

## PENGARUH PENGGUNAAN KATA SAPAAN DI LINGKUNGAN PEKERJAAN UNIVERSITAS HARAPAN MEDAN

Frida Dian Handini<sup>1)</sup>, Tania Mauluddya<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup>Universitas Quality Berastagi, Indonesia

Corresponding author: fridadianhandinilubis@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh penggunaan kata sapa di lingkungan pekerjaan. Subyek dari penelitian ini adalah para pegawai di lingkungan kerja Universitas Harapan Medan. Objek dari penelitian ini adalah tuturan sapaan yang dituturkan oleh pegawai baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan di lingkungan kerja tersebut. Dalam pengumpulan data, peneliti akan melakukan observasi dan juga wawancara langsung kepada subyek penelitian serta teknik rekam untuk mendapatkan ujaran/sapaan terhadap sesama pekerja. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis data yang dikenal dengan Interaktif Model oleh Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari beberapa tahapan analisis yaitu; a. pengumpulan data, b. penyingkatan data, pemaparan data, dan kesimpulan.

**Kata Kunci:** Kata Sapa; Deskriptif, Kualitatif, Interaktif Model

### ABSTRACT

*This research was a descriptive qualitative that aimed to find out the effect of using greeting words in the work environment. The subject of this research was employees in Harapan University Medan. The object was utterances uttered by the employees in Harapan University Medan. To collect the data, the researcher did the observation and also interviewed the employees. The data was analyzed by using Interactive Mode by Miles, Huberman, and Saldana which consisted of some steps, they are: collecting data, condensation, presence, and draw the conclusion.*

**Keywords:** *greeting words, descriptive, qualitative; interactive model*

### PENDAHULUAN

Dalam berkomunikasi, seseorang sering menggunakan kata sapaan. Bertegur sapa tidak hanya bertujuan untuk saling mengenal satu dan yang lain, tetapi juga untuk mempererat hubungan antara sesama anggota masyarakat sebagai bas abasi dalam pergaulan dan cara bersopan santun suatu masyarakat (Khasanah, 2020). Sapaan adalah ajakan untuk bercakap; teguran; ucapan; kata atau frasa untuk saling merujuk dalam pembicaraan dan yang berbeda-beda menurut sifat hubungan antara pembicara seperti anda, ibu, saudara, dan lain-lain. Biasanya kata sapaan digunakan

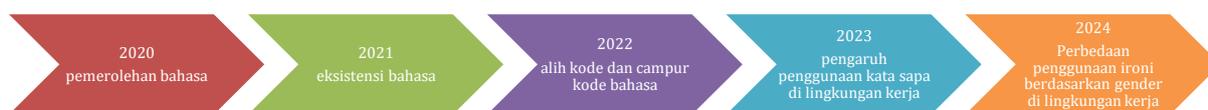
sebagai awal mula pembicaraan atau menarik perhatian lawan bicara. Dalam peristiwa percakapan umumnya terdapat berbagai jenis sapaan yang berbeda. Perbedaan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya suku, jabatan, maupun perbedaan usia antar penutur. Dengan adanya faktor-faktor diatas dapat menyebabkan variasi dalam penggunaan kata sapa.

Dalam komunikasi, relasi antar komunikasi memengaruhi pemilihan bentuk sapaan. Pemakaian bentuk sapaan didasarkan atas pertimbangan tertentu. Orang tidak bisa seenaknya menggunakan bentuk sapaan

kepada lawan tuturnya disebabkan dampak komunikasi yang timbul dapat berupa ketidaknyamanan secara psikologis, etis, dan sosial. Pemilihan sapaan diasumsikan terkait erat dengan sikap berbahasa dan cara pandang penutur dalam memosisikan dirinya terhadap lawan tuturnya. Dalam perkembangannya, pemakaian sapaan memiliki dinamika yang cukup menarik. Dinamika tersebut meliputi perkembangan pemakaian sapaan, pergeseran pengacuan sapaan, dan perubahan penyapaan (Wibowo, 2015). Ada beberapa variabel penentu dalam pemilihan bentuk sapaan, yaitu; usia, kelahiran, gender, kedekatan relasi, lokasi, profesi, agama, tren, lapisan masyarakat, dan pewarisan. Jenis sapaan secara umum diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu *term of reference* dan *term of addressee*. *Term of reference* merujuk pada kata sapaan yang masih menyangkut dengan ada tidaknya hubungan kekerabatan sedangkan *term of addressee* berkaitan dengan penggunaan sapaan diluar hubungan kekerabatan. Menurut Kridalaksana (1982) sistem tutur sapa merupakan “sistem yang mempertautkan seperangkat kata-kata atau ungkapan-ungkapan yang dipakai untuk menyebut dan memanggil para pelaku dalam suatu peristiwa bahasa” Para pelaku itu adalah pembicara (O1), lawan bicara (O2), dan yang disebutkan dalam pembicaraan (O3). Kata sapaan selain dapat mengawali suatu percakapan juga dapat melancarkan percakapan antara O1 dan O2. Selanjutnya, dalam Kridalaksana (1978) disebutkan ada sembilan jenis kata sapaan dalam bahasa Indonesia, yaitu (1) kata ganti, (2) nama diri,

(3) istilah kekerabatan, (4) gelar dan pangkat (*title*), (5) kata pelaku, (6) bentuk nominal, (7) kata-kata deiksis atau penunjuk, (8) nomina lain, (9) ciri zero atau nol. Penggunaan kata sapaan itu tergantung pada beberapa faktor, yaitu faktor kontak, jarak sosial, dan identitas pelaku. Selanjutnya, sapaan memegang peran penting karena dengan sapaan tersebut dapat ditentukan apakah suatu interaksi dapat berlanjut atau tidak. Walaupun sebagian besar pembicara tidak menyadari betapa pentingnya penggunaan sapaan, tetapi karena secara naluriah setiap pembicara akan berusaha berkomunikasi secara jelas dalam bahasa apa pun, sapaan hampir selalu digunakan (Subiyatningsih, 2008). Penggunaan sapaan dalam berkomunikasi tidak hanya dilihat dari cara penutur memanggil atau menyapa petuturnya, tetapi juga perlu diperhatikan respons petuturnya (Wibowo, 2015).

Lingkungan pekerjaan biasanya terdiri dari banyak pegawai yang berasal dari beragam suku maupun usia. Pegawai di lingkungan pekerjaan di Universitas Harapan Medan didominasi oleh tenaga Pendidikan maupun dosen yang memiliki usia yang beragam. Para pegawai di Universitas ini umumnya berusia 20-60 tahun. Selain faktor usia, faktor keberagaman suku dan budaya juga memiliki peran penting dalam perbedaan penggunaan tutur sapa di lingkungan pekerja ini. Berdasarkan temuan awal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh penggunaan kata sapa dalam lingkungan pekerjaan. Road map penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Road Map Penelitian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di Universitas Harapan Medan yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No. 35 Kota Medan. Adapun waktu penelitiannya pada bulan Juni hingga Juli 2023.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti ingin melihat fenomena pengaruh penggunaan kata sapa di lingkungan kerja. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti objek dengan kondisi yang alamiah (keadaan riil, tidak disetting atau dalam keadaan eksperimen) di mana peneliti adalah instrumen kuncinya. Sementara itu menurut Walidin & Tabrani (2015) penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah. Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif, sehingga proses dan makna berdasarkan perspektif subyek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif ini. Populasi dari penelitian ini adalah para pegawai di lingkungan kerja Universitas Harapan Medan sementara sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang diambil dari keseluruhan populasi yang ada. Obyek dari penelitian ini adalah ujaran/tuturan dari ke 10 orang sampel penelitian yang sudah disebutkan sebelumnya. Dalam pengumpulan data, baik ketua peneliti maupun anggota peneliti melakukan beberapa teknik yaitu observasi dan wawancara kepada subyek penelitian. Observasi dilakukan

sebanyak dua kali, yaitu pada tahap awal dimana ketua peneliti menemukan fenomena penggunaan sapaan dan selanjutnya ketua peneliti beserta anggota melakukan observasi lanjutan untuk dengan memberikan lembar observasi kepada subyek penelitian yang berisi beberapa pertanyaan seputar alasan subyek penelitian menggunakan sapaan yang berbeda di dalam lingkungan pekerjaannya. Saat melakukan observasi, ketua peneliti juga akan melakukan wawancara kepada subyek penelitian untuk menguatkan alasan mereka menggunakan kata sapaan yang berbeda-beda. Selain observasi dan wawancara, peneliti juga akan melakukan teknik rekam yang bertujuan untuk merekam ujaran atau tuturan oleh sampel penelitian sebagai catatan bagi peneliti mengenai penggunaan kata sapaan dalam lingkungan pekerjaan. Setelah data didapatkan melalui observasi, wawancara dan teknik rekam, ketua peneliti beserta anggota melakukan analisis data dengan ketua peneliti menugaskan kepada anggota untuk membuat transkrip dari hasil teknik rekam. Untuk lembar observasi dan wawancara dianalisis oleh ketua peneliti. Setelah data dianalisis dengan menggunakan interaktif model oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari beberapa teknik analisis data, yaitu:

1. Pengumpulan data (*Data collection*). Peneliti mengumpulkan data.
2. Pemadatan/penyingkatan data (*Data condensation*). Setelah peneliti mendapatkan ujaran dari subjek penelitian, peneliti mulai memadatkan/meningkatkan data yang sudah didapat.
3. Penyajian Data (*Data display*). Setelah data dipersingkat atau dipadatkan, peneliti mulai menyajikan data yang ada untuk

kemudian ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.

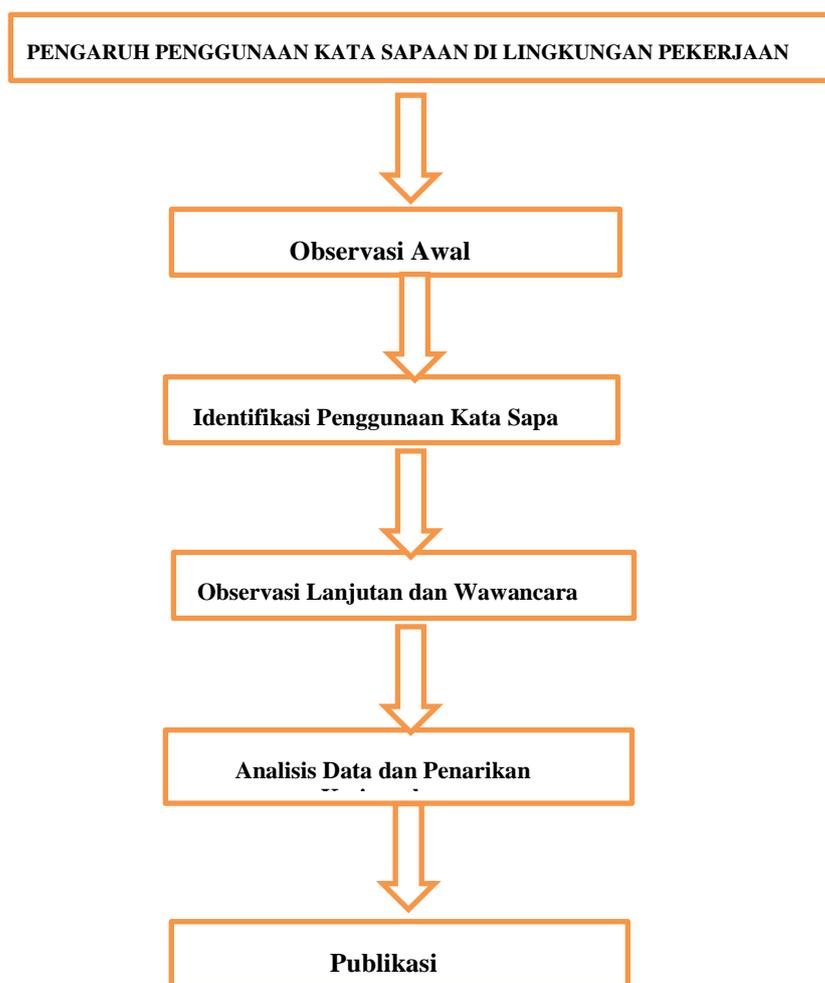
4. Kesimpulan (*Conclusion*). Pada tahap akhir, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan selama penelitian.

Pada tahap akhir setelah dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis data, peneliti

dibantu oleh anggota menulis laporan hingga laporan akhir dan ketua peneliti menerbitkan artikel hasil penelitian ini ke jurnal nasional terakreditasi.

### Diagram alir penelitian

Secara singkat metode penelitian dapat dilihat pada diagram alir berikut ini.



Gambar 2. Diagram alir penelitian

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti melakukan observasi serta wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung atau tatap muka kepada subjek penelitian. Wawancara dilakukan di Universitas Harapan Medan dengan subjek sebanyak 10 orang yang terdiri dari tenaga pendidik, ketua prodi, dan

juga tenaga kependidikan. Alasan dipilihnya subjeke penelitian diatas dikarenakan untuk melihat apakah ada perbedaan penggunaan kata sapa yang digunakan dari segi jabatan di universitas. Beberapa variabel yang menentukan daalm pemilihan bentuk sapaan adalah ; usia, kelahiran, gender, kedekatan relasi, lokasi, profesi, agama, tren, lapisan

masyarakat, dan pewarisan (Wibowo, 2015). Secara ringkas, hasil penelitian ini dapat dilihat

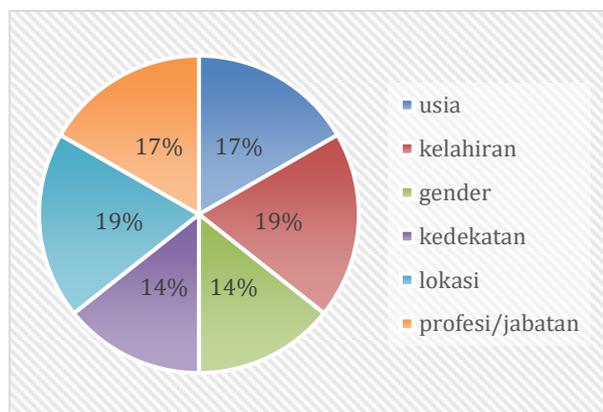


Diagram 1. Faktor pemilihan bentuk sapaan

Diagram diatas menunjukkan faktor apa saja yang berpengaruh dalam pemilihan kata sapa yang mereka gunakan, seperti usia, kelahiran, gender, kedekatan, lokasi, dan profesi/jabatan. Kelahiran dan lokasi memiliki peran penting dalam mereka memilih kata sapa yang mereka gunakan, hal itu tentu memiliki pengaruh terhadap keakraban mereka di lingkungan kerja. Sebagai saran bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dilakukan hanya pada satu lokasi, untuk itu disarankan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada ilmu sosiolinguistik, terutama pada kajian penggunaan kata sapa, sebaiknya memilih dua lokasi lingkungan kerja yang berbeda agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan pengaruh penggunaan kata sapa lebih terlihat.

dengan ibu A, beliau merupakan tenaga kependidikan dan sudah bekerja di Universitas Harapan selama 30 tahun. Menurut hasil wawancara dengan beliau, didapatkan bahwa penggunaan kata sapa yang beliau gunakan berpengaruh pada usia dan jabatan/pangkat lawan bicaranya di kantor ataupun Universitas Harapan. Sementara pada subjek P, beliau mengatakan bahwa penggunaan kata sapa yang ia gunakan berdasarkan pada siapa lawan bicara dan lokasinya, seperti pada pada kasus ini, beliau akan bertutur formal kepada lawan bicara dikarenakan lokasinya adalah tempat bekerja/universitas, usia maupun jabatan tidak berpengaruh. Selanjutnya subjek L, beliau sudah bekerja selama 32 tahun sebagai tenaga kependidikan di Universitas Harapan, menurut hasil wawancara dengan subjek ini, jabatan tidak memiliki pengaruh kepada penggunaan kata sapa yang ia gunakan dalam berkomunikasi di kampus. Selain jabatan, usia juga tidak memiliki pengaruh dikarenakan beliau sudah termasuk kedalam tenaga kependidikan yang senior pada universitas tersebut. Lalu pada subjek B.P, didapatkan bahwa jabatan dan lokasi dan situasi memiliki peran penting dalam pemilihan kata sapa yang ia gunakan di lingkungan kerja.

## KESIMPULAN

pada diagram berikut.

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah didapatkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan kata sapa berpengaruh pada lingkungan pekerjaan. Pengaruh yang didapatkan diantaranya keakraban atau kedekatan sesama tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan di lingkungan kerja.

Dalam hal ini, ada beberapa variabel yang menentukan bagaimana tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan memilih kata sapa yang mereka gunakan, seperti usia, kelahiran, gender, kedekatan, lokasi, dan profesi/jabatan. Kelahiran dan lokasi memiliki peran penting dalam mereka memilih kata sapa yang mereka gunakan, hal itu tentu memiliki pengaruh terhadap keakraban mereka di lingkungan kerja. Sebagai saran bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dilakukan hanya pada satu lokasi, untuk itu disarankan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada ilmu sosiolinguistik, terutama pada kajian penggunaan kata sapa, sebaiknya memilih dua lokasi lingkungan kerja yang berbeda agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan pengaruh penggunaan kata sapa lebih terlihat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Khasanah, 2020. *Sapaan dalam Bahasa Jawa di Desa BengkolanSalak Kecamatan Pendalian IV Koto Kabupaten Rokan Hulu*. Pekanbaru: Perpustakaan Universitas Islam Riau.
- Kridalaksana, Harimukti. 1978. *Fungsi Bahasa dan Sikap Bahasa*. Ende Flores: Nusa Indah.
- Kridalaksana. 1982. *Dinamika Tutur Sapa dalam Bahasa Indonesia*. Pelangi Bahasa. Harimurti dan Anton M. (ed). Jakarta: Bhratara Karya Aksara.
- Miles, M.B., M.A Huberman., & J. Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods*

Sourcebook. USA: Sage.

Subiyatningsih. (2008). Kaidah Sapaan Bahasa Madura. *Identitas Madura dalam Bahasa dan Sastra*. Sidoarjo: Balai Bahasa Surabaya.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. 2015.

Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory. FTK Ar-Raniry Press.

Wibowo, Mashudi Ridha. 2015. *Dinamika Bentuk-bentuk Sapaan sebagai Refleksi Sikap Berbahasa Masyarakat Indonesia*. Jurnal Humaniora, Vol. 27, No. 3 Oktober 2015, Hlm. 269-282.