

KESANTUNAN BERBAHASA INDONESIA DALAM TRANSAKSI DAN NEGOSIASI

Dalam berbagai interaksi sosial, kesantunan berbahasa memiliki peran kunci. Kemarahan, ketersinggungan, kegundahan merupakan emosi negatif yang dapat ditanggulangi dengan penggunaan bahasa yang santun. Kesantunan berbahasa, dalam proses transaksi dan negosiasi, mensyaratkan terpenuhinya beberapa kriteria. Pelaku transaksi dan negosiasi seyogyanya berbicara cukup jelas (tidak bermakna ganda dan multitafsir), pelaku transaksi dan negosiasi perlu memahami makna tersirat di balik tuturan, tidak merugikan lawan bicara, tidak memenangkan diri sendiri, mengganggu rasa, tidak melukai, memilikirkan keberlanjutan komunikasi, dan lain-lain.

Alat ukur kesantunan berbahasa dalam proses transaksi dan negosiasi memiliki fungsi strategis. Pertama, penutur bahasa Indonesia yang notabene adalah pelaku transaksi dan negosiasi, akan memiliki "aturan" berbahasa. Kedua, pelaku transaksi dan negosiasi memiliki kesempatan untuk melakukan refleksi diri apakah tuturannya sudah sesuai dengan kaidah kesantunan bahasa. Ketiga, Pihak personalia memiliki pegangan untuk membentangkan pelatihan atau advis kesantunan berbahasa. Keempat, acuan kesantunan berbahasa dapat beriringan dengan aturan berbahasa secara baik dan benar (dalam konteks formal).



PRAKATA

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt, Tuhan semesta alam, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga buku dan CD alat ukur kesantunan berbahasa Indonesia dalam interaksi formal bersemuka **Transaksi dan Negosiasi (Pelayanan Publik)** ini dapat terselesaikan. Buku dan CD alat ukur ini merupakan produk paripurna penelitian selama tiga tahun (2009 - 2011), berjudul "Pengembangan Alat Ukur Kesantunan Bahasa Indonesia dalam Interaksi Sosial Formal Bersemuka" merupakan penelitian Hibah Bersaing yang didanai oleh Dikti.

Alat ukur berupa buku dan CD ini merupakan salah satu produk akhir riset tersebut. Produk ini telah diuji melalui "desk evaluation", diuji coba pada pemakai, dan sudah disosialisasikan. Alat ukur ini dikembangkan dari indikator kesantunan yang diramu dan berbagai pendapat para ahli, lalu diuji lingkar kesantunannya. Telah diperoleh keselarasan antara indikator dengan validasi ahli dan responden.

Alat ukur ini difokuskan pada "**Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Transaksi dan Negosiasi (Pelayanan Publik)**" yang merupakan topik formal-konsultatif. Berdasarkan serangkaian uji validasi dan uji-coba dalam R & D diperoleh 50 butir soal. Untuk mempermudah pemakaian, alat ukur dibuat dalam bentuk CD agar dapat dipergunakan di komputer dan langsung diketahui hasilnya

Kami menyadari bahwa banyak pihak telah membantu selama pelaksanaan penelitian hingga hadirnya buku dan CD alat ukur kesantunan berbahasa Indonesia ini. Untuk itu, kami menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada: Dikti, UNY, pihak sekolah, dan pengguna yang tidak dapat kami sebutkan satu demi satu. Akhirnya, semoga alat ukur ini bermanfaat adanya. Kritik dan saran perbaikan dari berbagai pihak senantiasa kami harapkan

Yogyakarta, 25 Januari 2013

Dr. Tadjiroatun Mustiroh, M.Hum



DAFTAR ISI

PRAKATA	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENGANTAR	1
BAB II PETUNJUK Pengerjaan Soal	5
Langkah 1	5
Langkah 2	6
Langkah 3	8
Langkah 4	9
BAB III SOAL ALAT UKUR KESANTUNAN BERBAHASA DALAM TRANSAKSI DAN NEGOSIASI	11
BAB IV INTERPRETASI DAN REKOMENDASI	33
DAFTAR PUSTAKA	36

BAB I PENGANTAR

Transaksi dan negosiasi formal berads dalam ranah pelayanan publik. Proses tersebut, dewasa ini, mendapat sorotan yang cukup tajam. Menurut Ombudsman Republik Indonesia (Juli 2012), pelayanan publik di Indonesia belum dinilai baik. Banyak pihak mengeluhkan kualitas pelayanan publik yang terkesan arogan dan belum santun.

Proses transaksi dan negosiasi dalam ranah publik, terkait dengan kesantunan, baik dalam berperilaku, berbicara, maupun berpakaian. Dalam hal berbahasa, kesantunan tersebut memiliki rambu-rambu sebagai berikut.

- (1) Bagaimana pelayan publik membuka dan menutup pembicaraan;
 - (2) Hal apa saja yang perlu dikomunikasikan dan mana hal yang tidak boleh dibicarakan;
 - (3) Ragam bahasa apa yang sebaiknya dipilih, ragam formal atau ragam usaha? Perluakah menggunakan kosakata menghormati dalam bahasa daerah, seperti kata kerja ragam tinggi?
 - (4) Kata-kata apa yang dipilih, tindak tutur apa yang digunakan? Apakah akan menyuruh dengan kalimat suruh ataukah dengan kalimat tanya?
 - (5) Kapan pelayan publik diam dan kapan berbicara, kapan menyela, dan kapan memberi waktu kepada lawan bicara?
 - (6) Bagaimana sikap tubuh, gerak tangan, pandangan mata, dan ekspresi wajah saat berbicara.
 - (7) Bagaimana menyapa suara dan emosi saat berhadapan dengan publik yang kurang menyenangkan?
- Bahasa berbeda dengan moral. Meskipun demikian, bahasa yang dipakai seseorang mencerminkan moral. Bagaimana seseorang disebut saleh, terpercaya, bertanggung jawab, punya rasa hormat, adil, jujur, sopan-santun, dan peduli dapat dilihat dari tindak bahasanya. Kesemuanya itu

seogyanya diterapkan oleh pihak yang berkecimpung dalam jasa pelayanan publik guna mencapai transaksi dan negosiasi. Melalui bahasa yang baik, komunikasi dan proses pelayanan akan berlangsung lancar dan optimal.

Pengertian Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa merupakan esepangkat aturan berbahasa yang didasarkan pada nilai-nilai kepatutan, etika dan moral yang hidup dalam suatu masyarakat bahasa. Kesantunan lekat budaya. Artinya, sesuatu bernilai santun karena ada budaya (dalam arti luas) dan konteks (dalam arti sempit) yang sesuai, yang mungkin akan bernilai lain ketika sesuatu tersebut berada dalam budaya dan konteks yang berbeda.

Santun dalam ranah pelayanan publik berbeda dengan santun ranah upacara adat, dan ranah lainnya. Dalam pelayanan publik di rumah sakit, misalnya, menanyakan usia, alamat, penyakit merupakan pertanyaan yang santun serta menunjukkan profesionalisme dan kepedulian, tetapi akan menjadi tidak santun ketika ditanyakan dalam rapat atau upacara adat. Transaksi dan negosiasi dalam ranah ini terkait dengan informasi pribadi terkait penyakit, keluhan, data pribadi, dan pembiayaan.

Meskipun lekat konteks, bahasa disebut santun apabila berjarak wajar, menyediakan pilihan (tidak memaksakan kehendak), dan tidak merendahkan (Lihat Lakoff, 1973). Santun berarti tidak sok akrab, tidak merasa diri pandai, dan justru memberi hak lawan bicara untuk mengambil keputusan.

Kesantunan Berbahasa dalam Transaksi dan Negosiasi

Dalam berbagai interaksi sosial, kesantunan berbahasa memang peran kunci. Kemarahan, ketersinggungan, kogundahan merupakan emosi negatif yang dapat ditanggulangi dengan penggunaan bahasa yang santun. Ketika menyumpal pelanggan yang marah, pelayan publik dapat "menaklukkannya" dengan bahasa yang santun. Ucapan maaf, penggunaan

sapaan yang lepat, nada bicara yang baik akan membuat konsumen merasa nyaman dan dihargai. Akhirnya, proses transaksi dan negosiasi berjalan lancar.

Kesantunan berbahasa, pun dalam proses transaksi dan negosiasi, mensyaratkan terpenuhinya beberapa kriteria. Kriteria ini penting untuk dipenuhi karena pemenuhannya berakibat positif terhadap proses transaksi dan negosiasi:

- (1) Pelaku transaksi dan negosiasi seyogyanya berbicara cukup jelas (tidak bermakna ganda dan multitafsir), berbicara cukup (tidak lebih tidak kurang). Berbicara lebih berarti dominan, berbicara kurang diartikan kurang respek (lihat Grice, 1975)
- (2) Pelaku transaksi dan negosiasi perlu memahami makna tersirat, di balik tuturan Wardhaugh, 2002.
- (3) Dalam kaitan ini, pelaku transaksi dan negosiasi seyogyanya rendah hati, tidak merugikan lawan bicara, tidak memenangkan diri sendiri, tidak memuji diri sendiri, tidak menentang, menunjukkan simpati, tidak kaku langsung, menjaga jarak sosial secara wajar (tidak terlalu dekat), dan meniadakan superioritas (lihat Leech, 1983)
- (4) Pelaku transaksi seyogyanya memiliki tenggang rasa, tidak melukai, memilikikan keberlanjutan komunikasi, memperimbangkan perasaan lawan bicara, tulus bekerja sama (lihat Azis, 2002)

Pentingnya Alat Ukur Kesantunan dalam Transaksi dan Negosiasi

Alat ukur kesantunan berbahasa dalam proses transaksi dan negosiasi memiliki fungsi strategis. Pertama, penutur bahasa Indonesia yang notabene adalah pelaku transaksi dan negosiasi, akan memiliki "aturan" berbahasa. Kedua, pelaku transaksi dan negosiasi memiliki kesempatan unik melakukan refleksi diri apakah tuturannya sudah sesuai dengan kaidah kesantunan bahasa. Ketiga, Pihak personalia memiliki

pegangan untuk memberikan pelatihan atau advis kesantunan berbahasa. Keempat, acuan kesantunan berbahasa dapat beriringan dengan aturan berbahasa secara baik dan benar (dalam konteks formal).

Kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam membina karakter positif penuturnya, terutama pelaku proses transaksi dan negosiasi. 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.

Buku ini, dapat menjadi penuntut bagi siapa pun yang sedang belajar tentang kesantunan berbahasa dalam situasi formal bersemuka, terutama dalam ranah publik terkait proses transaksi dan negosiasi.



BAB II

PETUNJUK Pengerjaan Tes Kesantunan

Tes kesantunan ini sebaiknya digunakan oleh mereka yang terkait dengan pelayanan publik atau yang terlibat langsung dalam proses transaksi dan negosiasi. Teller, resepsionis, personalia, customer service, bagian informasi, kassa, satpam, moderator, dan profesi sejenis perlu mengetahui dan melakukan tes kesantunan ini sebelum berhadapan dengan konsumen, pelanggan, dan klien. Meskipun demikian, siapa pun yang ingin mengetahui kadar kesantunan diri pun boleh melakukan tes ini.

Sebelum mengerjakan tes ini, diharapkan peserta bersikap terbuka, sehingga secara jujur memilih item yang benar-benar sesuai dengan kondisi diri. Mungkin apa yang Anda pikirkan dan Anda rasakan berbeda atau bahkan bertentangan. Dalam kondisi demikian, Anda diharapkan memilih item yang Anda yakin menjadi representasi diri Anda yang sesungguhnya.

Alat ukur kesantunan ini terdiri dari 50 butir soal berbentuk soal pilihan ganda. Anda diminta untuk memilih jawaban berupa tuturan yang Anda rasa paling santun di antara lima tuturan yang tersedia dalam jawaban. Apabila Anda telah selesai mengerjakan, Anda akan mengetahui skor yang Anda dapatkan yang menunjukkan tingkat kesantunan Anda.

Berikut ini adalah petunjuk pengerjaan soal dengan langkah-langkah sebagai berikut.

Langkah 1

Untuk dapat mengikuti tes ini, Anda dipersiapkan untuk memasukkan CD dalam drive CD (CD rom) komputer Anda yang sudah memiliki program Macromedia Flash. Melalui Windows Explorer, Anda mengklik ikon "My Computer" untuk menemukan ikon CD. Selanjutnya Anda dapat segera membuka CD setelah mengklik ikon CD tersebut. Pada

beberapa komputer. Halaman depan alat tes ini akan langsung tampak pada layarnya setelah Anda mengklik pada ikon CD, dan Anda bisa langsung mulai mengerjakan tesnya setelah memasukkan data diri Anda. Apabila komputer Anda tidak menampilkan halaman depan alat tes ini setelah Anda mengklik ikon CD, Anda disarankan mencari ikon 'Project' dan mengkliknya. Halaman depan alat tes ini, sebagaimana yang tampak pada gambar berikut ini, akan segera tampil di layar komputer.



Setelah halaman depan muncul di layar, klik ikon START yang ada di pojok kanan bawah halaman tersebut. Halaman untuk mengisi data Anda akan segera tampil di layar komputer.

Langkah 2:

Sisihkan Anda masukkan data identitas diri Anda : nama, tanggal lahir dan tahun lahir (misalnya 09/11/1990), dan profesi Anda pada kotak-kotak yang tersedia di bawahnya. Setelah Anda selesai memasukkan data identitas diri, klik MASUK yang ada pada bagian bawah untuk melanjutkan.



Apabila identitas Anda telah diisikan dengan benar, dan Anda sudah mengklik kotak MASUK, maka halaman yang berisi petunjuk pengerjaan tes yang disertai dengan contoh akan tampil di layar komputer Anda. Perhatikan petunjuk dan contoh tersebut. Jika Anda telah memahaminya, Anda dapat mengklik SKIP yang ada pada bagian kanan bawah untuk melanjutkan ke halaman soal.

Halaman petunjuk dan contoh soal adalah sebagai berikut.



Apabila Anda sudah memahami petunjuk dan contoh soalnya lalu mengklik SKIP, selanjutnya akan muncul soal kesantunan sesuai dengan topik pilihannya. Pada layar komputer Anda akan muncul gambar sebagai berikut.



Silakan Anda kerjakan soal-soal yang ada, mulai nomor 1 sampai dengan nomor 50. Anda dipersilakan untuk mendengarkan soalnya kemudian memilih salah satu di antara lima pilihan jawaban (a, b, c, d, dan e) dengan cara mengklik pada jawaban yang Anda pilih tersebut. Pilihlah jawaban yang menurut Anda merupakan turluran yang paling sopan di antara lima turluran yang tersedia sebagai jawaban.

Langkah 3 :

Apabila Anda telah mengklik salah satu jawaban yang Anda pilih sebagai turluran yang paling sopan dibandingkan dengan empat turluran yang lain, halaman akan berpindah ke halaman berikutnya. Soal akan dilanjutkan ke nomor berikutnya. Jika Anda belum mengkliknya, halaman tidak akan berpindah, yang berarti soal tidak dilanjutkan ke soal berikutnya. Ingat, bahwa Anda hanya memiliki waktu paling lama 50 menit untuk mengerjakan soal-soal dalam satu CD. Hal itu berarti bahwa apabila Anda

terlalu lama dalam memilih jawaban (terlalu lama mengklik jawabannya) maka waktu Anda akan habis dan soal tidak dapat selesai dikerjakan karena jatah waktu yang lima puluh menit itu habis.

Langkah 4 :

Apabila Anda telah selesai mengerjakan sampai soal nomor 50, maka akan tampil halaman yang berisi skor perolehan Anda. Pada halaman itu akan ditampilkan nama Anda, tanggal bulan dan tahun kelahiran serta profesi Anda sesuai yang Anda masukkan pada saat Anda akan mulai mengerjakan les ini dilengkapi dengan skor perolehan dan skala yang menunjukkan apakah Anda sangat santun, santun, tidak santun, atau sangat tidak santun. Skala yang mungkin Anda peroleh sesuai dengan skor yang Anda peroleh adalah sebagai berikut.

- Sangat Santun : skor 200 – 250
- Santun : skor 150 – 199
- Tidak Santun : skor 149 – 100
- Sangat Tidak Santun : skor < 100

Tampilan pada layar komputer Anda adalah sebagai berikut



Kini Anda dapat mengetahui skor dan skala Anda mengensi kesantunan Anda pada satu topik. Anda dapat melanjutkan untuk mengerjakan tes untuk tema yang berikutnya dengan mengganti CD yang ada dengan cara yang sama sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.
Selamat mengerjakan!!!

BAB III

SOAL ALAT UKUR KESANTUNAN BERBAHASA DALAM TRANSAKSI DAN NEGOSIASI

1. Di loket kasir sebuah Klinik Gigi, seorang kasir memberikan kembalian 7 ribu dalam bentuk recehan. Pasien terkejut dan berkata :
 - a. Berapa administrasinya Mbak, kembaliannya recehan ya?
 - b. Wah jangan recehan mbak, kok recehan, ganti !
 - c. Administrasinya berapa, kok kembali receh-receh gini?
 - d. Kok kembalian recehan kayak gini, administrasinya berapa?
 - e. O, masih ada kembalian ya, nggak apa-apa meski recehan.
2. Dalam sebuah ruang praktik klinik gigi, seorang dokter gigi memperoleh pujian dari pasiennya. Jawaban yang dibenarkan dokter adalah :
 - a. Ibu bisa saja. Saya juga beruntung punya pasien seperti Ibu. Pintar dan tidak banyak menuntut.
 - b. Ya biasa lah, Bu, Saya juga beruntung punya pasien seperti Ibu. Pintar dan tidak banyak menuntut.
 - c. Wah Ibu gak usah memuji gitu, saya juga senang punya pasien kaya Ibu. Lumayan pintar dan gak ribet.
 - d. Terima kasih, Bu. Saya juga beruntung punya pasien seperti, Ibu. Pintar dan tidak banyak menuntut.
 - e. Wah Ibu nggak usah muji-muji gitu, dong. Saya malu.
3. Di tempat jaga suster di sebuah ruang rawat inap rumah sakit, dokter meminta suster untuk memasang alat ke pasiennya :
 - a. Suster, bisa minta tolong membantu memasang alat ini?
 - b. Suster, alatnya dipasang dong, jangan lupa ya!
 - c. Suster, dapat membantu saya memasang alat ini?
 - d. Suster, tolong bantu saya memasang alat ini ya !
 - e. Suster, jangan lupa memasang alat ini ya nanti !

4. Dalam sebuah bank, seorang teller menyampaikan kepada nasabah bahwa pengembalian uang sebaiknya disertai KTP. Nasabah lupa membawanya dan berkata :
- KTP lupa Mbak, masa tidak percaya saya pemilik tabungan ini mbak?
 - Maaf Mbak, saya lupa membawa KTP, bagaimana sebaiknya ya?
 - Mbak saya lupa membawa KTP, terus gimana mbak?
 - Waduh KTPnya lupa tidak dibawa, gimana?
 - Gimana mbak, nggak percaya saya pemilik tabungan ini?
5. Dalam ruang pameran pada sebuah gelang lukisan, seorang peserta gelang berkomentar kepada manajer gelang tentang posisi tempat duduk:
- Maaf Mas, kursi tidak ditata seperti biasa?
 - Ini kursinya kok tidak ditata seperti biasa?
 - Mas kok kursinya tidak ditata seperti biasa?
 - Nata kursi kok kayak gini, nggak seperti biasa?
 - Menata kursinya yang benar, dong!
6. Di loket sebuah kantor pos seorang ibu bertanya pada petugas tentang paket dari anaknya yang belum sampai. Si Ibu bertanya :
- Maaf Mas sudah 5 hari paket anak saya kok belum sampai ya, bagaimana cara mengeceknya?
 - Sudah 5 hari paket dari anak saya kok belum sampai ya, apakah ada yang nggak beres di sini?
 - Mas sudah 5 hari ini paket dari anak saya kok belum sampai ya, bagaimana cara mengeceknya?
 - Masak sudah 5 hari paket anak saya belum sampai, apa sih kerjaan orang kantor pos ini, nggak tertib!
 - Sudah 5 hari ini paket dari anak saya kok belum sampai ya, bagaimana ini petugasnya kok nggak tertib?

7. Dalam sebuah ruang rawat inap, seorang dokter junior menerima keluhan dari pasien. Pasien merasa kurang nyaman dengan dokter senior. Kemudian dokter junior menanggapi keluhan pasien :
- Ibu, Dokter Jihan memang dokter senior yang tegas, analisis beliau juga cukup akurat, saya banyak belajar dari beliau, Bu.
 - Dokter Jihan memang dokter senior yang tegas, analisisnya cukup akurat, tapi saya kadang kurang setuju dengan dia.
 - Dokter Jihan memang dokter senior yang tegas, analisis dia juga cukup akurat, saya banyak belajar dari dia, Bu.
 - Ya begitu bu Dokter Jihan, jadi nggak suka ya bu?
 - Dokter Jihan memang begitu bu, yang sabar ya, Bu!
8. Di loket pendaftaran sebuah RS seorang penjaga pendaftaran bertanya kepada pasien yang akan periksa :
- Bapak, bisa kami lihat kartu pendaftarannya ?
 - Maaf Bapak, bisa kami lihat kartu pendaftarannya ?
 - Mana kartu pendaftaran, bawa sini!
 - Sini, bisa dilihat kartu pendaftarannya ?
 - Tunjukkan kartu pendaftarannya, sini!
9. Di ruang rawat inap sebuah RS seorang perawat memberitahu pasien tentang kondisinya :
- Tekanan darahnya tinggi, jangan lupa pola makannya harus dijaga lagi!
 - Pola makan yang benar, Bu, tekanan darahnya tinggi, jangan asal makan!
 - Ibu, Tekanan darahnya kurang terkontrol, pola makannya lebih dijaga, Bu!
 - Tekanan darahnya kurang terkontrol, jadi pola makannya harus dijaga, Bu!
 - Pola makannya gak teratur ya, Bu, makanya tekanan darahnya jadi tinggi!

10. Di ruang tamu Kepala Sekolah, seorang kepala sekolah sedang berbicara kepada orang tua murid yang belum bisa membayar SPP anaknya. Kepala Sekolah berkata :
- Maaf Pak, SPP putranya harus segera dilunasi dalam 1 minggu ini.
 - SPP anaknya lho Pak, tinggal 1 minggu waktunya harus sudah lunas.
 - Ada waktu 1 minggu ke depan untuk melunasi SPP, Pak!
 - Pak, jangan lupa SPP anaknya 1 minggu ini harus sudah lunas ya!
 - Gimana Pak, SPP anaknya harus segera dilunasi 1 minggu ini lho!
11. Di loket sebuah bank, seorang customer service berkata pada nasabah yang baru saja mengambil uang.
- Ada keperluan lagi, Bapak?
 - Mau apa lagi, Pak?
 - Apa keperluan Bapak selanjutnya?
 - Saya bisa bantu apa lagi, Bapak?
 - Ada yang bisa saya bantu lagi, Bapak?
12. Di loket registrasi, seorang orang tua mahasiswa mengeluhkan tentang pembayaran SPP mahasiswa yang tidak sama antara reguler dan nonreguler kepada petugas registrasi. Pelugas registrasi menjawab.
- Maaf, coba Bapak baca secara cermat peraturan, karena ada perbedaan antara mahasiswa reguler dan nonreguler.
 - Bapak sudah membaca peraturannya yang belum secara cermat atau belum, bukankah ada perbedaan antara mahasiswa reguler dan nonreguler, Pak?
 - Maaf, Bapak pasti belum membaca peraturannya yang belum secara cermat, bukankah ada perbedaan antara mahasiswa reguler dan nonreguler, Pak?
 - Mungkin ada peraturannya yang belum Bapak baca secara cermat, karena antara mahasiswa reguler dan non reguler memang berbeda, Pak.
 - Maaf, Pak. Barangkali ada peraturannya yang belum Bapak baca, karena antara mahasiswa reguler dan non reguler memang berbeda, Pak.

13. Di sebuah rumah sakit, seorang satpam menyuruh pengantar pasien untuk memindahkan mobil karena menutupi jalan. Satpam berkata :
- Tolong, mobil Bapak dipindah ke tempat parkir karena menghalangi mobil yang akan lewat.
 - Maaf, mobil Bapak harus dipindah ke tempat parkir karena jelas-jelas menghalangi mobil yang akan lewat.
 - Pak, mohon mobil Bapak dipindah ke tempat parkir karena menghalangi mobil yang akan lewat karena di sini bukan tempat parkir.
 - Tolong, mobil Bapak dipindah ke tempat parkir. Di sini bukan tempat parkir, Pak.
 - Maaf, Pak, Tolong, mobil Bapak dipindah ke tempat parkir karena menghalangi mobil yang akan lewat.
14. Di ruang panitia Penerimaan Siswa Baru (PSB), seorang koordinator penerimisan siswa baru berkata pada orang tua calon siswa baru yang tidak ikut lolos kelas SBI.
- Maaf, Bapak tahu apa nggak, walaupun NEM anak Bapak tinggi, tetapi tidak lolos kelas SBI karena nilai hasil ujian Bahasa Inggrisnya sangat kurang.
 - Maaf, Pak, walaupun NEM anak Bapak tinggi, tetapi tidak lolos kelas SBI karena nilai hasil ujian Bahasa Inggrisnya sangat kurang.
 - Maaf, Pak, NEM anak Bapak memang tinggi, tetapi tidak lolos kelas SBI karena nilai hasil ujian Bahasa Inggrisnya jelek.
 - Maaf, Pak, walaupun NEM anak Bapak tinggi, tetapi tidak lolos kelas SBI karena nilai hasil ujian Bahasa Inggrisnya sangat kurang.
 - Maaf, Pak, jangan kecewa ya, walaupun NEM anak Bapak tinggi, tetapi tidak lolos kelas SBI karena nilai hasil ujian Bahasa Inggrisnya jelek sekali.

15. Di ruang resepsionis sebuah hotel, seorang bapak yang sedang *check out* berkata pada petugas.
- Mbak, hotel ini sangat bersih, bagus, pelayanannya juga bagus. Tapi sayang *breakfast*-nya tidak enak.
 - Mbak, hotel ini sangat bersih, bagus, pelayanannya juga bagus. Pegawainya cantik-cantik. Tapi sayang *breakfast*-nya tidak enak.
 - Mbak, hotel ini sangat bersih, bagus, pelayanannya juga bagus. Kamar. Tapi sayang *breakfast*-nya minta ampun.
 - Mbak, hotel ini sangat bersih, bagus, pelayanan cantik-cantik. Masakannya pun enak-enak. Tapi sayang *breakfast*-nya kurang memuaskan.
 - Mbak, hotel ini sangat bersih, bagus, pelayanannya juga bagus. Masakannya pun enak-enak. Tapi sayang *breakfast*-nya saya kurang selera.
16. Di sebuah rumah sakit, seorang dokter sedang berbicara dengan seorang yang ingin menjadi donor darah.
- Saya kira, keinginan Bapak untuk menjadi donor darah itu sangat mulia dan terpuji. Silakan nanti menghubungi bagian pelayanan donor darah, Pak!
 - Saya kira, keinginan Bapak untuk menjadi donor darah itu sangat bagus. Silakan nanti menghubungi bagian pelayanan donor darah, Pak!
 - Saya kira, keinginan Bapak untuk menjadi donor darah itu baik. Silakan nanti menghubungi bagian pelayanan donor darah.
 - Saya kira, keinginan Bapak untuk menjadi donor darah itu cukup bagus. Silakan nanti menghubungi bagian pelayanan donor darah, Pak!
 - Saya kira, saya dukung sepenuhnya keinginan Bapak untuk menjadi donor darah itu luar biasa. Silakan nanti menghubungi bagian pelayanan donor darah, Pak!

17. Di sebuah tiket pendaftaran pada sebuah lembaga kursus Bahasa Inggris, seorang calon peserta kursus bertanya pada bagian pendaftaran, "Mbak, saya mau ikut kelas *conversation*. Bisa, Mbak? Petugas pendaftaran menjawab sambil tersenyum.
- O, jelas bisa, Mas. Yang nggak pakai *conversation* sudah digondol kucing, yang ada tinggal yang pakai *conversation*, Mas.
 - O, jelas bisa, Mas. Yang nggak pakai *conversation* sudah digondol maling, yang ada tinggal yang pakai *conversation*.
 - O, jelas bisa, Mas. Yang nggak pakai *conversation* sudah ludes diborong, yang ada tinggal yang pakai *conversation*, Mas.
 - O, jelas bisa, Mas. Yang nggak pakai *conversation* habis dimakan, yang ada tinggal yang pakai *conversation*, Mas.
 - O, jelas bisa, Mas. Yang nggak pakai *conversation* sudah dimaling kucing, yang ada tinggal yang pakai *conversation*, Mas.
18. Di depaniket sebuah bank terjadi keributan antara dua nasabah karena berebut dilayani terlebih dulu. Keduanya sama-sama merasa datang lebih dulu. Satpam berusaha menengahi. Satpam berkata :
- Sebaiknya Bapak mengalah, Pak, karena saya lihat sendiri ibu ini tadi datang lebih dulu sebelum Bapak.
 - Maaf, Pak. Sebaiknya Bapak belakangan saja, karena saya lihat sendiri ibu ini tadi datang lebih dulu sebelum Bapak.
 - Maaf, Pak. Sebaiknya Bapak mengalah, Pak, karena saya lihat sendiri ibu ini tadi datang lebih dulu sebelum Bapak.
 - Maaf, Pak. Sebaiknya Bapak mengalah, Pak, karena saya berani sebagai saksi kalau ibu ini tadi datang lebih dulu sebelum Bapak.
 - Maaf, Pak. Sebaiknya Bapak mengalah, Pak, karena saya lihat sendiri ibu ini tadi datang lebih dulu sebelum Bapak.

19. Seorang pemuda pengendara sepeda motor dihentikan oleh seorang polisi lalu lintas karena dianggap melanggar lampu lalu lintas. Pemuda itu berusaha membela diri. Dia berkata:
- Tidak mungkin saya melanggar, Pak. Tadi masih hijau kok lampunya. Sumpah mampus, Pak. Tapi, ya sudahlah. Silakan kalau mau ditilang!
 - Tidak mungkin saya melanggar, Pak. Tadi masih hijau kok lampunya. Sungguh, Pak. Tapi, ya sudahlah. Silakan kalau mau ditilang!
 - Saya merasa tidak melanggar, Pak. Tadi masih hijau kok lampunya. Sungguh, Pak. Tapi, ya sudahlah. Silakan kalau mau ditilang!
 - Tidak mungkin saya melanggar, Pak. Pak Polisi saja yang salah lihat. Tadi masih hijau kok lampunya. Yakin, Pak. Tapi, ya sudahlah. Silakan kalau mau ditilang!
 - Saya merasa tidak melanggar, Pak. Tadi masih hijau kok lampunya. Sungguh, Pak. Tapi, ya sudahlah. Silakan kalau mau ditilang!
20. Di sebuah salon, seorang kapster yang sedang melayani pelanggan berkata:
- Kulit ibu bagus sekali lho, Bu, sudah putih, bersih, halus lagi. Apalagi kalau sering-sering melakukan perawatan seperti ini, suami bakal nggak tahan.
 - Kulit ibu bagus sekali lho, Bu, sudah putih, bersih, halus lagi. Apalagi kalau sering-sering melakukan perawatan seperti ini, laki-laki pasti makin terpesona.
 - Kulit ibu bagus sekali lho, Bu, sudah putih, bersih, halus lagi. Apalagi kalau sering-sering melakukan perawatan seperti ini, suami pasti makin tergiila-gila.
 - Kulit ibu bagus sekali lho, Bu, sudah putih, bersih, halus lagi. Apalagi kalau sering-sering melakukan perawatan seperti ini, suami pasti makin tergodas.
 - Kulit ibu bagus sekali lho, Bu, sudah putih, bersih, halus lagi. Apalagi kalau sering-sering melakukan perawatan seperti ini, suami pasti makin senang.

21. Di ruang tunggu sebuah rumah sakit ada seorang ibu tua yang lampaknya menahan kesakitan sampai hampir tidak kuat lagi. Pasien lain berkata:
- Mbak, kasihan ibu itu. Tampak kesakitan sungguh. Ada baiknya didahulukan, Mbak!
 - Mbak itu, ibu itu didahulukan saja. Tampak nggak tahan, nanti kita dibikin repot!
 - Mbak, sebaiknya ibu ini didahulukan saja. Kasihan keadaannya sudah seperti ini.
 - Mbak ibu ini kan begitu kesakitan tampak nggak tahan. Didahulukan saja dia!
 - Itu, ibu itu didahulukan aja! Yang lain diam, dia merintih terus, bikin yang lain risi.
22. Seorang pegawai bank memberikan penjelasan secara panjang lebar kepada nasabah. Ia mengkhiri pembicaraan dengan mengucapkan:
- Ada yang masih bisa dibantu, Pak?
 - Kalau belum jelas, boleh bertanya?
 - Ada yang ditanyakan?
 - Semoga informasi saya bermanfaat.
 - Mohon maaf, kalau ada yang salah.
23. Seorang public relation suatu lembaga asuransi memberikan kata penutup dalam pemberian penjasalamannya perihal produk asuransinya kepada para pengunjung yang hadir di kantornya. PR itu berkata:
- Investasi memang dapat dalam berbagai bentuk. Namun, asuransi masih merupakan pilihan terbaik untuk investasi.
 - Terima kasih atas kunjungannya. Semoga berkenan memilih asuransi ini sebagai tempat investasi.
 - Sekali lagi ibu, siap pun mesti berpikir masa depan. Asuransi merupakan pilihan tepat untuk berinvestasi!
 - Tolong ibu menungkan keuntungan pilihan ibu bila berinvestasi dalam bentuk asuransi. Selamat jalan ibu.
 - Ibu belum ikut asuransi kan! Nah, ini kesempatan bagus untuk ikut asuransi sekalian berinvestasi.

24. Di ruang kedatangan gerai Indosat. Ketika menyambut seorang konsumen seorang penerima tamu mengatakan:
- Ada yang bisa dibantu?
 - Cari siapa, Bu?
 - Bu, apa yang bisa saya bantu?
 - Ibu mencari siapa?
 - Bu, kok duduk di situ?
25. Dalam acara jamuan makan malam di restoran, seorang pramusaji menyampaikan pesan kepada salah seorang pengunjung yang baru saja mendapatkan pesannya. Pramusaji berkata:
- Selamat menikmati. Masih ada pesanan yang lain?
 - Silakan, Ibu. Selamat menikmati!
 - Ini pesannya. Masih ada pesanan lagi?
 - Ini pesanan Ibu. Sudah lengkap Ibu? Terima kasih.
 - Ini pesanan Ibu. Cukup ini saja? Nggak tambah, Bu?
26. Di ruang tamu seorang calon nasabah, pegawai *leasing* mobil sedang berdiskusi dengan calon nasabah dan menjelaskan segala persyaratan untuk bisa mengambil kredit mobil. Pegawai *leasing* berkata:
- Untuk mengambil kredit di atas Rp100 juta dalam jangka dua tahun diperlukan THP minimal delapan belas juta per bulan sesuai persyaratan di awal, yaitu angsuran sebesar 50% dari gaji pokok. Jadi, mungkin diperlukan perhitungan yang lebih cermat.
 - Angsuran maksimum 50% dari gaji pokok. Kredit di atas 100 juta untuk jangka dua tahun minimal THP ya, delapan belas jutaan. Anda berapa? Nah, cukup nggak! Kalau nggak, ambil di bawahnya, atau DP lebih tinggi.
 - Kalau mau ambil di atas 100 juta selama dua tahun THP-nya sekitar delapan belas. Angsurannya kan disyarkan maksimum 50% dari gaji pokok. Nah, kalau kurang dari itu gak bisa. Caranya kasih DP yang lebih tinggi untuk nurunkan kreditnya.
 - THP mesti di atas delapan belas untuk kredit di atas 100 jangka waktu dua tahun. Syarat angsurannya maksimum 50% dari penghasilan. Kalau gitu, tinggal pilih. Ambil kendaraan harga lebih rendah, atau DP lebih banyak disesuaikan dengan THP-nya.
 - Kredit di atas 100 juta, jangka waku dua tahun, THP-nya mesti di atas delapan belas. Soalnya, angsurannya maksimum 50% dari penghasilan. Untuk itu, coba pertimbangkan untuk ambil yang lain atau bayar DP tinggi agar kreditnya lebih kecil.

27. Dalam ruang *meeting* seorang pimpinan suatu perusahaan melakukan transaksi jual beli dengan perusahaan rekanannya. Pimpinan perusahaan rekanan itu berkata:
- Bagaimana kalo saya naikkan menjadi 10% dari harga awal. Bagaimana? Setuju ya...!
 - Lha itu sudah berat. Paling saya naik 5% dah kalau setuju. Kalo gak, ke rekanan lain aja.
 - Saya tidak bisa naik lagi. Harga itu sudah maksimal. Saya menunggu keputusannya segera!
 - Itu kalau Anda setuju. Kalau nggak, ya silakan saja ditawarkan ke rekanan lain saja!
 - Maafkan ya. Saya sudah maksimal. Itu pun belum bisa kontan, kurangnya seminggu.
28. Percakapan berlangsung di kantor jasa penjualan rumah. Dalam sebuah proses transaksi jual beli, seorang *marketing property* menyampaikan pujian kepada pemilik rumah yang akan menjual rumahnya. Berikut ini yang diucapkan olehnya.
- Ini masih cukup bagus, Bu. Lokasi juga strategis. Jadi, mungkin nanti kami pasang dengan harga agak tinggi.
 - Rumah ini lumayan bagus, tapi lokasi kurang strategis. Minta berapa pasnya? Nanti saya pasang yang logis saja!
 - Harga rumah gini agak rendah. Mintanya berapa? Aku nanti pasanginya paling sekitar dua tiga puluh aja!
 - Rumah kontan agak seret sekarang. Kreditan lebih banyak. Rumah begini, saya paling pasang dua lima puluh.
 - Harga tawaran itu kalau Bapak setuju. Kalau nggak yang lebih baik. Bapak pasarkan sendiri, nggak usah lewat giman.

29. Percakapan berlangsung di sebuah toko barang-barang elektronik. Dalam transaksi jual beli televisi, seorang calon pembeli menawarkan barang tersebut dengan mengucapakan, "kurangi satu juta ya Mas!" Seorang penjual memberikan jawaban atas tawaran tersebut.
- Boleh Bu, tapi leve rusak. Mbok lihat-lihat barangge. gak waton nawar.
 - Ya, nggak bisa Bu. Harga itu sudah murah, Ibu boleh bandingkan dengan toko lain.
 - Bu, ini sudah pas. Saya langgung murah, Bu. Kalau kemahalan kembalikan.
 - Kalau begitu, belum bisa. Saya mau kulakan, Bu. Ya, boleh kurang, lima puluh.
 - Lah, Ibu ini mau beli leve beneran nggak. Masak nawarnya segitu, ya nggak lah!
30. Seorang pembeli memilih beberapa barang kerajinan untuk dibeli di sebuah toko souvenir. Tiba-tiba ia ragu-ragu untuk membelinya. Bahkan kemudian ia membatalkan pembelian atas barang-barang yang sudah dipilihnya. Berikut kata pembeli tersebut.
- Gak jadi deh, Mas!
 - Waduh, maaf ini gak jadi saja, Mas!
 - Maaf ya Mas saya nggak jadi beli!
 - Nah, Mas gak jadi. Saya kembalikan!
 - Maaf, Mas. Saya kembalikan!

31. Di loket pelayanan umum kantor penzinan, salah satu pegawai pemerintah daerah sedang melayani warga yang sedang mengurus izin mendirikan toko. Berikut ini disampaikan oleh pegawai tersebut.
- Bapak, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk mendirikan sebuah toko. Bapak bisa lihat di papan yang ditempel itu. Selain itu juga ada pajak yang harus Bapak setor. Tapi untuk pengurusannya Bapak harus bersabar karena banyak yang antri.
 - Untuk mendirikan toko, ada syarat-syaratnya Pak. Bapak bisa lihat di papan itu. Nanti kalau ada yang belum paham akan kami jelaskan Pak.
 - Pak mendirikan toko itu tidak mudah, ada syarat dan ketentuan yang berlaku, coba pajaknya akan Bapak setor nggak, belum masalah fee yang lain, apalagi kalau minta cepat keluar, semua ada syarat, maklum antarnya banyak kalau mau duluan ya ada kompensasi.
 - Ndak gampang lho Pak mendirikan toko itu. Harus dipikirkan masak-masak dulu. Banyak syarat-syaratnya. Pajak dan fee juga jangan lupa. Sanggup nggak Pak kira-kira mbayarnya?
 - Mau mengurus izin mendirikan toko ya Pak. Lihat syarat-syaratnya dulu saja ya Pak, di papan itu.
32. Di sebuah ruangan lobi dealer mobil seorang SPG mobil sedang melayani konsumen yang datang. Kebetulan konsumen tersebut berpenampilan sederhana. SPG tersebut menjawab pertanyaan konsumen tentang mobil yang sedang dipamerkan.
- Produk di sini ada matic dan ada manual Pak. Yang warna merah ini matic, sedang yang hijau manual. Semua punya kelebihan masing-masing Pak. Bapak tinggal pilih yang sreg dengan Bapak yang mana.
 - Ada dua produk Pak, matic dan manual. Bapak bisa lihat dulu spesifikasinya. Nanti kalau Bapak masih bingung akan kami jelaskan.
 - Kayaknya lebih cocok yang manual saja, lebih murah, nanti takutnya ndak bisa nyicil kreditan lagi.
 - Untuk yang matic harganya memang lebih mahal dibanding yang manual. Ada kemudahan kan ada harga Pak.
 - Wah kalau yang matic lebih mahal, ini saja yang manual mahal (tanpa berusaha diberi penjelasan yang rinci)

33. Di sebuah mal, SPG rokok sedang menawarkan produknya kepada salah satu konsumen/ pengunjung laki-laki yang kebetulan bersama teman perempuannya. Berikut yang diucapkannya.
- Mau pilih yang mana, Mas, rokoknya? Yang kretek atau filter, mumpung ada diskon Mas.
 - Yang ini nikolannya rendah Mas, kalau yang ini harganya murah. Pilih yang mana Mas?
 - Untuk Mas, yang ini saja ya, bisa membuat tubuh jadi panas lho. Lagian kan ada mbaknya, bisa enak dong.
 - Beli rokoknya ya Mas, buat ngilangin dagangan.
 - Mas, coba rokoknya, wah hangat lho, untuk perempuan juga bisa, tambah seru deh.
34. Di ruangan lobi kantor, seorang SPG property sedang melayani konsumen yang datang ke kantor penjualan. Berikut yang diucapkan SPG tersebut.
- Mohon maaf ya Bu, semua barang yang dijual di sini boleh dilihat, tetapi mohon untuk tidak dipegang ataupun diduduki.
 - Bu kalau lihat boleh, tapi sebaiknya jangan dipegang atau diduduki...
 - Dilihat saja ya Bu, jangan dipegang-pegang
 - Ndak boleh diduduki Bu, dipegang aja nggak boleh.
 - Jangan diduduki Bu, nanti kucel sprelnya. Bisa ndak laku nanti.
35. Seorang tamu hotel terlibat perbincangan dengan seorang resepsionis di *front office* hotel. Tamu hotel tersebut memberi komentar atas pelayanan seorang resepsionis hotel.
- Terima kasih Mbak, alas pelayanannya. Kami cukup senang atas pelayanan yang diberikan.
 - Makasih ya Mbak alas pelayanan yang bagus.
 - Mbak, pelayanannya bagus, kalau melayani yang lain juga pasti bagus juga ya mbak?
 - Sudah sepatutnya kalau mbak melayani tamu hotel dengan baik itu kan memang tugas resepsionis.
 - Pelayanannya bagus, namanya juga hotel.

36. Di ruang *front office* sebuah hotel, seorang tamu hotel yang tidak puas atas keadaan hotel sedang cek out dan berkata pada seorang resepsionis.
- Hotel ini sebenarnya bagus mbak. Pemandangannya juga indah. Tapi ada yang harus diperhalikan lagi, misal tentang kebersihannya. Saya yakin pasti banyak lagi tamu yang akan datang bila hal itu ditingkatkan.
 - Maaf, Mbak, hotel sebegus ini kebersihannya agak kurang diperhatikan.
 - Mbak, kalau bisa kebersihan hotel ini lebih ditingkatkan supaya tamu-tamu hotel betah tinggal di sini.
 - Mbak, hotelnya kok ngak bersih ya. Saya jadi ndak nyaman menginap di hotel ini.
 - Mbak, hotel ini kelihatan kurang bersih. Saya lebih suka hotel yang bersih.
37. Di salah satu ruang rawat inap sebuah rumah sakit, seorang dokter berkata pada salah satu pasien yang sedang opname di rumah sakit tersebut tentang keadaan pasien tersebut.
- Kami akan berusaha mengobati penyakit Bapak. Akan kami usahakan sebisa kami. Bapak berdoa saja dan mematuhi apa yang kami anjurkan.
 - Penyakit bapak ndak bisa dianggap sepele. Bapak harus selalu mematuhi apa yang kami anjurkan. Obat ndak boleh lupa diminum dan pantangan-pantangan harus dipatuhi.
 - Tidak boleh menyepelkan penyakitnya Pak. Kalau Bapak ingin sembuh, perlu upaya yang sungguh-sungguh dan biaya yang banyak sekas. Pantangan makanan pun banyak.
 - Bapak jangan ngeyel, harus tertib minum obatnya, supaya sembuh sakitnya.
 - Pokoknya Bapak harus tertib minum obat kalau ingin cepat sembuh.

38. Di sebuah butik, seorang pembeli yang berbadan gemuk sedang memilih-milih baju ditunggui oleh karyawan butik. Lama dia belum menemukan ukuran yang pas. Karyawan butik berkata pada pembeli yang berbadan gemuk tersebut.
- He, he... semua nggak bakal muat deh Bu. Badan Ibu kan besar banget.
 - Maaf Bu, kalau ukuran baju di tempat kami tidak ada yang sesuai dengan badan Ibu. Mungkin lain kali akan kami sediakan.
 - Untuk ukuran baju, memang tidak ada yang besar Bu. Maaf ya Bu.
 - Ndak ada yang muat Bu? Coba di butik sebelah Bu.
 - Ukuran badan Ibu *big size*, jadi tidak ada yang muat.
39. Di sebuah toko *handpone*, seorang penjual berkata pada calon pembeli yang bingung hendak membeli *handpone*.
- Mau hape yang mana Pak? Merahnya banyak kok di toko kami. Bapak tidak usah bingung.
 - Bapak ingin hape yang fungsinya untuk apa? Apa sekedar untuk telepon dan sms, atau yang ada kameranya, atau untuk internet dan email? Nanti kami carikan yang Bapak inginkan.
 - Banyak Pak, hape yang ada di toko kami. Bapak bdk susah bingung-bingung, akan kami pnhkn yang sesuai dengan keinginan Bapak.
 - Mau beli tidak to, Pak? Dari tadi kok Cuma lihat-lihat saja. Kalau ndak jadi beli ya sudah. (sambil ditunggal pergi)
 - Pak, orang sekelas Bapak yang punya jabatan tinggi begms, masak ambil yang murah. Yang ini saja ya Pak, fiturnya lengkap. Bapak kan banyak uang.

40. Di sekretariat panitia lomba lukis, seorang panitia lomba lukis sedang menghadapi seorang bapak yang mendaftarkan anaknya untuk mengikuti lomba lukis tersebut. Ternyata pendaftaran telah ditutup karena peserta sudah melampaui target. Bapak tersebut tidak mau terima karena sesuai brosur yang dia baca pendaftaran ditutup dua hari lagi. Bapak itu marah. Petugas mencoba menjelaskan pada bapak tersebut.
- Mohon maaf, Bapak, pendaftaran sudah kami tutup karena peserta sudah melebihi batas. Kami takut bila pendaftaran masih dibuka nanti justru akan membuat peserta tidak bisa mengikuti lomba dengan baik. Maafkan kami atas ketidaknyamanan ini Pak.
 - Pendaftaran sudah ditutup Pak. Mungkin lebih baik besok lagi Bapak mendaftari dari awal.
 - Maaf Pak, dengan sangat menyesal pendaftaran peserta tidak kami layani lagi karena peserta sudah melampaui target.
 - Sudah tutup, Pak. Lain kali saja.
 - Pak, sudah saya jelaskan bahwa jumlah peserta sudah memenuhi target, bdk bisa ditambah lagi.
41. Di sebuah salon, seorang kapster yang sedang melayani pelanggan yang kulit mukanya nampak kusam. Kapster itu berkata,
- Lama tidak melakukan perawatan muka di sini Bu, sibuk sekali ya Bu?
 - Sudah berapa lama ya Ibu tidak melakukan perawatan muka?
 - Lama bdk melakukan perawatan muka ya Bu?
 - Kayaknya Ibu malas merawat kulit muka ya?
 - Ibu belum pernah melakukan perawatan muka ya?

42. Di ruang tunggu sebuah rumah sakit ada seorang ibu berusia lanjut yang nampaknya menahan kesakitan sampai hampir tidak kuat lagi. Petugas mendahului ibu itu untuk masuk guna diperiksa terlebih dahulu. Seorang pemuda, pasien lain yang seharusnya mendapat giliran saat itu untuk diperiksa mempertanyakan.
- Mbak, sekarang ini giliran saya. Lihat ini nomor saya. Harusnya sesuai nomor urut biar adil.
 - Nomor urutnya berubah ya Mbak? Saya kira sekarang giliran nomor saya.
 - Maaf Mbak, ini nomor saya. Bukankah sekarang giliran nomor saya ini?
 - Tidak sesuai dengan nomor urut ya Mbak? Giliran berikutnya kan nomor saya?
 - Saya sudah lama menunggu Mbak. Mengapa giliran saya tapi saya diabaikan?

43. Di bangku depan ruang rawat inap sebuah rumah sakit, seorang perawat berkata pada seorang pasien yang banyak bangun dan berjalan-jalan meskipun sebenarnya pasien itu belum boleh bangun.

Kata perawat itu,

- Bapak ingat nasehat dokter kemarin Pak? Kalau Bapak tidak menuruti, nanti sembuhnya lama Pak.
- Sesuai nasehat dokter kemarin, Bapak belum boleh bangun apalagi jalan-jalan Pak, Bapak nurut ya Pak.
- Sebaiknya Bapak menuruti nasehat dokter kemarin, Dokter bilang Bapak belum boleh bangun kan?
- Bapak ini dinasehati kok ngeyei ta? Bapak ini belum boleh bangun. Bagaimana kalau nanti jatuh?
- Dokter kemarin kan sudah menasehati Bapak agar tidak bangun dulu. Yang nurut ta Pak. Nanti kalau jatuh bisa celaka.

44. Di ruang periksa sebuah rumah sakit, seorang dokter berbicara pada seorang pasien yang datang untuk kedua kalinya guna berobat. Kata dokter itu,
- Kalau Bapak minum obat antibiotik yang saya resepkan kemarin sampai habis, pasti Bapak tidak perlu kembali ke sini lagi sekarang.
 - Belum sembuh juga Pak? Apakah obat antibiotik yang saya resepkan kemarin belum dihabiskan? Kalau dihabiskan pasti Bapak sudah sembuh.
 - Obat antibiotik yang saya resepkan kemarin tidak Bapak habiskan ya? Seharusnya sakit Bapak sudah sembuh kalau Bapak tertib minum obat itu.
 - Pasti obat antibiotik yang saya resepkan kemarin tidak Bapak habiskan. Ya sudah kalau Bapak memang nggak ingin sembuh.
 - Begitu akibatnya kalau Bapak nggak menghabiskan obat antibiotik yang saya resepkan kemarin. Memangnya Bapak nggak ingin sembuh ya?

45. Di loket pembayaran sebuah rumah sakit, seorang petugas menjelaskan kepada pasien yang akan membayar tagihan laboratorium. Pasien itu nampak terkejut ketika melihat tagihan laboratorium yang ternyata banyak, dan kemudian menanyakan tentang harga tersebut. Dalam penjasannya petugas tersebut mengatakan,

- Iya Bu, biayanya memang besar. Ibu melakukan cek lengkap sehingga biayanya juga banyak.
- Biayanya menjadi sebanyak itu karena yang diperiksa juga banyak Bu. Ibu bisa cermati di sini. Bukankah Ibu melakukan cek lengkap?
- Yang diperiksa di laboratorium juga banyak Bu. Ibu melakukan cek lengkap, jadi tentu saja biayanya menjadi banyak juga.
- Memang harganya mahal Bu, lain dengan rumah sakit yang lain. Jangan periksa di sini kalau maunya bayar yang murah.
- Ini rumah sakit besar Bu, jangan disamakan dengan laboratorium di rumah sakit kecil. Keakuratannya juga beda Bu.

46. Di sebuah bank, seorang customer service sedang melayani seorang nasabah yang kebetulan merupakan telangganya. Kata customer service itu,
- Coba kamu taling lagi uangnya Ton, sepertinya kurang dan dua ratus ribu.
 - Saya sudah menghitung uangnya, sepertinya kurang dan dua ratus ribu Ton.
 - Ton, ini uangnya kurang, jumlahnya tidak sampai dua ratus ribu.
 - Ditiling lagi Ton, ini uangnya kurang. Nggak nyempai dua ratus ribu.
 - Apa tadi belum dihilung uangnya Ton? Ini kan nggak sampai dua ratus ribu.
47. Di sebuah bank, seorang customer service berkata pada seorang calon nasabah yang akan membuka tabungan. Nasabah itu hanya membawa kartu identitas berupa SIM saja. Kata customer service itu,
- Maaf Pak, kami memerlukan KTP Bapak juga. Kami tidak bisa memproses jika hanya dengan SIM saja.
 - Apakah Bapak membawa KTP? Kami tidak bisa memproses kalau tidak ada KTP.
 - Buka tabungan di sini kalau memakai SIM saja tidak bisa Pak, harus disertai KTP asli.
 - Bapak pulang saja dulu, ambil KTP. Kalau hanya dengan SIM begini tidak boleh.
 - Buka tabungannya lain kali saja ya Pak, soalnya Bapak tidak membawa KTP.

48. Di sebuah bank, seorang customer service berbicara pada seorang kakak yang akan menabung dengan jumlah nominal uang yang tidak banyak. Kata customer service itu,
- Menabung banyak boleh, menabung sedikit juga diterima Pak. Lima ribu juga silakan. Bapak mau menabung berapapun boleh.
 - Menabung berapapun boleh Pak. Lima ribu juga boleh. Sedikit-demi sedikit lama-lama menjadi bukit kan Pak.
 - Kalau memang adanya uang lima ribu ya tidak apa-apa Pak ditabungkan. Menunggu ngumpul banyak kan belum tentu bisa.
 - Menabung lima ribu juga boleh Pak, tidak apa-apa. Menabung tidak harus jumlahnya besar.
 - Ya bolehlah Pak, boleh menabung lima ribu. Lima ribu kan uang juga. Daripada tidak menabung ya lebih baik menabung walau hanya lima ribu.
49. Di sebuah bank, seorang customer service sedang melayani seorang nasabah. Tiba-tiba dia dipanggil oleh pimpinannya agar segera menghadap. Kata customer service itu sebelum menanggalkan nasabahnya,
- Maaf Bu, saya segera melayani Ibu lagi setelah menemui pimpinan saya.
 - Sebar ya Bu, tunggu di sini, pimpinan saya memanggil saya.
 - Permisinya dulu ya Bu, saya tinggal sebentar, pimpinan saya memanggil saya.
 - Sebentar ya Bu, saya dipanggil pimpinan saya.
 - Saya belum bisa melayani Bu, baru dipanggil pimpinan.

50. Di sebuah apotek, seorang pramuniaga berkata kepada seorang pembeli yang bermaksud bertemu dengan apoteker untuk menanyakan tentang obat yang dibelinya. Saat itu apotekernya tidak ada. Kata pramuniaga itu.
- Apotekernya belum ada Bu. Kalau Ibu tidak keberatan, Ibu bisa menanyakannya kepada saya.
 - Ada yang bisa saya bantu Bu? Barangkali bisa ditanyakan pada saya karena apotekernya belum ada.
 - Apoteker belum datang Bu. Ibu bisa menunggu, atau mungkin bisa saya bantu menjawab pertanyaan Ibu.
 - Persoalan tentang obat tidak harus ditanyakan pada apoteker Bu. Saya saja juga bisa menjawabnya.
 - Ibu tidak perlu menemui apoteker. Saya juga tahu Bu kegunaan obat-obatan itu, sudah hafal kok.

BAB IV

INTERPRETASI DAN REKOMENDASI

Berikut ini disajikan pedoman interpretasi skor yang Anda capai. Atas skor yang Anda capai, disajikan rekomendasi atau saran yang dipandang perlu.

1. INTERPRETASI SKOR TES

Kategorisasi kesantunan didasarkan pada hasil penilaian alat ukur kesantunan bahasa Indonesia formal yang dilakukan Anda jawab. Setelah menjawab, alat otomatis akan menjumlah skor kesantunan Anda. Ingat setiap item yang Anda pilih memiliki skor yang berbeda. Skor yang Anda peroleh akan diinterpretasikan dalam empat skala penilaian. Skala tersebut adalah :

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

Artinya, jika skor Anda 210, berarti Anda termasuk orang yang sangat santun dalam aktivitas transaksi dan negosiasi. Demikian seterusnya. Interpretasi disesuaikan dengan skala di atas.

2. REKOMENDASI PEROLEHAN SKOR

Bila Anda mendapat skor di atas 200, Anda termasuk dalam kategori sangat santun. Untuk itu, Anda perlu mempertahankan kesantunan berbahasa Anda. Selain mempertahankannya, bila Anda merasa perlu meningkatkan lagi, Anda perlu meningkatkan pemahaman tentang bagaimana memulai pembicaraan dengan customer, bagaimana melayani pelanggan, bagaimana bertanya, dan sebagainya. Dengan begitu, Anda akan mampu

mempertahankan bahkan meningkatkan kesantunan berbahasa pada publik hal transaksi dan negosiasi

Bila Anda mendapat skor antara 150-199, Anda termasuk dalam kategori santun. Untuk itu, Anda boleh mempertahankan kesantunan berbahasa Anda, namun disarankan untuk meningkatkan diri. Untuk meningkatkan diri, Anda perlu membaca buku-buku tentang bagaimana memuakkan pelanggan, bagaimana melayani mereka, bagaimana menjaga keramahan kepada klien, seni menyenangkan hali pelanggan, dan public-relation. Selain itu, Anda perlu meningkatkan pemahaman Anda tentang profesionalisme dalam pelayanan publik. Dengan demikian, Anda akan mampu mempertahankan dan meningkatkan kesantunan berbahasa pada ranah publik dalam hal transaksi dan negosiasi.

Bila Anda mendapat skor antara 100-149, Anda termasuk dalam kategori tidak santun. Untuk itu, Anda tidak perlu terlalu khawatir dan gelisah. Meskipun berkategori tidak santun, Anda masih dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik Anda. Untuk itu, Anda perlu membaca buku-buku tentang meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, seperti "Great Customer Service", buku-buku tentang bagaimana bernegosiasi yang baik dengan pelanggan, bagaimana pelayanan prima untuk pelanggan. Selain itu, Anda perlu meningkatkan pemahaman tentang kesantunan berbahasa dengan orang lain, orang yang lebih dewasa, dan menempatkan diri secara tepat. Tidak kalah pentingnya, Anda perlu banyak berlatih dan mengasah diri untuk berbahasa yang santun. Dengan begitu, Anda akan mampu meningkatkan kesantunan berbahasa pada ranah publik dalam hal transaksi dan negosiasi.

Bila Anda mendapat skor kurang dari 100, Anda termasuk dalam kategori sangat tidak santun. Untuk itu, Anda perlu mawas diri, introspeksi, namun Anda tidak perlu rendah diri. Anda masih dapat meningkatkan kemampuan

Anda bertransaksi dan bernegosiasi secara santun dengan berbagai cara. Pertama, Anda perlu belajar pada ahlinya atau meminta bagian personalia untuk mengadakan pelatihan. Kedua, perbanyak membaca buku tentang bagaimana memuakkan pelanggan, konsumen, dan klien. Banyak buku asing yang sudah diterjemahkan yang membahas tentang hal ini, ketiga, mulailah belajar menerapkan apa yang sudah Anda baca. Ketiga, lebih banyakkah bergaul dan menerima masukan dari pihak lain. Dengan bertambahnya pengalaman dan jam terbang Anda dalam pelayanan publik, tingkah kesantunan berbahasa Anda akan meningkat pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Aminuddin. 2002. *Merumuskan Prinsip Kesantunan berbahasa dalam Masyarakat Indonesia*. Bali: Makalah Kongres Linguistik Nasional.
- Grice, H.P. 1975. *Logic and Conversation*. Dalam *Syntax and Semantics*, Speech Act, 3, New York: Academic Press.
- Lakoff, Robin Tolmach. 1973. *The logic of politeness, or, minding your P's and Q's*. Chicago: Chicago Linguistic Society
- Levinson, Stephen J. 1983. *Fragmatics*. London: Cambridge University Press.
- Leech, G.N. 1983. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman.
- Wardhaugh, R. 2002. *An Introduction to Sociolinguistics*. Oxford: Blackwell Publishers.