan sistem bahasa yang berbeda sesuai derajat sosial, keturunan dalam agama, dan gender. Temuan ini dikuatkan Scupin (1988) bahwa sistem hierarki orang Thai diwujudkan dalam panggilan yang berbeda dalam aturan pergaulan.

Uraian di atas menunjukkan bahwa kultur Barat dan kultur Timur menunjukkan perbedaan. Kultur Barat lebih horisontal dan kultur Timur lebih vertikal. Menurut Kitao Kenji & Kathleen (1985) masyarakat Barat mempunyai persamaan hak dan relatif lebih bebas dalam menyuarakan ide. Kesantunan di Barat ditunjukkan dengan tindak tutur tak langsung (lihat Leech, 1983). Di pihak lain, di Jepang, kesantunan tampak apabila seseorang lebih menonjolkan hubungan sosial dengan orang lain. Muka negatif yang diciri dengan keinginan untuk tidak mengganggu orang lain, tidak menonjol dalam masyarakat Jepang (Matsumoto, 1989).

D. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kesantunan Berbahasa

Satuan verbal yang digunakan untuk kesantunan berbentuk kata, gabungan kata, kalimat, dan peribahasa. Kesantunan berbahasa dipengaruhi oleh faktor status, jenis kelamin, usia, dan hubungan kekerabatan. Makna kesantunan merefleksikan latar budaya yang dianut penutur dengan berorientasi pada sistem kepercayaan, sistem mata pencaharian, hubungan kekerabatan, stratifikasi sosial, dan sistem pernikahan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kesantunan menuntut dibuatkan skala kesantunan dari perspektif pragmatik seperti skala opsional, skala kelangsungan tutur, dan skala jarak sosial. Selain itu, kesantunan berbahasa Indonesia terkait dengan faktor sosial, budaya, dan kontekstual yang menjadi penandanya. Oleh karena kesantunan berbahasa sendiri bergantung pada sosial budaya, norma dan aturan suatu tempat, nilai atau aturan satu budaya dapat berbeda dengan budaya lain. Namun demikian, dalam kesantunan berbahasa diperlukan strategi-strategi kesantunan agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, sehingga tidak mengancam 'muka' orang lain.

V. Manfaat Penelitian

Penelitian tahun II ini dapat dimanfaatkan secara khusus untuk pedoman penilaian dan ukuran untuk mengukur derajat kesopanan atau kesantunan dari masing-masing individu berdasarkan bentuk-bentuk tuturan yang disajikan dalam alat ukur kesantunan bahasa Indonesia dalam tuturan formal bersemuka. Dari hasil ini diketahui bahwa tuturan-tuturan yang dijadikan pilihan jawaban memiliki skor yang berbeda-beda, dari skor ini dapat diketahui bagaimana derajat kesantunan dari masing-masing individu.

Selain tujuan praktis, hasil penelitian tahun II ini dapat digunakan sebagai (1) acuan untuk mengukur kesopanan dalam bertindak tutur formal bersemuka, (2) gambaran alat ukur kesantunan formal bersemukan, (3) Acuan mengukur derajat kesantunan atau kesopanan pada pengguna bahasa Indonesia dalam berbagai kelas sosial.

VI. Pendekatan penelitian

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini mempergunakan pendekatan riset dan pengembangannya atau *Research and Development* (R & D). Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan alat ukur kesantunan. Alat ukur divalidasi oleh ahli dan pengguna dalam bentuk *desk evaluation* dan FGD. Alat ukur kesantunan juga diujicobakan dalam bentuk tes dalam lapangan terbatas. Alat ukur berupa tes yang telah direvisi diolah dalam bentuk buku.

Prosedur pengembangan diadaptasikan dari R & D Borg and Gall (2003) dan dirancang dalam tiga tahun, yakni:

- (1) Studi pendahuluan yang terkait dengan tujuan untuk program. Dalam hal ini dilakukan identifikasi kebutuhan kesantunan bahasa Indonesia.
- (2) Melakukan perancangan alat ukur kesantunan bahasa Indonesia.
- (3) Mengembangkan produk alat ukur awal
- (4) Melakukan uji coba lapangan permulaan
- (5) Melakukan penyempurnaan berdasarkan hasil uji coba lapangan permulaan
- (6) Melakukan uji coba lapangan luas
- (7) Melakukan revisi (penyempurnaan) alat ukur berdasarkan hasil uji lapangan utama
- (8) Mengembangkan alat ukur menjadi produk yang operasional (dapat dimanfaatkan langsung oleh khayalak)
- (9) Menyempurnakan produk dan memproduksi secara massal
- (10) Melakukan diseminasi dan implementasi produk.

B. Subjek dan Lokasi Penelitian

Subjek penelitian ini adalah penutur bahasa Indonesia yang sudah dituntut berbahasa secara santun. Subjek pada tahun kedua ini diupayakan seluas mungkin tanpa meninggalkan insan akademik, yakni mahasiswa, guru-guru, dosen, dan pengguna bahasa lain yang diklasifikasi berdasarkan satuan pendidikan, jenis kelamin (laki-laki dan perempuan), dan suku (juga etnis).

Lokasi penelitian ini adalah Yogyakarta, meliputi Gunung Kidul, Sleman, Kota, Kulon Progo dan Bantul. Pemilihan lokasi didasarkan pada kebutuhan atau tujuan. Wilayah-wilayah yang dihuni warga dari multisuku dan multietnis juga dipilih selain lembaga pendidikan dan kampus. Kriteria yang digunakan setidaknya meliputi satu dari tiga syarat, yakni penutur bahasa Indonesia aktif (baik sebagai bahasa pertama maupun kedua), latar belakang pendidikan, dan anggota suatu masyarakat atau wacana tutur tertentu, khususnya komunitas bahasa Indonesia.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data permasalahan kesantunan bahasa Indonesia dalam interaksi sosial formal bersemuka FGD, tes, dan wawancara apabila dibutuhkan. FGD dilakukan menemukan kesapahaman tes sebelum diberikan kepada pengguna. FGD dilakukan antara tim peneliti dengan ahli di bidang pragmatik, guru, dan orang yang dipandang memahami budaya. Tes dilakukan untuk ujicoba, terbatas (kira-kira 30 orang). Tes yang dilakukan sekaligus

dengan memberikan score pada masing-masing jawaban untuk menentukan derajat kesantunan. Wawancara dilakukan terhadap subjek dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan kesantunan bahasa. Wawancara dimaksudkan untuk menjangkau data tentang pendapat subjek terhadap kesantunan bahasa, pandangannya tentang kesantunan bahasa dalam situasi formal, dan permasalahan yang pernah dialami terkait dengan kesantunan bahasa.

D. Desain Pelaksanaan Penelitian

Alat tes kesantunan yang telah tersusun dievaluasi dengan melakukan FGD antara tim peneliti dengan ahli-ahli di bidang pragmatik, sosiolinguistik, ahli wacana, dan mengkaji bidang tersebut. Ahli-ahlinya tersebut berjumlah 9 ahli. FGD juga dilakukan bersama guru-guru se DIY. Guru yang terlibat berjumlah 20 orang, tersebar di seluruh wilayah DIY, yaitu Bantul, Sleman, Kota Yogyakarta, Gunung Kidul dan Wates. FGD dilakukan dengan memberikan skor pada instrumen yang telah disusun, jadi tidak sekedar memilih. Pesoran dilakukan dengan pertimbangan bahwa tujuan pengisian angket bukan sekedar mencari bentuk tuturan yang santun, tetapi membuat peringkat tingkat kesantunan dari bentuk tuturan sangat santun, santun tidak santun dan sangat tidak santun. Dengan demikian dapat dirumuskan skor-skor tingkat kesantunan yang ada sebagai nilai dari wujud tingkat kesantunannya. Uji validitas yang dilakukan adalah untuk menguji validasi kunci yang telah dirumuskan tim peneliti. Validasi kunci yang dilakukan tidak sekedar memilih kunci yang benar, tetapi juga memberi score pada masing-masing pilihan agar diperoleh rentangan nilai dari pilihan yang ada. Validasi ini juga ditempuh untuk mencari keselarasan atau kecocokan jawaban dari tim peneliti dengan jawaban tim ahli.

Alat tes tersebut sekaligus diujicobakan secara terbatas kepada calon pengguna, yang diwakili oleh guru, dosen, mahasiswa dan pemerhati budaya dalam waktu bersamaan karena keterbatasan waktu. Alat tes tersebut dibuat dalam bentuk tes objektif yang telah digradasikan berdasarkan hasil FGD dengan berbagai komponen, terutama komponen *expert*. *Pengisian angket* dilakukan dengan pengisian angket sekaligus mengisi skor yang ditentukan, sehingga perlu dibaca, dicermati, dan diisi dengan teliti oleh calon pengguna. Uji luas akan dilakukan sebelum draft kesantunan dicetak menjadi buku.

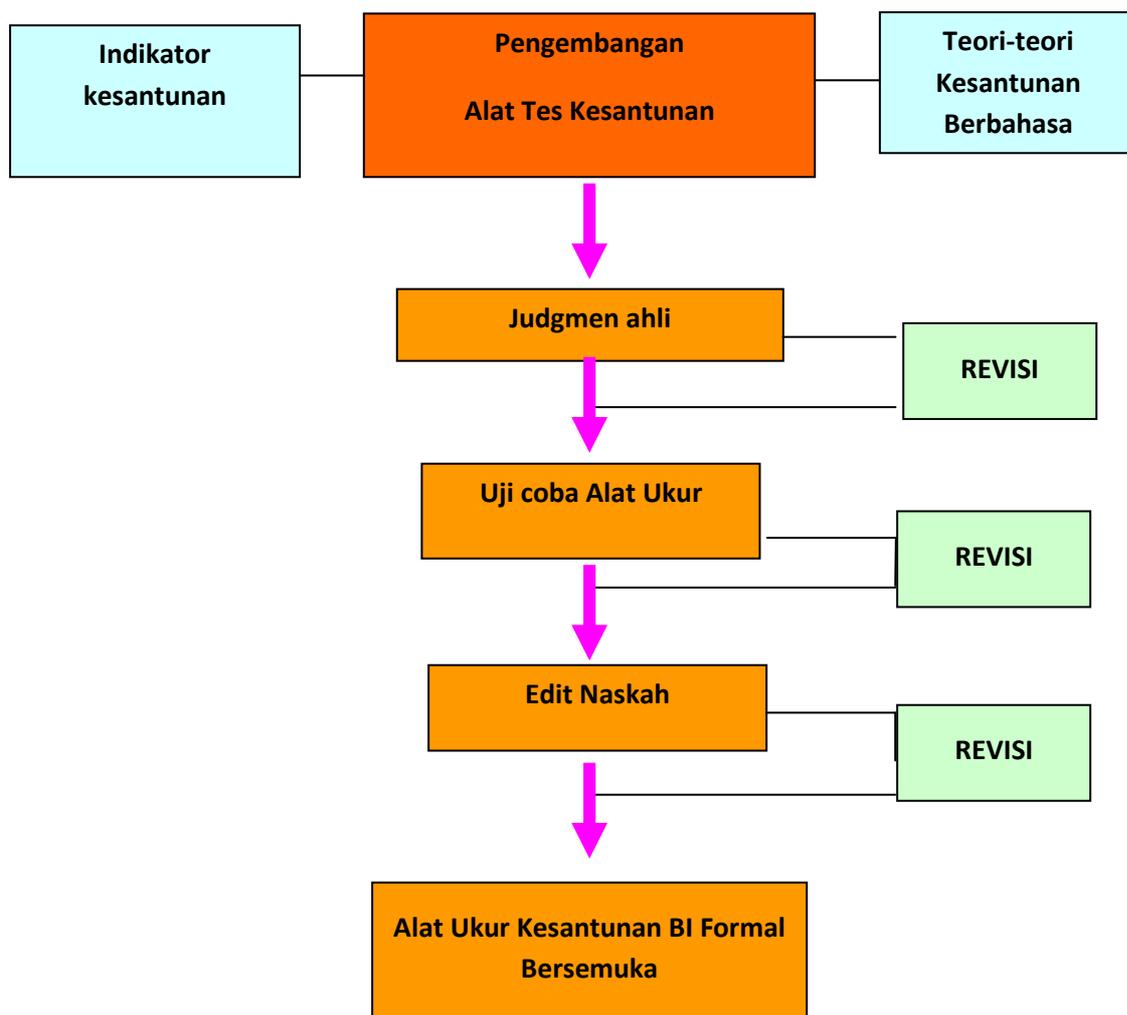
Hasil tes kesantunan dan indikator kesantunan kembali dicek dan diperbaiki untuk menemukan bobot setiap indikator. Alat tes diperbaiki baik secara konseptual

maupun redaksional. Analisis redaksional, meliputi unsur kebahasaan alat tes, unsur ketepatan dengan indikator, ketepatan konteks, dan kelengkapan semua unsur. Analisis ini menghasilkan sebuah draf buku "Mengukur Kesantunan Berbicara" yang mudah dan menarik untuk dibaca.

Bagan alir penelitian tahun kedua adalah sebagai berikut.

Penyusunan Draft

Alat Tes Kesantunan Bahasa Indonesia Formal Bersemuka



E. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan untuk menganalisis data FGD. Analisis kuantitatif digunakan untuk analisis item guna mengetahui mutu masing-masing item dan kehandalan

perangkat tes. Analisis dilakukan dengan teknik analisis item klasik. Perbaikan atau revisi dilakukan dengan menganulir butir-butir yang tidak layak.

VII. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk-bentuk Tindak Tutur Berkesantunan

Hasil penelitian pada tahun pertama menunjukkan bahwa bentuk tindak tutur yang bernilai kesantunan dapat dikategorikan berdasarkan topik-topik dan fungsinya. Berdasarkan topiknya, tindak tutur bahasa Indonesia formal bersemuka yang ditemukan dikategorikan ke dalam lima topik, yakni tindak tutur dalam proses belajar mengajar, pertemuan resmi, topik akademik lain, upacara adat dan seremonial, serta transaksi, negosiasi, dan pelayanan publik.

Matriks 3. Tindak Tutur BI Formal Bersemuka

PBM	Pertemuan Resmi	Akademik Lain	Upacara Adat & Seremonial	Transaksi, Negosiasi, Pelayanan Publik
Memberi komentar	Mengajukan protes	Mempersilakan	Melucu	Bertanya
Menolak Mengajar	Menolak	Mengomentari	Permintaan	Menanggapi
Mengkritik Penyajian	Mengajukan penilaian	Menjawab pertanyaan	Menyampaikan informasi	Menunjukkan ketersinggungan
Menyuruh	Memberikan tanggapan	Berterima kasih	Bertanya	Memberikan kesaksian
Meminta Ijin	Berpendapat	Memberikan saran		Menawar
Bertanya	Mempersilakan	Menegur		Berargumentasi
	Menjawab pertanyaan			Meminta
	Menilai			Menagih
	Meminta			Mengingatkan
	Menegur			

Berbagai tuturan yang mengemban fungsi-fungsi bahasa di atas terjadi di dalam kelas sosial (seperti karyawan dengan karyawan) maupun di luar kelas sosial (guru dengan murid). Bentuk tuturan dan konteks kelas tuturan di atas menentukan kategori kesopanan sebuah tuturan. Protes anak terhadap guru dapat dikategorikan sebagai tuturan yang tidak atau kurang sopan, terutama apabila melanggar prinsip kesopanan. Meskipun demikian, penilaian tentang kesopanan sebuah bentuk tuturan ditentukan juga dengan identitas kelas sosial responden.

Kategori di atas dijadikan dasar untuk menyusun instrumen kesantunan bahasa Indonesia formal bersemuka. Pemakaian kategori ini dengan pertimbangan untuk mempermudah pemahaman konteks bagi pengguna instrumen ini nantinya. Artinya, dengan pembagian pertopik konteks bahasan, pengguna langsung bisa mengidentifikasi konteksnya berdasarkan topik- topik tuturan tersebut.

2. Pengembangan Instrumen Menjadi Alat Ukur Kesantunan

Langkah yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi dua tahap, yaitu penyamaan persepsi antarpeneliti dan merevisi draft tentatif yang dihasilkan dalam penelitian tahun pertama. Draft tentatif tahun pertama tersebut dikaji lagi dan dilakukan perbaikan baik tata tulis, bahasa, maupun isinya. Revisi dilakukan terhadap draft tentatif tahun pertama dan menghasilkan draft dengan bentuk seperti tes UKBI (Uji Keterampilan Bahasa Indonesia). Sebelum direvisi, draft masih berupa kuisisioner dengan skala Linkert. Draft ini perlu direvisi kembali menjadi model UKBI dengan pertimbangan agar pengguna tidak terjebak dalam pilihan jawaban yang hampir sama, khususnya pada jawaban dengan kategori sangat sopan dan sopan atau sangat tidak sopan dan tidak sopan. Dengan skala linkert, pilihan jawaban hanya berada pada kategori tersebut di atas. Mengingat alat ukur ini untuk mengukur derajat kesantunan pengguna, maka diperlukan kategori nilai yang pasti. Berdasarkan pertimbangan itulah model yang dipilih adalah memberikan skor pada masing-masing pilihan. Dengan memberikan skor ini diharapkan ukuran santun atau tidak santun pada diri pengguna dapat dihitung berdasarkan pilihan jawaban yang ada, dan dikategori berdasarkan jumlah yang ada.

Pertimbangan yang lain adalah agar kuisisioner yang ada lebih mudah dikerjakan oleh pemakai. Pemakai hanya tinggal memberi skor pada masing-masing jawaban dan menghitung jumlah skor yang ada. Dari jumlah skor yang ada tersebut baru dicocokkan dengan kategori kesantunan yang sudah disediakan. Dengan

demikian dapat dinilai derajat kesantunan masing-masing penggunaanya. Draf yang sudah final disajikan pada bagian lampiran.

Penyusunan angket tetap berdasarkan kelima topik dalam matriks tindak tutur Bahasa Indonesia formal bersemuka (matriks 2). Matriks tersebut diturunkan menjadi beberapa bentuk tuturan dengan disertai pilihan jawaban yang memiliki derajat kesantunan secara berjenjang. Bentuk-bentuk tuturan tersebut adalah pengembangan dari instrumen yang telah ditemukan pada tahun pertama. Instrumen tersebut dikembangkan dengan bentuk tuturan yang disertai konteks. Kelima topik pembahasan dijabarkan menjadi 50 bentuk soal, masing-masing memiliki 5 pilihan jawaban. Jadi secara keseluruhan jumlah soal berjumlah 250 butir.

Bentuk soal disusun dengan sistematika dan setting yang sama. Hal ini untuk mempermudah responden memahami isi jawaban. Apabila setting berbeda kemungkinan munculnya perbedaan persepsi sangat besar, sehingga berdampak pada penentuan pilihan jawaban. Dengan demikian, validasi pilihannya menjadi rendah.

Pilihan jawaban yang tersedia bersifat berjenjang, mengingat derajat kesantunan masing-masing individu berbeda-beda. Karena derajat kesantunan yang berbeda itulah diperlukan ukuran untuk menilai kadar kesantunannya. Ukuran ini didasarkan pada penilaian atau skor di masing-masing pilihan yang ada. Skor berjenjang yang dimaksudkan adalah sebagai berikut.

- 5 : untuk pilihan sangat santun
- 4: untuk pilihan santun
- 3 : untuk pilihan agak santun
- 2 : untuk pilihan tidak santun
- 1 : untuk pilihan sangat tidak santun

Penjabaran untuk pilihan tersebut akan disajikan dalam contoh soal berikut.

1. Ibu Guru menemukan kenyataan bahwa Bimo mencontek pekerjaan Anjas. Ibu Guru mengetahuinya karena menemukan lembar jawab mereka sama persis jawabannya. Bu guru memanggil mereka untuk membuat konfirmasi. Ketika Bimo ditanya mengenai hal ini, dia berkata:
 - a. "Maaf Bu, saya tidak sempat belajar minggu ini."
 - b. "Iya Bu, karena saya tidak belajar Bu."
 - c. "Memangnya tidak boleh ya Bu? Saya kan tidak sempat belajar."
 - d. "Tidak apa-apa ya Bu, sekali ini saja, namanya juga usaha."
 - e. "Gak apa-apa Bu, Bu guru repot-repot amat ngurusin kaya gitu."

Untuk soal nomor 1-5 disediakan pilihan dengan jenjang skor 5 untuk jawaban a, skor 4 untuk jawaban b, skor 3 untuk jawaban c, skor 2 untuk jawaban d dan skor 1 untuk jawaban e. Artinya jawaban di atas memiliki gradasi kesantunan yang berjenjang, dari pilihan a merupakan pilihan sangat santun, b merupakan pilihan santun, c merupakan pilihan agak santun, d, merupakan pilihan tidak santun dan e adalah pilihan yang sangat tidak santun. Contoh soal di atas dibuat dengan jenjang skor yang bersifat gradasi karena soal di atas menjadi pedoman peneliti untuk mempermudah penyusunan kunci jawaban.

Tahap selanjutnya, melakukan pengacakan soal-soal tersebut. Soal-soal yang sudah diacak ini yang akan dipakai sebagai soal untuk mengukur kesantunan bahasa Indonesia formal bersemuka. Penyusunan angket yang sudah diacak dibuat menyerupai soal-soal model UKBI. Dengan perevisian angket menjadi model UKBI diharapkan diperoleh ukuran yang valid dan penyekoran yang sesuai. Jadi, pemakai tidak hanya memilih jawaban, tetapi juga memberikan skor.

Skor –skor tersebut menjadi pedomanan penilaian pengguna. Pengguna bisa menghitung derajat kesantunannya dengan menjumlah keseluruhan skor yang ada, kemudian menentukan kategorinya berdasarkan jumlahnya. Berdasarkan Jumlah skor yang ada, diklasifikasi dengan kategori skala sangat santun, santun, tidak santun dan sangat tidak santun. Adapun skala penyekoran tersebut adalah sebagai berikut.

- (1) Skala sangat Santun : skor 250-200
- (2) Skala santun : skor 199-150
- (3) Skala tidak santun : skor 149-100
- (4) Skala sangat tidak santun: skor <100

3. Kategorisasi Bentuk-bentuk Kesantunan Berdasarkan Skala Kesantunan

Penilaian dalam alat ukur ini diketegori dalam empat skala penilaian seperti tercantum di atas. Masing-masing memiliki karakteristik berbeda tergantung pada topik pembicaraan. Karakteristiknya adalah sebagai berikut.

a. Karakteristik Kesantunan Formal Bersemuka

Dalam topik ini, kegiatan bertutur terdiri dari lima bagian yaitu memberi komentar, menolak mengajar, mengkritik penyajian, menyuruh, meminta ijin dan bertanya. Berikut akan di sajikan karakteristik tuturan berdasarkan kategori sangat santun, santun, tidak santun dan sangat tidak santun.

1. Kategori Tuturan Sangat santun

Bentuk-bentuk tuturan dalam pilihan jawaban responden yang termasuk dalam kategori sangat santun (skor 5) apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

- a. Penghargaan terhadap orang lain
- b. Menunjukkan rasa rendah hati, tidak sombong,
- c. Teguran yang jujur, namun halus.
- d. Pujian jujur
- e. Penolakan dengan kata “maaf”
- f. Perintah dengan nada pertanyaan
- g. Penolakan dengan nada pertanyaan (antara guru dan murid)
- h. Memberikan dukungan dengan tulus

2. Kategori Tuturan Santun

Bentuk-bentuk tuturan dalam pilihan jawaban responden yang termasuk dalam kategori santun (skor 4 dan 3) apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

- a. Tuturan yang menunjukkan realita yang benar, apa adanya.
- b. Mengandung unsur ketegasan atau mendisiplinkan
- c. Kritik yang membangun
- d. Bertujuan untuk mendidik
- e. Penggunaan diksi yang sangat lugas
- f. Kritikan dengan menggunakan kata “maaf”
- g. Pengakuan yang jujur, apa adanya
- h. Memberikan sindiran secara halus.

3. Kategori Tuturan Tidak Santun

Bentuk-bentuk tuturan dalam pilihan jawaban responden yang termasuk dalam kategori tidak santun (skor 2) apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

- a. Menegur dengan diksi yang kurang halus
- b. Pembelaan terhadap perbuatan salah

- c. Tidak menghargai orang lain
- d. Menonjolkan dirinya sendiri
- e. Mempermalukan orang lain di muka umum
- f. Merendahkan orang lain
- g. superior
- h. Kejujuran yang menyakiti orang lain
- i. Mengejek
- j. Berbicara tidak sesuai situasi

4. Kategori Tuturan Sangat Tidak Santun

Bentuk-bentuk tuturan dalam pilihan jawaban responden yang termasuk dalam kategori sangat tidak santun (skor 1) apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

- a. Menunjukkan rasa marah kepada murid
- b. Menyombongkan diri
- c. Superior dan suka menghakimi
- d. Fitnah
- e. Bercanda untuk menjatuhkan teman lain
- f. Menegur dengan diksi kasar
- g. Bahasa vulgar
- h. Sindiran yang menjatuhkan murid di depan umum.

Berikut disajikan bentuk-bentuk soal beserta jawaban dan penilaian seperti di dalam angket.

1. Ibu Guru menemukan kenyataan bahwa Bimo mencontek pekerjaan Anjas. Ibu Guru mengetahuinya karena menemukan lembar jawab mereka sama persis jawabannya. Bu guru memanggil mereka untuk membuat konfirmasi. Ketika Bimo ditanya mengenai hal ini, dia berkata:

- a. "Iya Bu, karena saya tidak belajar Bu." (4.)
- b. "Maaf Bu, saya tidak sempat belajar minggu ini." (5.)
- c. "Tidak apa-apa ya Bu, sekali ini saja, namanya juga usaha." (2)
- d. "Memangnya tidak boleh ya Bu? Saya kan tidak sempat belajar." (3)
- e. "Gak apa-apalah Bu, Bu guru repot-repot amat ngurusin kaya gitu." (1)

Berdasarkan bentuk-bentuk tuturan dalam pilihan jawaban, dapat diidentifikasi berdasarkan skor yang diberikan responden. Pada soal 1 misalnya,

skor 5 berada pada pilihan jawaban yang sangat santun dengan ciri bahwa bentuk jawaban yang diberikan mengandung unsur kejujuran, cara penyampaiannya dengan diksi yang halus, pengungkapan maaf disampaikan karena benar-benar merasa bersalah. Sementara skor 4 dan 3 diberikan pada pilihan jawaban yang mengandung unsur kejujuran tanpa pengungkapan maaf walaupun pelaku mengakui kesalahannya, untuk skor 2 disampaikan dengan diksi yang vulgar, jujur, tetapi tidak ada perasaan bersalah dari pelaku. Sementara itu, untuk skor 1 disampaikan dengan diksi vulgar dan menyakitkan.

1. Dalam sebuah upacara adat, seorang tetua kampung menyatakan kebahagiaan bahwa acara berlangsung karena adanya peran serta seluruh warga, bukan hanya para tetua adat.
 - a. Terimakasih, acara ini dapat berlangsung semeriah ini berkat jasa banyak pihak. Sumbangan yang terkumpul lebih dari 10 juta rupiah. (5)
 - b. Acara ini dapat berlangsung semeriah ini berkat jasa banyak pihak. Sumbangan yang terkumpul lebih dari 10 juta rupiah (4)
 - c. Acara ini dapat berlangsung semeriah ini berkat jasa kita semua, terutama para tetua. Sumbangan yang terkumpul lebih dari 10 juta rupiah. (3)
 - d. Acara ini dapat berlangsung semeriah ini berkat jasa banyak pihak, saya dan para tetua. Sumbangan yang terkumpul lebih dari 10 juta rupiah. (2)
 - e. Acara ini dapat berlangsung semeriah ini berkat jasa saya. Sumbangan yang saya kumpulkan lebih dari 10 juta rupiah. (1)

Berdasarkan bentuk-bentuk tuturan dalam pilihan jawaban, dapat diidentifikasi berdasarkan skor yang diberikan responden. Pada soal 1 dan 2 misalnya, skor 5 berada pada pilihan jawaban yang sangat santun dengan ciri bahwa bentuk jawaban yang diberikan mengandung unsur penghargaan terhadap orang lain, rendah hati dan cara penyampaiannya dengan diksi yang halus. Sementara skor 4 dan 3 diberikan pada pilihan jawaban yang mengandung diksi tepat, tetapi disampaikan secara langsung, untuk skor 2 disampaikan dengan diksi yang kurang tepat, sedangkan untuk skor 1 disampaikan dengan diksi vulgar dan menyombongkan diri, menonjolkan diri sendiri, tidak ada penghargaan terhadap orang lain.

5. Karakteristik Umum Bentuk-bentuk Kesantunan Bahasa Indonesia Formal Bersemuka Berdasarkan Topik Pembicaraan

a. Pertemuan Resmi dalam Topik Proses Belajar Mengajar

Kegiatan yang termasuk dalam topik kegiatan resmi dalam PBM, yaitu sebagai berikut.

1. Proses belajar mengajar di kelas
2. Ujian
3. Diskusi
4. Presentasi makalah
5. Tanya jawab di kelas
6. Meminta izin
7. Menegur dan menasehati dalam PBM
8. Mengkonfirmasi kedatangan
9. Mengkritik/memberi masukan

**Tabel 13: Indikator Kesantunan dalam Topik Pertemuan Resmi
PBM**

No.	Aktivitas	Sangat santun	santun	Tidak santun	Sangat tidak santun
1.	Bertanya konfirmasi mengenai suatu hal /	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MOHON, MAAF, dan MOHON MAAF • Tidak berprasangka buruk pada orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF • Pilihan diksi tepat 	<ul style="list-style-type: none"> • berprasangka buruk pada orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Menuduh • fitnah
2.	Menolak	<ul style="list-style-type: none"> • Ucapan diberikan secara tulus tidak terpaksa • Jujur / sportif 	<ul style="list-style-type: none"> • Penolakan halus secara eksplisit • Jujur apa adanya • Argumen tepat 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak tulus • Penolakan dengan nada tinggi • Mencari-cari alasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Berbohong • Penolakan kasar
3.	Mengomentari pendapat / mengkritik hasil karya orang lain	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF • Tidak berprasangka buruk pada orang lain • Tidak menyinggung perasaan • Memberi saran disertai solusi • dilakukan dengan diksi halus 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi saran tidak secara langsung • Pilihat kata tepat • Memberi kritik yang membangun 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi saran secara langsung • Tidak menghargai pendapat orang lain • Menyindir • Menuduh orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi komentar/ saran / masukan secara langsung dengan bahasa yang kasar • Menjatuhkan orang lain di depan umum
4.	Mengajukan usul	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata terima kasih • Tidak 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi alternatif pilihan dengan tidak memaksa 	<ul style="list-style-type: none"> • Mementingkan kepentingan pribadi 	<ul style="list-style-type: none"> • Arogan • Superior • sombong

		merendahkan pendapat orang lain <ul style="list-style-type: none"> • Tidak sombong • Menghargai orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan argumen yang tepat 	<ul style="list-style-type: none"> • Memaksakan kehendak • Melecehkan orang lain 	
5.	Menegur siswa/mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF • Dengan diksi yang tepat • Teguran yang membangun 	<ul style="list-style-type: none"> • Teguran secara langsung • Diksi tepat • Jujur apa adanya • kooperatif 	<ul style="list-style-type: none"> • menyindir • dilakukan di depan umum • tanpa alasan 	<ul style="list-style-type: none"> • teguran dengan nada kasar • diksi vulgar • melecehkan orang lain di depan umum

b. Topik Pertemuan Resmi NonPBM

Kegiatan yang termasuk dalam topik kegiatan resmi nonPBM, yaitu sebagai berikut.

1. Seminar
2. Pertemuan / rapat RT
3. Pertemuan / rapat dasa wisma
4. Pertemuan / rapat pemuda
5. Pertemuan / rapat aparat pemerintah
6. Pertemuan / rapat perusahaan / kantor
7. Pertemuan / rapat resmi lainnya

Tabel 14: Indikator Kesantunan dalam Topik Pertemuan Resmi NonPBM

No.	Aktivitas	Sangat santun	santun	Tidak santun	Sangat tidak santun
1.	Bertanya / konfirmasi mengenai suatu hal	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MOHON, MAAF, dan MOHON MAAF • Tidak berprasangka buruk pada orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF 	<ul style="list-style-type: none"> • Menuduh / berprasangka buruk pada orang lain 	
2.	Mengucapkan selamat	<ul style="list-style-type: none"> • Ucapan diberikan secara tulus tidak terpaksa • Jujur / sportif 		<ul style="list-style-type: none"> • Tidak tulus 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi ucapan karena terpaksa
3.	Mengomentari pendapat / hasil karya orang lain	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF • Tidak berprasangka 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi saran tidak secara langsung 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi saran secara langsung • Tidak 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi komentar/ saran / masukan

		buruk pada orang lain <ul style="list-style-type: none"> • Tidak menyinggung perasaan • Memberi saran disertai solusi • Tidak dilakukan secara vulgar 		menghargai pendapat orang lain <ul style="list-style-type: none"> • Menyindir • Menuduh orang lain 	secara langsung dengan bahasa yang kasar
4.	Mengajukan usul	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata terima kasih • Tidak merendahkan pendapat orang lain • Tidak sombong 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi alternatif pilihan dengan tidak memaksa 	<ul style="list-style-type: none"> • Mementingkan kepentingan pribadi • Memaksakan kehendak • sombong 	
5.	Menegur orang lain / bawahan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF 			

c. Topik Akademik Lain NonPBM

Kegiatan yang termasuk dalam topik akademik lain nonPBM, yaitu sebagai berikut.

1. Transaksi buku di sekolah
2. Urusan penunjukkan pengurus sekolah
3. Ujian skripsi
4. Konsultasi skripsi antara dosen dan mahasiswa
5. Bimbingan lomba dari pembimbing/ guru pada siswa
6. Bimbingan konseling
7. Kegiatan ekstrakurikuler sekolah
8. Diskusi kelas
9. Praktikum
10. Konfirmasi mahasiswa ke dosen

11. Seminar hasil penelitian
12. OPSPEK
13. Studi banding antaruniversitas
14. Teguran guru pada siswa
15. pelatihan

Tabel 15: Indikator Kesantunan dalam Topik Akademik Lain NonPBM

No.	Aktivitas	Sangat santun	santun	Tidak santun	Sangat tidak santun
1.	Penolakan	<ul style="list-style-type: none"> • menggunakan kata maaf • menggunakan kata mohon • menggunakan kata coba • memberi saran alternatif 	<ul style="list-style-type: none"> • lugas • memberi saran alternatif 	<ul style="list-style-type: none"> • bahasa kasar 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan bahasa yang kasar • Menuduh • Tidak menghargai orang lain
2.	Merekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi kepercayaan pada orang lain • Berpikiran positif pada orang lain • Menggunakan kata percaya atau yakin 	<ul style="list-style-type: none"> • Berpikiran positif pada orang lain • Menggunakan kata percaya atau yakin 	<ul style="list-style-type: none"> • memberi beban yang terlalu tinggi pada orang lain 	
3.	Mempersilakan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata silakan • Member kesempatan terlebih dahulu kepada orang yang lebih tua 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata mari • Memberi kesempatan terlebih dahulu kepada orang yang lebih tua 		
4.	Mengajukan/ memberi saran				
5.	Mengungkapkan rasa marah	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi kesempatan untuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi kesempatan untuk 	<ul style="list-style-type: none"> • menuduh 	<ul style="list-style-type: none"> • Menuduh • Menggunakan kata yang kasar

		menjelaskan alasan	menjelaskan alasan		
6.	Menasehati	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan kata/ kalimat yang membangkitkan semangat 	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan kata/ kalimat yang membangkitkan semangat 		<ul style="list-style-type: none"> Merendahkan orang lain Menggunakan kata yang kasar
7.	Minta izin	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan kata maaf Menggunakan kalimat Tanya 	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan kata maaf Menggunakan kalimat tanya 		

d. Kesantunan Formal Bersemuka dalam Topik Transaksi dan Negosiasi

Kegiatan yang termasuk dalam topik transaksi dan negosiasi, yaitu sebagai berikut.

1. Jual beli atau perdagangan
2. Pelayanan publik di instansi-instansi baik swasta maupun pemerintah
3. Penawaran barang/produk dan jasa
4. Penyebaran informasi
5. Negosiasi harga
6. Transaksi jual beli
7. Konsultasi

Tabel 16: Indikator Kesantunan dalam Topik Transaksi dan Negosiasi

No	Aktivitas	Sangat santun	santun	Tidak santun	Sangat tidak santun
1.	Bertanya / konfirmasi mengenai suatu hal/barang/benda	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan kata MOHON, MAAF, dan MOHON MAAF Tidak berprasangka buruk pada orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan kata MAAF 	<ul style="list-style-type: none"> Menuduh / berprasangka buruk pada orang lain 	
2.	Mengucapkan salam/menyapa konsumen	<ul style="list-style-type: none"> Ucapan diberikan secara tulus tidak terpaksa ramah 	<ul style="list-style-type: none"> Ucapan dengan diksi tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak tulus/basabasi Menyapa dengan 	<ul style="list-style-type: none"> Memberi ucapan karena terpaksa

				ketus	
3	Mengomentari barang/benda hasil karya orang lain	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF • Tidak menyinggung perasaan penjual atau calon pembeli • Memberi saran disertai solusi • dilakukan secara halus 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi saran tidak secara langsung 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi saran secara langsung • Tidak menghargai pendapat orang lain • Menyindir • Menuduh orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi komentar/ saran / masukan secara langsung dengan bahasa yang kasar
4	Mengajukan dan menerima usulan, memberi masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata terima kasih • Menghargai pendapat orang lain • Tidak Memaksakan kehendak 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi alternatif pilihan dengan tidak memaksa • Menyarankan dengan objektif • Memberikan penjelasan apa adanya 	<ul style="list-style-type: none"> • Mmentigkan target individu • Menekan mengarah paksaan • Masukan yang kurang benar 	<ul style="list-style-type: none"> • Memaksakan kehendak • Mementing -kan kepentingan sendiri • Berbohong demi kepentingan sendiri
	Menegur atau menasehati orang lain/calon konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF • Disampaikan dengan kata santun • Menjelaskan dengan benar 	<ul style="list-style-type: none"> • Disampaikan secara implisit • Disampaikan dengan diksi yang tepat • objektif 	<ul style="list-style-type: none"> • Teguran secara eksplisit • Diksi kurang tepat, ironi • Ada unsur kebohongan 	<ul style="list-style-type: none"> • Teguran secara keras/ kasar • Diksi kasar • berbohong

e. Kesantunan Formal Bersemuka dalam Topik Upacara Adat dan Ceremonial

Kegiatan yang termasuk dalam topik upacara adat dan ceremonial, yaitu sebagai berikut.

1. Situasi dalam upacara pernikahan atau upacara adat lainnya

- f. Memberikan sambutan
- g. Mempersilahkan tamu
- h. Membuka acara
- i. Menasehati
- j. Menyanjung atau memuji
- k. Memberikan informasi
- l. Berkomentar
- m. Menutup acara
- n. Bertanya

Tabel 17: Indikator Kesantunan dalam Topik Transaksi dan Negosiasi

NO	Aktivitas	Sangat santun	santun	Tidak santun	Sangat tidak santun
	Bertanya konfirmasi /	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MOHON, MAAF, dan MOHON MAAF • Tidak berprasangka buruk pada orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF 	<ul style="list-style-type: none"> • Menuduh / berprasangka buruk pada orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Fitnah • tidak menghargai orang lain • superior
	Mengucapkan salam/menyapa	<ul style="list-style-type: none"> • Ucapan diberikan secara tulus tidak terpaksa • ramah 	<ul style="list-style-type: none"> • Ucapan dengan diksi tepat 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak tulus/basabasi • Menyapa dengan ketus 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi ucapan karena terpaksa
	Mengomentari orang/ keadaan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata MAAF • Tidak menyinggung perasaan orang lain • Memberi saran disertai solusi • dilakukan 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi saran tidak secara langsung • Komentar dengan diksi halus 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi komentar secara langsung • Tidak menghargai pendapat orang lain • Menyindir 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi komentar/ saran / masukan secara langsung dengan bahasa yang kasar • Melecehkan

		secara halus			orang lain
	Memberikan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kata terima kasih • Menghargai pendapat orang lain • Tidak Memaksakan kehendak 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi alternatif pilihan dengan tidak memaksa • Menyarankan dengan objektif • Memberikan penjelasan apa adanya 	<ul style="list-style-type: none"> • Mmentingkan target individu • Menekan mengarah paksaan • Masukan yang kurang benar 	<ul style="list-style-type: none"> • Memaksakan kehendak • Mementingkan kepentingan sendiri • Berbohong demi kepentingan sendiri
	Mempersilahkan tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Diksi halus • Mendahulukan Tamu • Menjelaskan dengan cara atau prosedur yang benar 	<ul style="list-style-type: none"> • Diksi tepat <ul style="list-style-type: none"> • Diberi penjelasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Disampaikan dengan diksi vulgar • Penyampaian berbelit-belit 	<ul style="list-style-type: none"> • Diksi vulgar • Tidak jelas penyampaiannya

VIII. Simpulan

Alat ukur tes kesantunan yang telah tersusun dievaluasi dengan melakukan FGD antara tim peneliti dengan ahli-ahli di bidang pragmatik, sosiolinguistik, dan ahli wacana yang berjumlah 9 orang dan juga dengan guru-guru se-DIY yang berjumlah 20 orang. FGD dilakukan dengan cara para ahli dan para guru tersebut memberikan skor pada jawaban yang sudah diacak oleh tim peneliti. Mereka memberi nilai 5 untuk derajat kesantunan sangat santun, nilai 4 untuk derajat santun, nilai 3 untuk agak santun, nilai 2 untuk tidak santun, dan nilai 1 untuk sangat tidak santun. Penyekoran dilakukan dengan pertimbangan bahwa tujuan pengisian angket bukan sekedar mencari bentuk tuturan yang santun, tetapi membuat peringkat tingkat kesantunan dari bentuk tuturan sangat santun, santun tidak santun dan sangat tidak santun. Dengan demikian dapat dirumuskan skor-skor tingkat kesantunan yang ada sebagai nilai dari wujud tingkat kesantunannya. Uji validitas yang dilakukan adalah untuk menguji validasi kunci yang telah dirumuskan tim peneliti. Validasi ini juga ditempuh untuk mencari keselarasan atau kecocokan jawaban dari tim peneliti

dengan jawaban tim ahli. Selanjutnya, alat tes tersebut sekaligus diujicobakan secara terbatas kepada calon pengguna, yang diwakili oleh guru, dosen, mahasiswa dan pemerhati budaya dalam waktu bersamaan karena keterbatasan waktu.

Alat ukur kesantunan ini terdiri dari lima topik bidang interaksi formal bersemuka. Topik-topik tersebut, yaitu topik dalam proses belajar mengajar, topik pertemuan resmi, topik akademik lain nonPBM, topik upacara adat dan seremonial, dan topik transaksi dan negosiasi. Setiap topik berjumlah lima puluh soal dengan lima pilihan jawaban tiap soalnya. Pengguna alat tes ini harus memilih satu jawaban yang dianggap tepat. Selanjutnya, jawaban tersebut dicocokkan dengan kunci alat tes tersebut dan dijumlah hasil nilainya. Hasilnya derajat kesantunan pengguna dapat dilihat dari perolehan nilai yang didapatkan. Rentang nilai tersebut, yaitu kategori skala sangat santun dengan skor 250-200, skala santun dengan skor 199-150, skala tidak santun dengan skor 149-100, dan skala sangat tidak santun dengan skor <100