

KAJIAN SOSIOPRAGMATIK TUTURAN PERMOHONAN MAAF OLEH PENUTUR BAHASA ARAB DI MESIR

Muhammad Ridwan, S.S., M.A.

Sastra Arab Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret

Abstract

This paper investigates the apology strategies used by Egyp non standard Arabic. Analysis of the apology strategies were based on strategies developed by a number of researchers (Blum-Kulka & Olshtain). The data were collected through the use of questionnaire in the form of Discourse Completion Test which was distributed to 10 native speakers. Frequencies and percentages are considered. The findings of the study reveal that the main apology strategy used by the native speakers is “expression of apology”. This strategy consists of three sub-strategies: Expression of regret, offer of apology and request for forgiveness. The next frequent apology strategy used is “Acknowledgement of responsibility” which includes five sub-categories: explicit acknowledgement, expression of lack of intent, expression of self-deficiency, expression of embarrassment and explicit acceptance of the blame. Other strategies such as expression of concern for the hearer, offer of repair, explanation of account and others were also used, but in low frequencies.

Key words: Speech acts; Apology strategies; Arab, language politeness.

A. PENDAHULUAN

Santun berbahasa merupakan sikap hormat penutur kepada lawan tutur yang diwujudkan melalui tuturan. Kesantunan adalah salah satu cerminan terpenting dari diri manusia karena manusia tidak dapat hidup satu sama lain dan berkomunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa termasuk fenomena yang bersifat universal dan interdisipliner. Masing-masing budaya dan bahasa memiliki cara untuk menunjukkan rasa hormat dan penghormatan, menutupi kesalahan, menghindari dan atau menimalkan pemaksaan. Jadi, kesantunan berbahasa merupakan seperangkat prinsip yang disepakati oleh masyarakat bahasa untuk menciptakan hubungan saling menghargai antara anggota masyarakat pemakai bahasa yang satu dengan yang lain.

Bahasa dapat dianalogikan sebagai sebuah alat dengan kaidah-kaidah yang sangat rumit dan dipergunakan untuk mengatur sikap seseorang bertutur agar hubungan interpersonalnya senantiasa terpelihara (Wijana, 2004:1). Kaidah yang mengatur tatacara berbahasa ini berbeda dari satu masyarakat ke masyarakat lainnya atau dari satu bahasa ke bahasa lainnya. Dengan demikian, ketika terjadi interaksi, benturan-benturan berpotensi terjadi karena disebabkan oleh faktor perbedaan ini.

Tindak tutur adalah ucapan yang menyajikan fungsi komunikatif (Hatch, 1992:22). Sewaktu berkomunikasi diperlukan pemahaman mengenai konteks sebuah tuturan. Konteks tersebut antara lain peserta tuturan, hubungan dan jarak sosial di antara peserta tutur, atau status relatif di antara mereka. Selain itu, peserta tutur harus berusaha tuturannya relevan dengan situasi di dalam percakapan itu, jelas dan mudah dipahami oleh pendengarnya sehingga orang lain juga dapat menangkap maksud tersirat yang terkandung di dalam ujaran tersebut. Hal ini menunjukkan fungsi bahasa adalah untuk menjaga keberlangsungan hubungan antara para penggunanya. (Wardaugh, 1996:233).

Salah satu peristiwa tutur yang menuntut adanya kemampuan yang baik dalam bertutur adalah tatkala memohon maaf. Permohonan maaf didefinisikan sebagai suatu tindak tutur yang ditujukan untuk memberikan dukungan pada mitra tutur yang sebenarnya atau berpotensi telah melakukan pelanggaran (Olshtain, 1983:156). Memohon maaf merupakan suatu tuturan yang di

dalamnya terkandung tindakan agar mitra tutur berbuat sesuai dengan maksud tuturan (Revita, 2005:73). Dengan kata lain, maksud permohonan itu menjadi dasar mitra tutur dalam bertindak.

Pada umumnya, permintaan maaf termasuk dalam tindak tutur ekspresif yaitu penutur mencoba untuk menunjukkan sikapnya sendiri. Agar permintaan maaf mempunyai efek, maka harus mencerminkan perasaan yang sebenarnya. Permintaan maaf yang tepat yaitu mengakui kenyataan atas perbuatan yang salah, menerima tanggung jawab utama, menyatakan penyesalan tulus dan kesedihan, dan berjanji untuk tidak mengulangi kesalahan (Goeder dan Yakub, 2000:272). Oleh karena itu, sebuah permohonan maaf dapat menyebabkan mitra tutur menjadi kehilangan muka karena mengurangi kebebasannya dalam bertindak (Brown and Levinson, 1987: 129).

Prinsip-prinsip keefektifan permintaan maaf yakni keakraban/keintiman dengan mitra tutur menentukan gaya permintaan maaf, otoritas relatif penutur dan mitra tutur karena gaya permintaan maaf mencerminkan adanya superior. Untuk meminimalisir kehilangan muka mitra tutur dalam tindak tutur permohonan maaf, diperlukan strategi yang tepat (Felix-Brasdefer, 2005:66). Strategi itu dapat dilihat dari cara yang digunakan atau pun langkah-langkah yang dipilih sehingga maksud memohon maaf ditangkap oleh mitra tutur.

Tulisan ini menyelidiki kesantunan strategi permohonan maaf bahasa Arab di Mesir. Masalah yang dikaji dalam tulisan ini adalah wujud tuturan permohonan maaf dalam bahasa Arab di Mesir kaitannya dengan kesantunan yang dikandung tuturan tersebut.

B. LANDASAN TEORI DAN METODE

Beberapa penelitian mengenai tindak tutur permintaan telah banyak dilakukan. Felix-Brasdefer (2005) melakukan penelitian untuk menguji gagasan tentang ketidaklangsungan dan kesopanan dalam tindakan permintaan di Meksiko. Temuan dari studi menunjukkan bahwa peserta tutur lebih memilih untuk menggunakan strategi indirectness konvensional ketika membuat permintaan dalam situasi yang menampilkan + Power atau + jarak, sedangkan lebih suka menggunakan strategi keterusterangan ketika hubungan antara mitra-mitra bicara lebih dekat.

Marti (2006) melakukan penelitian untuk mengidentifikasi realisasi dan kesopanan persepsi permintaan yang dibuat oleh penutur monolingual Turki dan penutur migran bilingual Turki-Jerman dan menyelidiki kemungkinan bahwa kinerja pragmatis migran bilingual Turki-Jerman mungkin telah dipengaruhi oleh transfer pragmatis dari Jerman. Penelitian itu menunjukkan bahwa tidak ada hubungan linier antara ketidaklangsungan dan kesopanan. Ketidaklangsungan dan kesopanan adalah konsep yang sangat terhubung. Studi juga menunjukkan penutur Turki mengadopsi strategi langsung sedangkan penutur Jerman lebih memilih strategi tidak langsung.

Chen dan Eileen Chen (2007) melakukan penelitian untuk mengeksplorasi penggunaan strategi permintaan dan efeknya dari variabel sosial pada peserta didik EFL Taiwan dan penutur asli Amerika. Penelitian itu menunjukkan bahwa strategi tidak langsung adalah yang paling disukai oleh kedua kelompok partisipan dan dalam hal pengaruh variabel sosial, analisis jenis strategi permintaan utama mengungkapkan ketika lawan tutur memiliki status sosial yang sama, mereka lebih memilih untuk menggunakan strategi tidak langsung sedangkan jika status sosial penutur lebih tinggi dari status sosial lawan tutur, pilihan strategi cenderung pada tuturan langsung. Oleh karena itu, penelitian menunjukkan bahwa variasi lintas budaya dipengaruhi oleh faktor status sosial.

Olshain dan Cohen (1983) membagi strategi-strategi permintaan maaf menjadi dua yaitu strategi umum dan khusus. Strategi umum terdiri atas *Illocutionary Force Indicating Device* (IFID) dan ungkapan pertanggung-jawaban (*the expression of Speaker's responsibility*);

dan juga 3 strategi khusus yang berpotensi muncul sesuai situasi tutur, yakni penjelasan terhadap situasi (*explanation or account*), tawaran perbaikan (*offer of repair*) dan pernyataan janji untuk tidak mengulanginya (*promise of forbearance*). Ketiga strategi tersebut lebih sering muncul jika konten atau situasinya memicu munculnya strategi atau pola ini.

Bukan hanya kelima strategi itu saja, setidaknya masih ada 4 lagi strategi yang berpotensi muncul seperti pada penelitian menurut Blum-Kulka dkk (1989) telah melakukan penelitian *The Cross-Cultural Speech Act Realization Project* (CCSARP). Hal ini tentu saja juga dipengaruhi oleh banyak hal seperti situasi, status sosialnya, tingkat keakrabannya, latar belakang budayanya dan sebagainya. Munculnya intensifikasi (*intensification*) dan juga upaya pengalihan dan penurunan situasi atau hiburan (*downgrading*) dapat berfungsi untuk memperkuat tuturan permintaan maaf bagi pendengar (*hearer*).

Tulisan ini mengambil sampel sepuluh penutur bahasa Arab dengan usia rata-rata 19-25 tahun. Responden relatif homogen dalam hal latar belakang budaya mereka dan akademik atau pengalaman linguistik. Semua subjek adalah mahasiswa di Universitas Al-Azhar Mesir.

Responden diminta untuk mengisi *Discourse Completion Test* (DCT). Tes ini awalnya dirancang oleh Blum-Kulka (1982) dan telah banyak digunakan sejak saat itu dalam mengumpulkan data tentang realisasi tindak tutur baik antarbahasa maupun kelompok lintas bahasa. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan enam situasi tertulis. Responden kemudian diminta untuk menyelesaikan setiap dialog dengan menulis permintaan. Responden diminta untuk menempatkan diri mereka dalam situasi nyata dan berasumsi bahwa dalam setiap situasi mereka diminta untuk menuliskan sesuai situasi. Situasi bervariasi sesuai dengan sejumlah variabel sosial, jarak sosial antara pembicara, kekuatan sosial relatif responden dan peringkat permintaan.

C. PEMBAHASAN

Secara umum, seperti yang telah dijelaskan di teori sebelumnya, Olshtain dan Cohen (1983) membagi 5 strategi yang berpotensi muncul pada berbagai macam bahasa. Namun, secara lebih rinci, terdapat 2 strategi umum yang lazim muncul serta 3 strategi yang berpotensi muncul tergantung kepada situasi yang lebih spesifik. Strategi umum itu sendiri adalah IFID (*Illocutionary Force Indicating Devices*) dan ekspresi atau ungkapan pertanggung-jawaban dari penutur (*the expression of speaker's responsibility*). Kedua strategi ini merupakan realisasi umum dari strategi permintaan maaf yang sangat berpotensi muncul hampir pada semua situasi.

Sementara, 3 strategi lainnya adalah penjelasan terhadap situasi (*explanation or account*), tawaran perbaikan (*offer of repair*) dan pernyataan janji untuk tidak mengulanginya (*promise of forbearance*). Ketiga strategi yang tersebut lebih sering muncul jika situasi menuntut perlunya penggunaan strategi lebih lanjut karena secara semantik, strategi-strategi ini merupakan refleksi dari konten atau isi dari tiap situasi yang terjadi.

a. IFIDs (*Illocutionary Force Indicating Devices*)

IFIDs adalah penanda eksplisit permintaan maaf berupa kata kerja performatif untuk mengekspresikan sebuah permintaan maaf. Penanda eksplisit permintaan maaf ini sudah termasuk didalamnya ungkapan penyesalan '*expression of regret*' dan juga '*request for forgiveness*'.

IFIDs merupakan salah satu diantara dua strategi yang paling berpotensi muncul pada strategi permintaan maaf Di samping ekspresi bertanggung jawab. Sebagai tambahannya, IFIDs cenderung diiringi beberapa penanda intensifikasi (*Intensifier of the apology*) yang memodifikasi IFID secara internal, seperti:

1) Keterangan Intensifikasi (*Intensifying Adverbials*)

Intensifikasi berperan untuk menyatakan permintaan maaf yang lebih khusus yang pada umumnya ditandai dengan munculnya modifikasi IFID secara internal, yakni kata keterangan (*Intensifying adverbials*) yang melekat IFIDs seperti */ana asif jiddan/* 'saya benar-benar

meminta maaf” , sebagaimana tuturan 1- 5. Bahkan kemunculan intensifikasi ini bisa dalam bentuk ganda/pengulangan seperti /ana asif jiddan jiddan/, sebagaimana tuturan 6. Kemunculan intensifikasi berfungsi untuk membuat tuturan permintaan maaf semakin kuat dan juga secara tidak langsung meminimalisir kesalahan yang telah dilakukan.

Contohnya,

1. أسفة جدا /asifah jiddan/ Menyesal sekali
2. لمؤاخذه /limu'akhiduh/ Maafkan saya
3. أنا أسف جدا /ana asif jiddan/ Saya menyesal sekali
4. أسفة جدا فلوسي خلصت هاروح أجيب فلوس /asifah jiddan fulusi khalasat harukh ajib fulus/ Menyesal sekali, uangku habis. Saya akan pergi mengambil uang.
5. ماشى هاقفله حالا ، أنا أسفة جدا Baik, saya akan memaatikannya sekarang, saya menyesal sekali
6. أنا أسف جدا جدا Saya sangat menyesal sekali.

2) Ekspresi emosi (*Emotional expression/ Exclamation*)

Ekspresi ini juga merupakan salah satu bentuk tuturan yang sering muncul pada strategi permintaan maaf terutama untuk kesalahan yang tidak disengaja dan tiba-tiba. Ekspresi ini hadir untuk menunjukkan tidak adanya unsur kesengajaan oleh S seperti ekspresi ketakjuban dan sebagainya. Ekspresi tuturan tersebut tampak sebagaimana tuturan 7-9 di bawah ini

7. يانهار أبيض الشنط اتخبطت
Oh siang yang cerah, kopernya tertukar
8. يالهورى! لازم أتصل بيه وأقوله إن إحنا أخذنا الشنط الغلط
Oh cinta, saya harus menghubunginya dan mengatakan bahwa kami salah mengambil koper
9. يالهورى لازم أكلمة عشان يجبلى شنطتى ويجى ياخذ شنطنة
Oh cinta, saya harus menelponnya supaya dia membawa koperku dan datang mengambil kopernya

b. Tuturan Pertanggung-jawaban (*Taking on responsibility*)

Strategi ini termasuk pada dua strategi umum yang lazim digunakan dalam tindak tutur. Tuturan ini menyatakan secara eksplisit kesalahan yang telah dilakukan oleh penutur (S) kepada mitra tutur (H). Tuturan pertanggung-jawaban jika dilihat lebih rinci terdiri dari beberapa jenis, yakni: penyalahan diri pribadi (*explicit self-blame*), tuturan tidak bermaksud menyakiti H (*lack of intent*); pengakuan terhadap kesalahan (*admission of facts but not a responsibility*), membenarkan H (*justify hearer*), ekspresi malu '*expression of embarrassment*', dan menolak untuk disalahkan '*refuse to acknowledge guilt*'. Strategi ini sebagaimana tampak pada tuturan 10-12 di bawah ini.

10. أنا أسف جدا. ممكن تدينى وقت كمان؟
Saya benar-benar menyesal, bisakah anda memberi waktu lagi?
11. أسف مجبهاش كان عندى ظروف
Menyesal sekali, saya belum bisa mengumpulkannya, saya ada kesibukan mendesak
12. ممكن تستنى عليا كم يوم
Bolehkah anda menundanya esok hari

c. Penjelasan terhadap Situasi (*Explanation or account*)

Strategi ini bertujuan untuk lebih menjelaskan penyebab atau faktor lain yang berhubungan dengan terjadinya kesalahan dan berkaitan erat dengan pertanggung-jawaban.

13. لمؤاخذه نسيت الفلوس
Maafkan saya, saya lupa membawa uang
14. معلش أنا نسيت الفلوس و هجيبك بكرة

Tidak apa-apa ya, saya lupa membawa uang dan saya membayar padamu besok

15. الفلوس متكفيش هجيب الباقي وأجى وخلي الحاجات

Uang tidak cukup, saya akan mengambil uang dan ke sini lagi, biar ini semua dititipkan kepadamu.

16. ممكن أسيب الحاجات هنا؟ أصلى نسيت الفلوس وهاجى

Boleh saya titip dulu di sini ? sungguh saya lupa membawa uang dan saya akan datang lagi

d. Tawaran Perbaikan (Offer of repair)

Jika efek dari kesalahan penutur bisa berdampak lebih buruk, maka strategi ini sering muncul untuk memperbaiki keadaan.

17. أسف هنقلها فى حطة تنيا

Menyesal sekali, saya akan memindahkannya di tempat lain

18. مش هعرف أقف هنا، هشوف مكان تانى

Saya tidak tahu tidak boleh parkir disini, saya akan melihat tempat lain

19. معلىش أنا أسف هخفض الصوت دلوقتى

Tidak apa-apa ya, saya menyesal sekali, saya akan mengecilkan suaranya sekarang juga.

e. Berjanji untuk tidak mengulangi (Promise of forbearance)

Seandainya strategi-strategi di atas belum juga cukup kuat, maka strategi ini juga sering muncul jika dibutuhkan untuk meyakinkan H bahwa kesalahan ini tidak akan terulang lagi. Strategi ini bersama dua strategi sebelumnya merupakan strategi yang muncul atas tuntutan situasi yang lebih spesifik memerlukan hadirnya strategi-strategi ini.

20. معلىش إن شاءالله هأعوضها السنة الجاية

Tidak apa-apa ya, insya Allah saya akan menebusnya di tahun depan

21. أنا أسف، هعوضلهم

Saya menyesal sekali, saya akan menggantinya untuk kalian

22. أسف هذاكر السنة الجاية كويس

Saya menyesal sekali, tahun depan saya akan lebih baik

23. معلىشوا السنة الجاية هكون أحسن

Tidak apa-apa ya, tahun depan akan lebih baik

f. Sapaan (Alerters)

Alerters adalah elemen yang berfungsi untuk memberi tahu atau menarik perhatian H sebagai bagian dari tindak tutur. *Alerters* terdiri dari berbagai macam jenis, yakni, Nama panggilan, gelar, panggilan akrab atau kesayangan (*Endearmentterm*) dan juga *Attention getter*. Penggunaan *Alerters* juga bisa hadir dalam bentuk kombinasi dari macam-macam sapaan tersebut.

24. أسفة جدا يادكتور ممكن كمان يومين علشان أعمله

Saya menyesal sekali doktor, bisakah anda menundanya dua hari lagi biar saya mengerjakannya

25. معلىش يادكتور كنت مشغول

Tidak apa-apa ya wahai doktor, saya sangat sibuk

26. معلىش يا صاحبى كنت مشغول

Tidak apa-apa ya wahai sahabatku, saya sangat sibuk

g. Upaya Pengalihan (Downgrading)

Upaya pengalihan atau peredaman suasana ini juga berpotensi muncul dan digunakan beberapa penutur walaupun tidak selalu hadir dan hanya muncul jika diperlukan. Upaya pengalihan ini terdiri dari beberapa jenis, diantaranya *Act innocently/pretend not to notice the offence, humor, appeaser* yang digunakan penutur sebagai lawan dari Tawaran perbaikan dan strategi ini sama sekali tidak berhubungan dengan kesalahan.

Hakmu padaku

27. حَقَّكَ عَلَيَّ

Biarkanlah atas kehendak Allah.

28. خَلِّبْهَا عَلَيَّ اللَّهُ

Semoga Tuhan kita memudahkannya.

29. رَبَّنَا يَفْرِجْهَا

h. Perhatian pada Lawan Tutur (*Concern for the Hearer*)

Strategi ini digunakan sebagai wujud kepedulian yang lebih tinggi dan juga rasa bersalah S terhadap H sehingga terasa perlu untuk memastikan perasaan H akibat kesalahan S. Olshtain (1983) mengatakan bahwa pada beberapa situasi, ungkapan ini juga sering muncul sebagai bentuk pengharapan atau sesuatu yang ingin diminta kepada pendengar.

30. حاضر ، هَقْفَلُ الْأَغَانِي. سلامة المريض

Baik, saya akan mematiakan lagunya, semoga cepat sembuh.

D. KESIMPULAN

Strategi-strategi permintaan maaf yang digunakan penutur bahasa Arab di Mesir, yakni IFID (intensifikasi dan ekspresi emosi), ungkapan pertanggung-jawaban, penjelasan terhadap situasi (*explanation or account*), tawaran perbaikan (*offer of repair*) dan pernyataan janji untuk tidak mengulanginya (*promise of forbearance*). Selain itu, juga digunakan strategi intensifikasi (*intensification*) dan juga upaya pengalihan dan penurunan situasi atau hiburan (*downgrading*). Jika intensifikasi berperan dalam memodifikasi IFID secara internal seperti penambahan kata keterangan seperti 'jiddan' dan lain lain dan juga ekspresi lain seperti ungkapan ekspresi emosi ketakjuban. Sementara itu, *downgrading* berperan dalam menambahkan strategi yang biasanya muncul di akhir tuturan yang bertujuan untuk menetralsir keadaan atau mengalihkan keadaan akibat dari ancaman muka yang terjadi pada penutur atau bisa juga ungkapan humor, berpura-pura.

DAFTAR PUSTAKA

- Austin, J. L. 1962. *How to Do Things with Words*. New York: Oxford University Press.
- Blum-Kulka, S., Juliane House dan Gabriel Kasper. 1989. Cross-Cultural Pragmatics: Request and Apologies. Vol XXXI Dalam 'The Series Advances in Discourse Processes'. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Blum-Kulka, Shoshana. 1987. Indirectness and Politeness in Request: Same or Different? *Journal of Pragmatics*.
- Blum-Kulka, S dan E. Olshtain. 1984. 'Request and Apologies: A Cross-cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)'. *Applied Linguistics*. 5 (3)
- Brown, Penelope dan Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: University of Cambridge Press.
- Félix-Brasdefer, J. 2005. Indirectness and politeness in mexican requests. In *Selected Proceedings of the 7th Hispanic Linguistics Symposium*, ed. David Eddington, 66-78. Somerville, MA: Cascadilla Proceedings Project.
- Ghalib, Q. Abdulwahid 2003. *A Pragmatic Analysis of Speech Acts as Produced by Native Speakers of Arabic*. Unpublished Ph.D thesis, Aligarh Muslim University, Aligarh, India.
- Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of Pragmatics*. London : Longman.
- Marti, L. 2006. Indirectness and politeness in turkish-german bilingual and Turkish monolingual requests. *Journal of Pragmatics* 38:1836-1869.
- Nureddeen, Fatima. 2008. "Cross-Cultural Pragmatics: Apologies in Sudanese Arabic". Dalam *Journal of Pragmatics* 40 (2008), 279-306.
- Olshtain, E., dan Cohen, A.D. 1983. "Apology: A Speech Act Set. Dalam N. Wolfson dan E. Judd (Eds.). *Sociolinguistics and language acquisition*. Rowley, MA: Newbury, pp. 18-35.

- Revita, Ike. 2005. Daya Pragmatik Permintaan dalam Budaya Tutar Masyarakat Minangkabau'. *Kolita 4 Atmajaya: Tingkat Internasional*. Jakarta: Pusat Kajian Bahasa dan Budaya Unika Atmajaya. Hal. 73-77
- Revita, Ike. 2005. 'Tindak Tutar Permintaan dalam Bahasa Minangkabau'. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjahmada
- Searle, John R. 1975. Indirect Speech Act. Di dalam P. Cole dan J. Morgan (ed.). *Syntax and Semantics* Vol. 3: 59-82.
- Wardhaugh, Ronald. 1986. *An Introduction to Sociolinguistics*. Oxford: Basil Blackwell
- Wijana, I Dewa Putu. 2004. 'Teori Kesantunan dan Humor'. *Seminar Nasional Semantik III: Pragmatik dan Makna Interaksi Sosial*. 28 Agustus. Prodi S2 dan S3, Program Pascasarjana, dan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret.