

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini memaparkan beberapa teori yang menjadi dasar penulis dalam melakukan penelitian mengenai penggunaan ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang.

2.1 Permintaan Maaf dan Karakteristiknya

Dalam sebuah penelitian pada bidang psikologi, permintaan maaf termasuk sebagai salah satu jenis dari kegiatan mengutarakan sebuah alasan (*accounts*) (Kumatani *et al* 2013:467). Mengutarakan alasan dilakukan untuk menyelesaikan sebuah permasalahan oleh orang yang bersalah terhadap orang yang dirugikan. Itoi *et al* (1996 dalam Kumatani *et al* 2013:467) mengungkapkan bahwa dalam sebuah pengutaraan alasan terdapat 3 dasar, yakni adanya hubungan sebab akibat, mengakui efek berbahaya, dan mengakui adanya tanggung jawab personal. Dari ketiga dasar tersebut dapat diklasifikasikan lagi menjadi 4 pokok tindakan sebagai berikut:

1. Tidak mengakui adanya hubungan sebab-akibat dengan melakukan penolakan (*denial*).
2. Mengakui adanya hubungan sebab-akibat tetapi tidak mengakui adanya efek berbahaya dengan melakukan pembenaran (*justification*).
3. Mengakui hubungan sebab-akibat, adanya efek berbahaya tetapi tidak mengakui adanya tanggung jawab personal dengan mengemukakan alasan (*excuse*).

4. Mengakui adanya hubungan sebab-akibat, efek berbahaya dan adanya tanggung jawab personal dengan melakukan penyelesaian yakni dengan melakukan tindakan permintaan maaf (*apology*).

Dari klasifikasi di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan permintaan maaf merupakan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dengan orang yang dirugikan dengan mengakui adanya hubungan sebab-akibat, efek berbahaya, dan tanggung jawab personal.

Kumatani (1993 dalam Cheng 2006:44) menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik dalam tindakan permintaan maaf. Berikut 3 karakteristik yang dikemukakan oleh Kumatani:

1. Merupakan tindakan untuk mengatur hubungan dengan lawan bicara dalam hubungan sosial

Tindakan permintaan maaf merupakan tindakan yang dilakukan oleh pembicara yang merasa bertanggung jawab atas apa yang dilakukan dengan meminta maaf terhadap lawan bicara. Tindakan ini bertujuan untuk memperbaiki hubungan antara pembicara dan lawan bicara dalam hubungan sosial.

2. Mempunyai ungkapan khusus

Dalam bahasa Jepang terdapat ungkapan khusus yang digunakan untuk menyatakan permintaan maaf. Beberapa ungkapan yang sering digunakan untuk mengungkapkan permintaan maaf, seperti *sumimasen*, *gomennasai*, *shitsureishimasu*, *moushiwake arimasen*, dan lain-lain.

3. Berhubungan dengan nilai moral atau norma sosial

Dalam norma sosial yang ada dalam masyarakat terdapat aturan-aturan yang harus dipatuhi oleh masyarakatnya. Apabila seseorang telah melanggar norma masyarakat, maka orang tersebut harus melakukan permintaan maaf terhadap orang yang dirugikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tindakan permintaan maaf juga berhubungan erat dengan norma masyarakat yang ada.

Dari karakteristik yang disebutkan di atas, dapat diketahui bahwa permintaan maaf dapat membantu mengatur hubungan sosial sesama manusia dan juga dapat mengatur tindakan seseorang dalam norma sosial masyarakat. Selain itu, terdapat ungkapan khusus yang lazim dipakai dalam meminta maaf.

2.2 Jenis Ungkapan Permintaan Maaf Bahasa Jepang

Dalam bahasa Jepang terdapat ungkapan permintaan maaf yang sangat bervariasi. Biasanya ungkapan tersebut digunakan pada situasi yang berbeda-beda.

Otani (2000:90-91) mengklasifikasikan ungkapan yang digunakan untuk menunjukkan permintaan maaf dibagi menjadi 2 kelompok besar.

1. Ungkapan permintaan maaf lugas

Ungkapan permintaan maaf lugas merupakan ungkapan permintaan maaf yang dalam arti sebenarnya mempunyai arti meminta maaf. Otani (2000:90) menyatakan sebagai berikut :

謝罪の際の慣用表現として最も一般的に使用されている決まり文句。例：「すみません」「ごめんなさい」「申し訳ありません」「失礼」など。しかし、実際の談話においては、相手との関係修復として以上の多様な機能を持つことも多い。

Shazai no sai no kanyou hyougen toshite mottomo ippanteki ni shiyou sareteiru kimari monku. Rei. (sumimasen) (gomennasai) (moushiwakearimasen) (shiturei) nado. Shikashi, jissai no danwa ni oite ha, aite to no kankei shuufuku toshite ijou no tayou na kinou wo motsu koto mo ooi.

Frasa yang biasanya digunakan sebagai ungkapan yang diucapkan ketika meminta maaf, seperti “*sumimasen*” “*gomennasai*” “*moushi wake arimasen*” “*shitsurei*” dan lain-lain. Tetapi, dalam konteks percakapan tertentu terdapat beberapa fungsi lain yang berfungsi untuk memperbaiki hubungan dengan lawan bicara.

2. Ungkapan permintaan maaf tidak lugas

Ungkapan permintaan maaf tidak lugas merupakan ungkapan permintaan maaf yang menggunakan ungkapan yang tidak biasa digunakan untuk mengungkapkan permintaan maaf. Biasanya menggunakan ungkapan yang berbeda-beda yang dipengaruhi oleh situasi tutur yang terjadi antara pembicara dan lawan bicara. Ungkapan tersebut secara makna leksikal atau makna yang tidak dipengaruhi oleh konteks tidak mempunyai arti meminta maaf, tetapi dalam makna kontekstual atau makna yang berkaitan dengan konteks terdapat unsur meminta maaf. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Otani (2000:90):

定型化、慣用していないが、事実関係を叙述することや、謝罪する側の気持ちを叙述することで相手との関係を修復し、実質的には謝罪として働くもの。例：「遅くまでお邪魔しました」「君には合わせる顔がない」。

Teikeika, kanyoushiteinai ga, jijitsu kankei wo jojutsu suru koto ya, shazai suru gawa no kimochi wo jojutsu suru koto de aite to no kankei wo shufuku shi, jisshitsuteki ni wa shazai toshite hataraku mono. Rei. (osoku made ojama shimashita) (kimi ni wa awaseru kao ga nai).

Bukan merupakan kata yang tetap dan biasa digunakan dalam meminta maaf, tetapi merupakan hal yang substansinya menyatakan permintaan maaf dan memperbaiki hubungan dengan lawan bicara dengan cara mendiskripsikan hubungan yang sebenarnya atau mendiskripsikan perasaan yang sebenarnya.

Seperti “telah mengganggu sampai selarut ini” “tidak ada wajah yang dapat aku cocokkan dengan kamu”.

Berdasarkan klasifikasi di atas, dapat diketahui bahwa *sumimasen*, *gomennasai*, *moushiwake* *arimasen* dan *shitsureishimasu* termasuk dalam ungkapan tetap permintaan maaf bahasa Jepang yang lazim digunakan untuk meminta maaf. Tetapi ungkapan-ungkapan tersebut juga dapat digunakan dalam konteks lainnya, seperti untuk berterima kasih, menyapa orang lain, dan lain sebagainya.

2.2.1 *Sumimasen*

Sumimasen merupakan ungkapan permintaan maaf yang sudah tidak asing di telinga orang yang mempelajari bahasa Jepang. Ungkapan tersebut sering diucapkan oleh orang Jepang maupun orang yang mempelajari bahasa Jepang.

Sumimasen merupakan ungkapan permintaan maaf yang dapat digunakan pada beberapa situasi. Berikut beberapa arti *sumimasen* yang didapatkan dari beberapa sumber:

1. Dalam kamus kanji modern (Nelson, 1994:555-556) kata *sumimasen* yang berasal dari kanji 済む atau 濟む (*sumu*) berarti permisi; maafkanlah.
2. Dalam Matsura (1994:1011) *sumimasen* mempunyai arti maaf, maafkan.
3. Dalam *aimaigo jiten* (Saga, 1996:131) disebutkan bahwa :

「すみません」には感謝、謝罪、呼びかけの三通りの用法がある。興味深いのは、「感謝と謝罪」と言う一見あい反するように見える気持ちちが「すみません」と言う同じ表現で表されている点である。
(*sumimasen*) ni wa kansha , shazai, yobikake, no san doori no youhou ga aru. *Kyoumi bukai no wa, (kansya to shazai) to iu ikken ai hansuru youni mieru kimochi ga (sumimasen) to iu onaji hyougen de arawasareteiru ten de aru.*

Sumimasen mempunyai tiga fungsi kegunaan yakni ungkapan terima kasih, permintaan maaf dan meminta perhatian (panggilan). Lebih detailnya, meskipun permintaan maaf dan terima kasih merupakan ungkapan perasaan yang berlawanan, tetapi dapat diungkapkan dengan ungkapan yang sama yakni “*sumimasen*”.

4. Dalam *Kokugo jiten* (Morioka, 1993:910) disebutkan bahwa :

「済みません」「連語」（口頭）相手に詫びたり感謝したり依頼したりすると使う言葉「どうも済みませんが、それを取ってください」

(*sumiyasa*) (*rengo*) (*koutou*) *aite ni wabitari kansha shitari iraishitari suru to tsukau kotoba (doumo sumiyasen ga, sore wo totte kudasai)*

Sumimasen merupakan frasa dalam bahasa lisan yang digunakan untuk meminta maaf, berterima kasih dan meminta bantuan kepada lawan bicara. Contohnya “maaf, tolong ambilkan itu”.

5. Dalam *Kumon no Gakushu Kokugo Jiten* (Muraishi, 1991:482) *sumanai*

diartikan sebagai berikut:

相手に謝ったり、感謝したりする気持ちを表す言葉。お詫びのしようがない。申し訳ない。

Aite ni ayamattari, kanshashitari suru kimochi wo arawasu kotoba. Owabi no shiyō ga nai. Moushiwake nai.

Ungkapan yang menunjukkan perasaan meminta maaf, berterima kasih kepada lawan bicara. Menunjukkan tidak ada cara lain selain meminta maaf. Meminta maaf.

6. Dalam *Informative Japanese Dictionary* (Sakata, 1995:481) disebutkan bahwa :

すみません：謝ったり感謝したりするときの言う挨拶言葉。I am sorry, excuse me, thank you. 例：すみません、駅へどういったらいいでしょうか・こんなにきれいな花いただいて、どうもすみません。話→すまない
もともとはわびる言葉だったが、このごろは「ありがとう」の代わりに使う人が増えた。

Sumimasen: Ayamattari kanshashitari suru toki no iu aisatsu kotoba. I am sorry, excuse me, thank you. Rei: sumimasen, eki he douittara ii deshouka. Konna ni kirei na hana itadaite, doumo sumimasen. Hanasi → sumanai

Moto moto wa wabiru kotoba datta ga, kono goro wa (arigatou) no kawari ni tsukau hito ga fueta.

Sumimasen adalah salam yang digunakan ketika meminta maaf dan berterima kasih. Sama dengan *I am sorry, excuse me, thank you*. Contoh: “Permisi, untuk pergi ke stasiun sebaiknya naik apa?” “Terimakasih, sudah memberi saya bunga secantik ini”. Untuk bahasa lisan → *sumanai*
Awalnya merupakan kata yang digunakan untuk meminta maaf, tetapi saat ini semakin banyak orang yang menggunakannya untuk mengungkapkan terima kasih, sebagai ganti dari ungkapan *arigatou*.

Dari beberapa arti di atas, dapat disimpulkan bahwa *sumimasen* merupakan ungkapan permintaan maaf yang digunakan untuk meminta maaf, berterima kasih, meminta perhatian dan untuk meminta bantuan. Terdapat juga *sumanai* yang merupakan bentuk non formal dari *sumimasen*.

2.2.2 *Gomennasai*

Sama seperti halnya dengan kata *sumimasen*, kata *gomennasai* juga termasuk dalam ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang. Berikut beberapa definisi *gomennasai* yang didapatkan dari beberapa sumber:

1. Dalam kamus lengkap Jepang-Indonesia (Kashiko, 1999:91) kata *gomennasai* mempunyai arti maafkanlah saya; permisi.
2. Dalam Matsura (1994:224) *gomen* (ご免) mempunyai arti maaf, ampun.
3. Dalam *Kokugo Jiten* (Morioka, 1993:615) kata *gomen* diartikan sebagai (1) hal yang dimaafkan, hal yang tidak disalahkan, (2) hal yang memperbolehkan tidak melakukan kewajiban dan tanggung jawab, dan (3) mengungkapkan penolakan dan perasaan tidak suka. Selain itu, digunakan juga sebagai salam ketika berkunjung, berpamitan, dan bertema kasih.

Bentuk sopannya dapat menggunakan *~nasai* atau *~kudasai*.

4. Dalam *Koujien* (Shinmura, 1991:1007) menyebutkan bahwa :

「御免」 1 許すの尊敬語。おかみのおゆるし。「天下」 2 免官一
免職の尊敬語。「御役一となる」 3 容赦・容免の尊敬語。転じて、
謝罪・訪問・辞退などのときの挨拶。4 希望しないこと。嫌なこと。
「残業は一だ」

(*gomen*) 1- *yurusu no sonkeigo. Okami no oyurushi. (tenka~)* 2- *menkan-*
menshoku no sonkeigo. (goyaku ~ to naru) 3- *yousha/youmen no sonkeigo.*
Tenjite, shazai, houmon/jitai nado no toki no aisatsu. 4- *kiboushinai koto.*
Iya na koto(zangyou wa ~ da)

(*gomen*) (1) merupakan bentuk sopan dalam meminta maaf, Permaafan
dari Tuhan (seluruh dunia ~) (2) bentuk sopan dalam penolakan dan
pemecatan. (dipecat) (3) bentuk sopan dari pemberian maaf. Salam yang
digunakan ketika mengganggu orang lain, berterima kasih, berkunjung dan
berpamitan. (4) mengungkapkan hal yang tidak diharapkan dan hal yang
tidak disukai (~, tidak bisa lembur).

5. Dalam *Kumon no Gakushu Kokugo Jiten* (Muraishi, 1991:342) *gomen*

diartikan sebagai berikut:

謝る時に使う言葉。人の家を訪ねる時や、別れる時の挨拶の言葉。
いやだと、断る気持ちを表す言葉。

Ayamaru toki ni tsukau kotoba. Hito no ie wo tazuneru toki ya, wakareru
toki no aisatsu no kotoba. Iya da to, kotowaru kimochi wo arawasu kotoba.

Ungkapan yang digunakan ketika meminta maaf. Ungkapan yang
digunakan ketika berkunjung ke rumah orang lain atau sebagai salam
perpisahan. Ungkapan yang menunjukkan perasaan menolak atau perasaan
tidak suka.

6. Dalam *Informative Japanese Dictionary* (Sakata, 1995:353) disebutkan

bahwa :

ごめんなさい : 人に謝る時に言う挨拶言葉。I am sorry, excuse me.
例 : 遅くなってごめんなさい・ごめんなさい、大事なもの壊してし
まった。くだけた言い方は「ごめん」

Gomennasai: hito ni ayamaru toki ni iu aisatsu kotoba. I am sorry, excuse
me. Rei: "osoku natte, gomennasai". "Gomennasai, daijina mono
kowashite shimatta". Kudaketa ii kata wa (gomen).

Gomennasai adalah salam yang diucapkan ketika meminta maaf kepada
orang lain. Sama halnya dengan *I am sorry, excuse me*. Contoh: "maaf

sudah terlambat”, “maaf karena sudah merusakkan barang terpenting milikmu”. Bentuk informal dari *gomennasai* adalah *gomen*.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *gomenkudasai* sama dengan *gomennasai* yang penggunaannya lebih cenderung diucapkan ketika datang berkunjung. Dan *gomen* merupakan bentuk informal dari *gomennasai*.

Gomennasai dapat digunakan pada beberapa situasi seperti sebagai permintaan maaf, penolakan, dan salam yang diucapkan ketika datang berkunjung atau berpamitan.

2.2.3 *Shitsureishimasu*

Shitsureishimasu merupakan ungkapan yang biasanya diucapkan ketika masuk atau keluar ruangan orang lain. *Shitsureishimasu* berasal dari nomina *shitsurei* yang dapat berubah menjadi verba apabila dibelakangnya ditambahkan *~suru*. Berikut definisi *shitsurei* dari beberapa sumber:

1. Dalam kamus lengkap Jepang-Indonesia (Kashiko, 1999:401-402) dan dalam Kamus kanji modern Jepang-Indonesia (Nelson, 1962:85) *shitsurei* berarti sikap tidak sopan, kasar dan kekurangajaran.
2. Dalam Matsura (1994:945) *shitsurei* berarti 1) kurang-ajaran, kurang ajar, kurang hormat, kurang sopan, dan tidak sopan, 2) ungkapan sebelum mengajukan pertanyaan, 3) maaf, 4) ungkapan untuk berpamitan, 5) permisi, maaf.
3. Dalam *Kumon no Gakushu Kokugo Jiten* (Muraishi, 1991:400) *shitsurei* diartikan sebagai berikut:

1) 礼儀を欠けていること。
Reigi wo kakete iru koto.

Melanggar kesopanan.

2) 別れる時や、謝る時に相手にいう言葉。

Wakareru toki ya, ayamaru toki ni aite ni iu kotoba.

Ungkapan yang diucapkan kepada lawan bicara ketika berpisah atau meminta maaf.

4. Dalam *dictionary.goo.ne.jp shitsurei* dijelaskan sebagai berikut:

Shitsurei (nomina) atau *shitsurei suru* (verba) berarti:

1. Tidak adanya kesadaran diri ketika berhubungan dengan orang lain.

Kurangnyata tata krama.

2. Bentuk sopan yang digunakan ketika berpamitan dengan orang lain.

Penggunaannya biasanya digunakan untuk permintaan maaf ringan, ketika bertanya, meminta bantuan kepada orang lain dan salam perpisahan ketika berpisah dengan orang lain.

Dari beberapa arti yang ada di atas, dapat disimpulkan bahwa *shitsurei* dapat digunakan ketika meminta maaf, sebelum mengajukan pertanyaan, dan ketika berpamitan dengan orang lain. Kata *shitsurei* diucapkan agar tidak adanya kesan tidak sopan terhadap apa yang telah dilakukan kepada lawan bicara. *Shitsurei* dapat digunakan oleh laki-laki maupun perempuan yang dapat digunakan kepada atasan, sederajat ataupun terhadap bawahan (*dictionary.goo.ne.jp*).

Shitsureishimasu merupakan bentuk sopan dari *shitsurei*. *Shitsureishimashita* merupakan bentuk lampau dari *shitsureishimasu*.

2.2.4 *Moushi wake nai*

Moushi wake nai berasal dari nomina *moushi wake*. Berikut beberapa definisi

moushi wake yang diambil dari beberapa sumber:

1. Dalam kamus lengkap Jepang-Indonesia (Kashiko, 1999:276) dan Matsura (1994:663) *moushi wake* berarti permintaan maaf, maaf atau pernyataan maaf.

2. Dalam *Kumon no Gakushu Kokugo Jiten* (Muraishi, 1991:964) *moushi wake* diartikan sebagai berikut:

1) 言い訳。弁解。

Ii wake. Benkai.

Permintaan maaf, alasan, pembenaran.

2) 中身がともなわなないで。形ばかりであること。

Nakami ga tomonawanaide. Katachi bakari de aru koto.

Tidak bersamaan dengan isi, hanya ada bentuknya.

3. Dalam *dictionary.goo.ne.jp* disebutkan arti *moushi wake nai* sebagai berikut:

1) Ungkapan yang diucapkan ketika meminta maaf. Terdapat unsur tidak adanya alasan lagi, tidak adanya kesempatan untuk melakukan pembenaran.

2) Ungkapan yang menggambarkan perasaan bersalah karena telah membuat permintaan yang berlebihan kepada lawan bicara.

Moushi wake nai merupakan permintaan maaf yang biasanya digunakan ketika pembicara merasa takut apabila tidak mampu memenuhi keinginan lawan bicara. *Moushi wake arimasen* merupakan bentuk sopan dari *moushi wake nai* yang biasanya digunakan dalam situasi formal kepada lawan bicara yang mempunyai usia dan kedudukan sosial lebih tinggi dari pembicara. Terdapat pula *moushi wake gozaimasen* yang merupakan bentuk paling sopan.

2.2.5 Warui

Warui merupakan ungkapan permintaan maaf yang biasanya diungkapkan dalam situasi tidak formal. *Warui* dapat berubah juga menjadi *warukatta* yang merupakan bentuk lampau dari *warui*.

1. Dalam *Kumon no Gakushu Kokugo Jiten* (Muraishi, 1991:1054) *warui* diartikan sebagai berikut:

- 1) 状態・形・性質が劣っている。
Joutai/katachi/seishitsu ga ototteiru.
Keadaan, bentuk atau kualitas yang tidak bagus.
- 2) 人間のすることとして正しくない。
Ningen no suru koto toshite tadashikunai.
Perilaku manusia yang tidak benar.
- 3) 体・心・物事の状態が正常でない。
Karada/kokoro/monogoto no joutai ga seijou de nai.
Keadaan badan, hati atau sesuatu yang tidak normal.
- 4) 適していない。
Tekishite inai.
Tidak tepat.
- 5) 相手に対して申し訳ない。気のどくだ。
Aiteni taishite moushi wake nai. Ki no doku da.
Permintaan maaf kepada lawan bicara. Hal yang menyedihkan.

2. Dalam *dictionary.goo.ne.jp* disebutkan bahwa *warui* mempunyai arti sebagai berikut:

- a) Tingkah laku, sifat, atau keadaan sesuatu pada seseorang yang tidak memenuhi standar.
- b) Tingkah laku, sifat atau keadaan sesuatu pada orang yang tidak sesuai standar benar atau salah.
- c) Adanya ketidaksenangan, tidak adanya pertanda baik, tidak bahagia.
- d) Makanan yang sudah basi, yang sudah tidak bisa dimakan.

e) Ungkapan yang mengungkapkan permintaan maaf dan terima kasih.

Sama dengan *moushiwakenai* atau *sumanai*.

f) Apabila diikuti oleh kata benda, menjadi kata sifat yang mengungkapkan perasaan tidak nyaman.

Dari beberapa arti tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *warui* lebih cenderung digunakan ketika meminta maaf yang menunjukkan adanya kesalahan yang telah dilakukan oleh pembicara. Selain itu, *warui* terkesan tidak formal dan biasanya diucapkan kepada orang yang lebih rendah kedudukannya.

2.3 Penggunaan Ungkapan Permintaan Maaf Bahasa Jepang

Berdasarkan pada uraian 2.2 yang menyebutkan bahwa ungkapan permintaan maaf lugas dalam bahasa Jepang tidak hanya dapat digunakan untuk mengungkapkan permintaan maaf saja, tetapi juga digunakan dalam banyak hal, seperti berterima kasih, diucapkan sebelum bertanya atau meminta tolong, dan sebagai penolakan. Otani (2000:92-93) dalam penelitiannya mengklasifikasikan penggunaan *sumimasen* dan *gomennasai* yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1 Penggunaan *Sumimasen* dan *Gomennasai* Menurut Otani (2000)

No	<i>Sumimasen</i>	<i>Gomennasai</i>
1	Permintaan maaf	Permintaan maaf
2	Terima kasih	Terima kasih
3	Sebelum bertanya atau meminta bantuan	Penolakan
4	Penanda kemunculan atau keberadaan	Penanda kemunculan atau keberadaan
5	Salam perpisahan	

Selain itu, terdapat pula Sato (2011:22-23) dalam penelitiannya yang mengklasifikasikan beberapa penggunaan ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang sebagai berikut:

1) Permintaan maaf 《謝罪/shazai》

Penggunaan ini dilakukan apabila terdapat kerugian lawan bicara yang disebabkan oleh pembicara.

Contoh:

こんな忙しい時期に休暇を取って、すみません。

Konna isogashii jiki ni kyuuka wo totte, sumimasen.

Maaf, sudah mengambil hari libur pada saat sibuk seperti ini.

(Sato, 2011:22)

Dalam contoh kalimat tersebut, mengisyaratkan adanya kerugian yang didapatkan oleh lawan bicara.

2) Terima kasih 《感謝/kansha》

Penggunaan ini dilakukan apabila pembicara mendapatkan keuntungan dari apa yang telah dilakukan oleh lawan bicara.

Contoh :

お茶を出してもらって、すみません。

Ocha wo dashite moratte, sumimasen.

Terima kasih, sudah memberikan saya teh.

(Sato, 2011:23)

3) Meminta perhatian 《注意喚起/chuui kanki》

Penggunaan ini digunakan untuk memulai pembicaraan dengan orang lain atau memanggil orang lain. Hal tersebut bertujuan untuk menunjukkan keberadaan pembicara dimata lawan bicara.

Contoh:

すみません、駅にはどういったらいいですか？

Sumimasen, eki ni wa dou ittara iidesuka?

Permissi, bagaimana caranya untuk pergi ke stasiun?

(Sato, 2011:23)

4) Salam sapaan 《挨拶/*aisatsu*》

Penggunaan ini digunakan ketika berkunjung ke rumah seseorang, keluar atau masuk kamar orang lain. Pada penggunaan ini, termasuk juga salam ketika berpamitan atau berpisah dengan orang lain. Ungkapan permintaan maaf berada di depan, kemudian diikuti dengan tindakan yang dilakukan (datang atau pergi).

Contoh :

では今日はこれで、すみません。

De wa kyou wa kore de, sumimasen.

Hari ini cukup sampai disini.

(Sato, 2011:23)

5) Sebelum meminta bantuan 《依頼の前置き/*irai no mae oki*》

Penggunaan ini dilakukan ketika hendak meminta bantuan kepada lawan bicara. Ungkapan permintaan maaf berada di depan dan diikuti oleh tindakan meminta bantuan yang menjadi pokok kalimat.

Contoh :

すみません (が) 、取ってもらえますか？

Sumimasen (ga), totte moraemasenka?

Maaf, boleh minta tolong untuk ambilkan itu?

(Sato, 2011:23)

6) Sebelum penolakan 《却下の前置き/*kyakka no mae oki*》

Penggunaan ini dilakukan ketika terdapat ketidaksesuaian yang dirasakan oleh pembicara dengan apa yang diinginkan oleh lawan bicara. Dalam penggunaan ini, ungkapan permintaan maaf berada di depan dan diikuti dengan kalimat penolakan yang menjadi pokok kalimat tersebut.

Contoh:

すみません (が)、先生にはお会いいただけません。

Sumimasen (ga), sensei ni wa oai itadakemasen.

Maaf, saat ini tidak diperbolehkan bertemu dengan dokter.

(Sato, 2011:23)

7) Penolakan 《辞退/jitai》

Penggunaan ini dilakukan ketika menolak sesuatu yang tidak diinginkan

oleh pembicara. Penggunaan ini tidak diikuti oleh kata atau kalimat lain

yang menunjukkan penolakan, namun ungkapan permintaan maaf

tersebutlah yang menjadi pokok dari sebuah kalimat penolakan.

Contoh :

A : 僕たち付き合わない？

Bokutachi tsukiawanai?

Maukah pacaran denganku?

B : すみません (ごめんなさい)。

Sumimasen (gomennasai).

Maaf .

(Sato, 2011:23)

Dalam penggunaan sebagai penolakan, kata *gomennasai* lebih umum

digunakan daripada kata *sumimasen* atau ungkapan permintaan maaf lainnya.

Dari kedua klasifikasi penggunaan ungkapan permintaan maaf bahasa

Jepang yang diungkapkan oleh Otani (2000) dan Sato (2011) terdapat beberapa

kesamaan dalam pengelompokannya. Namun, klasifikasi yang diungkapkan oleh

Sato mencakup penggunaan semua ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang,

tidak hanya pada *sumimasen* atau *gomennasai* saja. Oleh karena itu, dalam

penelitian ini penulis menggunakan klasifikasi yang diungkapkan oleh Sato

(2001) sebagai dasar teori yang digunakan dalam menganalisis.

2.4 Faktor yang Mempengaruhi Ungkapan Permintaan Maaf

Dalam setiap penggunaan ungkapan permintaan maaf terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi ungkapan permintaan maaf tersebut. Sato (2011:23-26) menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi setiap penggunaan ungkapan permintaan maaf dalam bahasa Jepang.

1) Konjungsi 《接続/*setsuzoku*》

Penggunaan konjungsi dalam bahasa Jepang cenderung dipengaruhi oleh jenis kelamin pembicara. Dalam penggunaan ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang terdapat beberapa konjungsi yang digunakan, seperti penggunaan akhiran *ne*, *na*, *yo*, dan sebagainya. Selain itu, terdapat juga konjungsi yang menggunakan perubahan sifat dari ungkapan permintaan maaf, seperti pengucapan permintaan maaf yang bersambung “*gomen gomen*”.

2) Penggunaan 《用法/*youhou*》

Penggunaan yang dimaksudkan adalah penggunaan ungkapan permintaan maaf yang telah diklasifikasikan oleh Sato (2011), yakni penggunaan sebagai permintaan maaf, terima kasih, meminta perhatian, salam sapaan, sebelum meminta bantuan, sebelum penolakan, dan sebagai penolakan.

3) Objek 《対象/*taishou*》

Objek merupakan sesuatu yang menjadi penyebab adanya ungkapan permintaan maaf. Permintaan maaf dilakukan karena adanya tanggung jawab dari orang yang melakukan kesalahan dan *tendency* atau

kecenderungan sebuah tindakan yang telah merugikan orang lain. Selain itu, objek juga dipengaruhi dengan karakteristik sebuah kejadian.

4) Adanya tanggung jawab dan *Tendency* 《責任の所在・方向性/*sekinin no shozai & houkousei*》

Tanggung jawab lebih mengacu kepada tanggung jawab pelaku yang telah melakukan tindakan yang merugikan orang lain. *Tendency*

merupakan kecenderungan sebuah tindakan yang merugikan. Dalam permintaan maaf biasanya orang yang melakukan kesalahan yang melakukan permintaan maaf terhadap orang yang dirugikan sebagai pertanggung jawaban atas yang telah dilakukan. Namun, terdapat pula *tendency* yang berbeda pada beberapa kasus permintaan maaf, seperti:

- a. Menggantikan permintaan maaf atas apa yang telah dilakukan orang lain. Contohnya, orang tua yang menggantikan anaknya dalam meminta maaf atas apa yang telah dilakukan oleh anaknya.
- b. Meminta maaf kepada orang yang mempunyai hubungan dengan orang yang dirugikan. Contohnya, seseorang yang telah melukai seorang anak harus meminta maaf juga kepada orang tua dari anak yang telah dilukai tersebut.
- c. Menghukumi diri sendiri dengan mengaku salah dan meminta maaf secara spontan atas sebuah kejadian yang belum diketahui dengan jelas. Contohnya, manajer restoran yang meminta maaf kepada pemilik restoran karena restoran kehilangan uang hasil penjualan makanan. Meskipun belum diketahui pasti pelaku dan penyebab

kejadian kehilangan uang tersebut, tetapi manajer melakukan permintaan maaf karena adanya tanggung jawab yang dimiliki.

5) Karakteristik kejadian 《事柄の性質/kotogara no seishitsu》

Objek permintaan maaf apabila dilihat dari karakteristik kejadian yang dilakukan oleh pembicara terhadap lawan bicara dapat diklasifikasikan menjadi 7 kategori, sebagai berikut:

a. Kontrol 《監督/kantoku》

Merupakan kontrol atas ketidaksanggupan seseorang dalam mencapai suatu tanggung jawab. Karena ketidaksanggupan tersebut, seseorang diharuskan untuk melakukan tindakan permintaan maaf kepada orang yang dirugikan.

b. Luka 《傷害/shougai》

Merupakan kejadian yang melukai bagian tubuh atau menciderai kesehatan orang lain. Keadaan ini mengharuskan orang yang telah melukai untuk melakukan permintaan maaf kepada orang yang dilukai.

Dalam kategori ini tidak termasuk untuk rencana tindakan kriminal dan luka yang ringan, seperti tabrakan, menginjak kaki, goresan, dan lain-lain.

c. Kesedihan 《傷心/shoushin》

Merupakan kejadian yang menyebabkan seseorang terluka hatinya. Dalam kejadian ini, tidak hanya perasaan saja yang terluka tetapi juga berakibat terhadap berubahnya hubungan antara pembicara dan lawan bicara dalam hubungan sosial.

d. Kehidupan dan kematian 《生死/seishi》

Penggunaan ungkapan permintaan maaf yang menyebabkan terjadinya kejadian yang menyangkut dengan kehidupan dan kematian seseorang.

Artinya, karena setiap kegiatan merugikan yang menyangkut dengan terancamnya kehidupan seseorang, maka diharuskan untuk meminta maaf. Dalam hal ini, juga termasuk kejadian yang menyebabkan luka serius pada seseorang yang dapat mengancam kehidupannya.

e. Kerugian 《損害/songai》

Kejadian yang menyebabkan kerugian *financial* yang dialami oleh orang lain. Kerugian tidak hanya pada kerugian materi, tetapi juga yang menyebabkan kerugian *property*.

f. Perasaan tidak senang 《不興/fukyou》

Permintaan maaf yang dilakukan karena menyebabkan orang lain merasa tidak senang atas perbuatan yang dilakukan oleh pelaku.

Sebenarnya, semua karakteristik kejadian yang mengharuskan untuk meminta maaf terdapat unsur ketidaksenangan, tetapi dalam kategori ketidaksenangan ini hanya pada sifat yang merubah suasana hati orang lain, tanpa melakukan kejadian lain yang dapat melukai, membebani ataupun yang dapat merubah hubungan antar manusia dalam hubungan sosial.

g. Beban 《負担/futan》

Permintaan maaf yang dilakukan karena memberikan beban kepada orang lain. Kejadian tersebut tidak hanya menyebabkan ketidaksenangan

orang lain, tetapi juga memberikan beban kepada orang lain. Seperti beban waktu, beban pekerjaan, beban untuk membantu melakukan sesuatu dan termasuk juga beban perasaan (khawatir, sabar), dan lain-lain.

6) Metode 《手段/shudan》

Metode merupakan cara yang dipakai oleh pembicara dalam menyampaikan permintaan maaf kepada lawan bicara. Cara yang digunakan untuk menyampaikan permintaan maaf, seperti secara langsung, melalui telepon, surat, pesan singkat, percakapan diri sendiri (monolog), dan lain-lain.

7) Situasi 《状況/joukyou》

Situasi yang terjadi sebelum dan sesudah permintaan maaf terjadi juga dapat mempengaruhi permintaan maaf yang dilakukan. Hal ini berkaitan dengan situasi formal dan situasi non formal. Situasi formal biasanya situasi pembicaraan yang terjadi dalam lingkungan kantor, *meeting*, upacara, dan lain sebagainya. Situasi formal juga bisa dilihat dari hubungan antara pembicara dan lawan bicara yang biasanya hubungan diantara keduanya terdapat hubungan atasan dan bawahan, pelayan dan tuan, pelayan dan tamu, dan lain sebagainya. Sedangkan, situasi non formal biasanya situasi percakapan yang terjadi antara sesama teman, atau percakapan yang berada tidak pada lingkungan pekerjaan, bisnis, atau yang lainnya.

8) Pembicara dan lawan bicara 《話し手・聞き手/*hanashite & kikite*》

Karakteristik yang dimiliki oleh setiap orang dapat mempengaruhi ungkapan permintaan maaf yang digunakan. Selain itu, jenis kelamin dan usia juga dapat mempengaruhi seseorang dalam meminta maaf.

9) Jumlah orang 《人数/*ninzuu*》

Jumlah orang juga dapat mempengaruhi ungkapan permintaan maaf.

Jumlah orang yang dimintai maaf biasanya terdiri dari 1 orang atau lebih, atau juga orang dalam jumlah banyak yang tidak dapat diketahui jumlahnya dengan pasti. Dalam meminta maaf kepada 2 orang atau lebih menggunakan ungkapan permintaan maaf yang lebih sopan dibandingkan dengan meminta maaf kepada 1 orang saja. Dan untuk permintaan maaf kepada banyak orang yang tidak dapat diketahui jumlahnya, sama halnya mengungkapkan permintaan maaf kepada 2 orang atau lebih.

10) Hubungan 《関係/*kankei*》

Hubungan yang terjadi antara pembicara dan lawan bicara dapat mempengaruhi penggunaan ungkapan permintaan maaf. Hubungan dalam masyarakat luas dapat dibagi menjadi 2 klasifikasi. Yang pertama yakni hubungan yang dapat diungkapkan dengan jelas, seperti hubungan kekeluargaan, pertemanan, guru dan murid, dan lain-lain. Dan yang kedua adalah hubungan yang tidak dapat diungkapkan dalam satu kata atau harus dilihat dari kedua sudut pandang. Dalam hubungan ini terdapat orang ketiga yang menyambungkan antara hubungan orang pertama dan kedua.

Seperti, hubungan yang ada antara perawat di rumah sakit dengan orang

yang menjenguk pasien di rumah sakit. Hubungan tersebut bukan merupakan hubungan langsung, melainkan melalui pasien sebagai orang ketiga. Selain itu, terdapat juga dua orang yang mempunyai 2 hubungan yang berlawanan, seperti hubungan atasan yang sekaligus menjadi kekasih dari bawahannya. Maka dalam hal tersebut, permintaan maaf yang dilakukan harus melihat situasi dan kondisi sebuah kesalahan tersebut dilakukan.

11) *In group, Out group and Other* 《内外他/*uchi, soto, yoso*》

Istilah *uchi, soto* dan *yoso* lahir karena adanya sistem kekerabatan *Ie*.

Harumi befu (1971 dalam Elsy, 2012:14) mendefinisikan *ie* yang dalam bahasa Inggris disamakan dengan sistem *family*. *Ie* terdiri dari orang yang tinggal berasama-sama dalam suatu tempat tinggal dan juga berbagi dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Selain itu, terdapat juga Nakane (1967 sebagaimana dikutip dalam Elsy, 2012:15) menyatakan bahwa *Ie* merupakan unit sosial dasar dari tempat tinggal yang di dalamnya terdapat anggota keluarga yang tinggal bersama baik termasuk kerabat atau non kerabat. Dari sistem *Ie* muncullah istilah *uchi, soto* dan *yoso*.

Uchi atau *in group* merupakan lingkup paling kecil pada sistem kekerabatan *Ie*. *Uchi* adalah keluarga yang berada di sekitar diri seseorang dan orang-orang terdekat yang dimiliki. Yang termasuk ke dalam *uchi* seperti keluarga, teman dekat, teman kantor. Tetapi, dalam hubungan pertemanan ada kalanya terjadi sesuatu yang mengakibatkan adanya jarak dalam sebuah hubungan. Karena hal tersebut, saat ini banyak yang

menganggap teman berada dalam lingkup *soto* dan menganggap *uchi* apabila sama-sama saling mengenal keluarga masing-masing.

Soto atau *out group* merupakan orang-orang yang berada di lingkup luar keluarga dan mempunyai hubungan yang tidak intim. Dalam lingkup *soto* merupakan orang-orang yang saling mengenal dan mempunyai hubungan yang tidak dekat. *Soto* merupakan orang yang dikenal dan terdapat pertemuan lagi sesudah pertemuan pertama.

Sedangkan *yoso* atau *other* merupakan orang-orang yang baru saja ditemui dan setelah pertemuan tersebut tidak dapat diprediksi lagi apakah akan bertemu kembali atau tidak. Dapat disimpulkan bahwa *yoso* merupakan orang-orang yang ditemui namun tidak mempunyai hubungan yang lebih dari seorang kenalan.

12) Tingkat kedekatan 《親疎/*shinso*》

Tingkat kedekatan merupakan gabungan antara tingkat kedekatan dalam hubungan sosial dan juga hubungan dalam sistem kekerabatan *ie* (*uchi*, *soto* dan *yoso*).

13) Perbedaan usia 《年齢差/*nenreisa*》

Perbedaan usia ini mengacu pada perbedaan usia antara pembicara dan lawan bicara. Dimana orang yang lebih muda harus menghormati orang yang lebih tua.

14) Perbedaan status sosial 《社会的な立場の差/shakaiteki na tachiba no sa》

Perbedaan status sosial dalam masyarakat sangatlah mempengaruhi penggunaan permintaan maaf. Status sosial dalam masyarakat dapat diklasifikasikan menjadi 3 kelas yakni kelas atas, menengah dan bawah.

Perbedaan status sosial ini mencakup juga hubungan atasan-bawahan, *senpai-kohai*, senior-junior, dan hubungan yang lain.

Faktor-faktor tersebutlah yang dapat mempengaruhi ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang yang digunakan. Situasi dan kondisi yang berbeda dapat mempengaruhi penggunaan ungkapan permintaan maaf yang digunakan. Selain itu, terdapat juga faktor kedudukan pembicara dan lawan bicara dalam hubungan sosial dan juga kedekatan dalam lingkup kekerabatan *ie* juga sangat mempengaruhi ungkapan yang digunakan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang sudah banyak dilakukan. Terbukti dengan ditemukannya beberapa penelitian yang menggunakan ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang sebagai objek penelitian.

Berikut 3 penelitian yang menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian.

- 1) Yamamoto Motoko (2003) dalam penelitiannya yang berjudul “*Kansha no Shazai Hyougen “Sumimasen” – “Sumimasen” ga Kansha To Shazai no Ryouhou no Imi wo Motsu Wake*”.

Dalam penelitiannya Yamamoto berfokus mengenai ungkapan *sumimasen* yang digunakan sebagai ungkapan permintaan maaf dan ungkapan terima kasih. Dalam penelitian ini terdapat dua penelitian, yakni penelitian yang bersumber pada naskah dialog yang mengacu pada teori Brown dan Levinson yakni *Face Threatening Act* (FTA) dan penelitian melalui angket kepada orang Jepang dan pembelajar bahasa Jepang yang mengacu pada penggunaan *sumimasen* pada buku *Minna no Nihongo*.

Hasil yang dapat disimpulkan yakni ungkapan *sumimasen* dapat mempunyai arti terimakasih apabila terdapat sebuah ketidaknyamanan yang dirasakan oleh lawan bicara. Selain itu, kata *sumimasen* dianggap lebih sopan untuk diucapkan ketika berterima kasih kepada lawan bicara yang usianya lebih tua atau mempunyai status sosial lebih tinggi.

- 2) Widya Laksita (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Pemakaian Ungkapan Maaf *Sumimasen* Bahasa Jepang dalam Beberapa Situasi Tutur”.

Penelitian ini mengenai penggunaan ungkapan *sumimasen* yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Sumber data yang digunakan berupa angket pengandaian situasi tutur yang memungkinkan penggunaan *sumimasen*, yang disebarakan kepada 50 orang penutur bahasa Jepang (*native speaker*) yang berdomisili di Tokyo. Penggunaan *sumimasen* tersebut dikaitkan dengan konsep muka Brown dan Levinson. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah *sumimasen* mempunyai kecenderungan yang tinggi terhadap pemakaiannya pada beberapa situasi tutur dan bukan merupakan kata yang berat untuk diucapkan.

3) Irlyana Seftya Lindiasari (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Kesantunan Ungkapan Permintaan Maaf bahasa Jepang (Studi Kasus Mahasiswa Jepang Peserta *Tabunka Kouryuu in Malang*)”.

Penelitian ini membahas tentang kesantunan ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang dengan menggunakan sumber data kuisioner yang disebarakan penutur bahasa Jepang (*native speaker*) peserta *Tabunka kouryuu* di Malang. Dalam penelitian ini lebih berfokus pada penggunaan ungkapan permintaan maaf yang dipengaruhi oleh tingkat sosial dalam masyarakat Jepang. Kesimpulannya adalah ungkapan permintaan maaf hampir 4-10 kali digunakan dalam sehari. Selain itu, penggunaan ragam ungkapan permintaan maaf disesuaikan dengan siapa, kapan, dimana dan dalam situasi apa sebuah percakapan terjadi.

Dari ketiga penelitian tersebut, terdapat perbedaan yang jelas dengan penelitian yang penulis lakukan. Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai penggunaan ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang dan ragam ungkapan permintaan maaf bahasa Jepang. Sumber data yang digunakan yakni berupa ungkapan permintaan maaf yang terdapat dalam drama *Good Luck* episode 1 sampai 3. Penelitian ini berlandaskan pada teori yang dikemukakan oleh Sato (2011) mengenai penggunaan ungkapan permintaan maaf dan faktor yang mempengaruhi ungkapan permintaan maaf.