



Volume 6 (1) (2023): 105-111

The Indonesian Journal of Social Studies

Available at <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpips/index>

Pentingnya Keterampilan Sosial Dalam Berkomunikasi Melalui Nilai Karakter Sopan Santun

Anggie Rossana Indrayana¹⁾*, Rahma Aprilia²⁾, Mina Holilah³⁾, Diana Noor Anggraini⁴⁾

1) Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

2) Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

3) Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

4) Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

Abstract

Communication is an integral part of human life that allows the exchange of information, ideas and feelings between individuals. Social skills in communication have a major role in forming effective and meaningful interactions. In these situations, the use of polite words such as apologize, please, and thank you has proven to be an important element in creating healthy and harmonious social relations. This study aims to determine how far social skills are in communicating through polite characters, namely the use of the words sorry, please, and thank you. The research approach used was qualitative with descriptive methods. Data collection techniques used observation and questionnaires as data collection instruments. Observation and questionnaire data analysis techniques and research subjects were active students of Social Studies Education at the Indonesian University of Education. The results of the study show that the character of politeness plays an important role in communicating with someone. In addition, politeness also makes a significant contribution in building empathy and solidarity between individuals. On the other hand, the use of the word thank you is considered as an expression of respect and appreciation for the efforts or assistance provided by others. This article provides further understanding of how important social skills are in communicating through the character of courtesy. The implications of this research can inspire individuals to pay more attention to the importance of social skills in everyday interactions.

Keywords: social skills, communication, manners.

How to Cite: Indrayana, A.R. Aprilia, R. & Anggraini, D.N. (2023). Pentingnya Keterampilan Sosial Dalam Berkomunikasi Melalui Nilai Karakter Sopan Santun. *The Indonesian Journal of Social Studies*, Vol (No): halaman.

*Corresponding author:

e-ISSN 2615-5966 (Online)

E-mail: anggieindryn@upi.edu

This is an open access article under the CC-BY-SA license



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan media sosial telah mengubah cara kita berkomunikasi, tetapi sering kali nilai-nilai sopan santun terabaikan dalam proses tersebut. Banyak orang cenderung lebih fokus pada efisiensi komunikasi daripada memperhatikan etika dan sikap yang sopan. Selain itu, kurangnya kesadaran akan pentingnya keterampilan sosial dalam berkomunikasi dapat menyebabkan konflik interpersonal, misinterpretasi pesan, atau bahkan ketidaknyamanan di antara individu-individu yang terlibat. Nilai karakter sopan santun merupakan aspek penting dalam membentuk hubungan yang harmonis dan saling menghormati antar individu. Namun, adanya penurunan penggunaannya dapat menimbulkan perasaan kurang nyaman atau merugikan bagi pihak yang menerima komunikasi tersebut. Kebanyakan orang tidak menyadari bahwa penggunaan kata-kata sopan seperti permintaan maaf, ungkapan rasa terima kasih, atau menggunakan bahasa non-ofensif sangat penting untuk menciptakan lingkungan komunikatif yang sehat. Pentingnya keterampilan sosial melalui nilai karakter sopan santun juga berkaitan dengan bagaimana individu dapat menjaga reputasinya serta meningkatkan citra diri mereka di mata orang lain. Ujningsih (Niken & Siti & Sadiman : 2014) berpendapat bahwa perilaku sopan santun adalah perilaku seseorang yang menjunjung tinggi nilai-nilai menghormati, menghargai, tidak sombong, dan berakhlak mulia. Perwujudan dari sikap sopan santun adalah perilaku yang menghormati orang lain melalui komunikasi menggunakan bahasa yang tidak meremehkan atau merendahkan orang lain. Dalam budaya Jawa sikap sopan salah satunya ditandai dengan perilaku menghormati kepada orang yang lebih tua, menggunakan bahasa yang sopan, tidak memiliki sifat yang sombong.

Komunikasi adalah aspek integral dalam kehidupan manusia yang memungkinkan pertukaran informasi, gagasan, dan emosi antar individu. Keterampilan sosial dalam berkomunikasi memiliki peran sentral dalam membentuk interaksi yang efektif dan bermakna. Dalam konteks ini, penggunaan kata-kata sopan seperti maaf, tolong, dan terima kasih telah terbukti menjadi elemen penting dalam menciptakan hubungan sosial yang sehat dan harmonis. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan keterampilan sosial ini dapat mempengaruhi dinamika komunikasi dalam berbagai situasi, mulai dari lingkungan kerja hingga lingkungan pribadi. Namun, masih ada potensi untuk lebih memahami kedalaman dan dampak dari penggunaan kata-kata sopan ini, terutama dalam konteks budaya yang berbeda dan dalam situasi komunikasi yang kompleks.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi secara lebih mendalam mengenai pentingnya keterampilan sosial dalam berkomunikasi, dengan fokus pada penggunaan kata maaf, tolong, dan terima kasih. Penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi bagaimana penerapan kata-kata sopan ini dapat mempengaruhi tingkat empati, kepuasan hubungan, dan keefektifan komunikasi antar individu. Melalui analisis yang teliti, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan baru bagi para praktisi, akademisi, dan individu dalam meningkatkan kualitas komunikasi sosial mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam membangun hubungan yang lebih baik dan menciptakan lingkungan sosial yang lebih harmonis, produktif, dan berdaya saing.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan subjek penelitian untuk mengumpulkan informan. Menurut Muhammad Idrus (2009), subjek penelitian adalah elemen benda, individu maupun organisme sebagai sumber

informasi yang diperlukan peneliti untuk mendapatkan data penelitian. Sebagai hasilnya, terdapat 9 orang yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, dengan melibatkan mahasiswa program studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial sebagai subjek observasi dan responden. Penelitian diawali dengan observasi terkait karakter sopan santun dalam berkomunikasi antar individu. Setelah itu, dilanjutkan dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa untuk mendapatkan tanggapan mengenai topik yang sedang diteliti. Dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Membiasakan hal-hal yang baik termasuk dalam membiasakan mengucapkan kata-kata sopan kepada anak sejak dini memang sangat tepat dilakukan, karena pada usia ini anak sedang mengenal kata-kata sopan dan belajar berinteraksi sosial. Pada masa ini, sifat sosial mulai tumbuh kepada anak dan mulai bisa memahami kemampuannya dalam mengeksplorasi lingkungan yang ada di sekitarnya. Untuk itu, pada masa ini saat yang tepat untuk anak dengan membiasakan empat kata ajaib maaf, terima kasih, tolong, dan permisi (Sulist, 2017). Pembiasaan mengucapkan kata "Maaf". Kata maaf sebagai wujud kerendahan hati seseorang, biasanya dipegang teguh oleh suatu kelompok masyarakat yang meyakini pola budaya konteks tinggi (high context culture) (D. Hidayat & Hafiar, 2019).

Secara implisit kata "Maaf" memiliki tujuan untuk memberikan suatu penghargaan kepada mitra tutur yang dihormati. Selain itu ungkapan tersebut memberikan kesan kenyamanan pada mitra tutur karena merasa dihargai (Parancika & Setyawan, 2020). Pentingnya dalam membiasakan mengucapkan kata maaf adalah supaya anak memiliki kesadaran diri saat ada tindakan salah yang dilakukannya, ketika anak sudah memahami apa makna dari kata maaf tersebut, maka akan muncul sikap saling menghargai, menghormati, sikap bertanggung jawab, tidak akan mengulangi kesalahan yang sama dan mendorong anak untuk selalu melakukan kebaikan. Akan tetapi, memaksakan anak untuk melakukan meminta maaf tidak baik bagi perkembangan mentalnya. Anak hanya perlu belajar kapan dan bagaimana cara meminta maaf. Maka dalam hal ini, penting sekali bimbingan orang tua maupun bimbingan pendidik dalam melakukan pembiasaan kepada anak untuk selalu mengucapkan kata maaf setiap anak melakukan kesalahan.

Pembiasaan mengucapkan kata "Terima kasih". Kata terima kasih merupakan dua kata satu makna. Terima kasih dapat diartikan pada saat seseorang mendapatkan sesuatu yang bernilai baik. Sebagai ucapan rasa syukur atau memberikan sesuatu terhadap orang yang sudah memberi. Bisa juga rasa syukur tersebut diberikan pada orang lain (Mutaqin, 2020). Melakukan pembiasaan mengucapkan kata terima kasih kepada anak dapat dilakukan oleh orang tua maupun pendidik melalui kegiatan memberikan contoh dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya, orang tua atau pendidik meminta tolong kepada anak untuk melakukan sesuatu, ketika anak sudah melakukan apa yang diperintahkan, maka orang tua atau pendidik harus mengucapkan terima kasih, sehingga anak akan meniru dan melakukan hal yang sama ketika anak menerima bantuan dari orang lain.

Pembiasaan mengucapkan kata "Tolong". Kata tolong merupakan kata yang diucapkan ketika seseorang meminta suatu bantuan, dengan mengucapkan kata tolong terlebih dahulu, maka seseorang sudah menghargai orang yang dimintai bantuan, dengan begitu orang yang diminta tersebut akan merasa dihargai (Mutaqin, 2020). Melakukan pembiasaan mengucapkan kata tolong kepada anak dapat dilakukan oleh orang tua atau pendidik dengan memberikan contoh dalam kehidupan sehari-hari yang diterapkan kepada anak. Saat seseorang membutuhkan bantuan orang lain hendaknya disertai dengan mengucapkan kata "tolong" terlebih dahulu sekalipun seseorang

meminta tolong kepada orang yang lebih muda (Fitriyah, 2019). Misalnya ketika orang tua pendidik menyuruh anak untuk membawakan sesuatu tidak lupa mengucapkan kata tolong terlebih dahulu kepada anak. Pembiasaan anak dengan mengucapkan kata tolong, yaitu ketika anak meminta tolong untuk membawakan sesuatu yang tidak bisa ia lakukan sendiri seperti membawa buku di rak yang tinggi, anak meminta bantuan kepada orang tua kepada orang yang ada di sekitarnya dengan mengucapkan kata tolong terlebih dahulu.

Pentingnya kata maaf, tolong, dan terima kasih terletak pada dampaknya terhadap kualitas interaksi sosial dan hubungan antar individu. Menerapkan kata-kata ini secara tepat dan tulus dalam komunikasi sehari-hari dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan, penuh kasih sayang, dan harmonis. Hal ini juga membantu meningkatkan kualitas hidup dan hubungan dengan orang lain di sekitar kita.

1. Kata Maaf:

- Menerima kesalahan: Mengucapkan maaf adalah pengakuan atas kesalahan atau tindakan yang mungkin telah menyakiti atau merugikan orang lain. Hal ini menunjukkan rasa tanggung jawab dan kematangan dalam mengakui ketidaksempurnaan kita sebagai manusia.
- Memperbaiki hubungan: Mengucapkan maaf dapat memperbaiki hubungan yang retak akibat konflik atau kesalahpahaman. Hal ini membantu mengurangi ketegangan dan memulihkan kepercayaan antara individu.

2. Kata Tolong:

- Solidaritas dan empati: Ketika kita menawarkan bantuan atau meminta tolong, hal itu menunjukkan bahwa kita peduli dan peduli terhadap keadaan orang lain. Menunjukkan empati dan kepedulian terhadap orang lain adalah kualitas yang luar biasa dalam interaksi sosial.
- Meningkatkan kolaborasi: Meminta atau menawarkan bantuan dapat meningkatkan kolaborasi dan kerja sama dalam berbagai situasi, baik di tempat kerja, keluarga, maupun lingkungan sosial lainnya.

3. Kata Terima Kasih:

- Menghargai usaha orang lain: Mengucapkan terima kasih adalah cara mengungkapkan rasa terima kasih atas bantuan, dukungan, atau pemberian dari orang lain. Hal ini menunjukkan penghargaan atas usaha dan waktu yang telah diinvestasikan oleh orang lain.
- Meningkatkan suasana positif: Kata terima kasih memiliki kekuatan untuk menciptakan suasana positif di antara individu dan menciptakan ikatan emosional yang lebih kuat. Hal ini juga dapat memotivasi orang lain untuk memberikan kontribusi positif lebih lanjut.

Keterampilan sosial mahasiswa Pendidikan IPS di Universitas Pendidikan Indonesia secara umum sudah sangat baik. Setelah kami melakukan survei dan kami menganalisis, mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Pendidikan Indonesia sudah paham betul bahwa keterampilan sosial dalam berkomunikasi sangat penting sekali dalam kehidupan sehari-hari. Berikut beberapa alasan mengapa keterampilan sosial itu menjadi sangat penting menurut Mahasiswa Pendidikan IPS di Universitas Pendidikan Indonesia:

- Jika kita memiliki keterampilan sosial yang baik dalam komunikasi, kita akan mudah memahami situasi dan lebih beretika dalam berkomunikasi

- Keterampilan sosial dapat mencerminkan kepribadian kita
- Berkomunikasi merupakan keterampilan dasar untuk menunjang aktivitas dan kebutuhan
- Karena manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang artinya pasti membutuhkan orang lain dalam hidupnya. Sehingga komunikasi perlu ada saat kita berinteraksi dengan sesama.

Seperti yang sudah dibahas tadi bahwa menurut Mahasiswa Pendidikan IPS keterampilan sosial itu sangat penting, maka dari itu adanya pelatihan atau pembelajaran tentang keterampilan sosial dapat membantu individu menjadi lebih efektif dalam berkomunikasi serta dapat membantu individu lebih menyadari pentingnya memiliki keterampilan sosial agar dapat menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Contoh dari keterampilan sosial yang paling sederhana itu adalah selalu menggunakan kata “Maaf, tolong, dan terima kasih”. Seberapa penting kata “Maaf, tolong, dan terima kasih” dalam kehidupan sehari-hari? tentu saja sangat penting. Karena hal tersebut dilakukan sebagai bentuk menghargai orang-orang yang di sekitar kita. Tentunya semua orang ingin dihargai dalam berbagai hal. Sebagai makhluk sosial tentunya dalam berinteraksi memerlukan timbal balik yang baik. Tiga kata tersebut adalah bentuk interaksi yang penting dan perlu diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Ketika seseorang menerapkan hal tersebut, maka secara tidak langsung mereka telah menerapkan etika dan norma yang berlaku.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pentingnya penggunaan kata maaf, tolong, dan terima kasih sebagai bagian dari keterampilan sosial dalam berkomunikasi, dapat ditarik kesimpulan yaitu keterampilan sosial seperti penggunaan kata maaf, tolong dan terima kasih memiliki peranan penting dalam komunikasi antar individu. Penggunaan kata tersebut dapat meningkatkan efektivitas dalam berkomunikasi serta hubungan antar individu. Kata maaf digunakan untuk menunjukkan rasa penyesalan atau permintaan maaf atas tindakan yang salah atau menyebabkan ketidaknyamanan bagi orang lain. Kata tolong digunakan untuk meminta bantuan atau kerja sama dari orang lain dengan sopan dan menahan diri dalam situasi tertentu. Kata terima kasih digunakan untuk mengungkapkan rasa penghargaan dan membantu menciptakan suasana saling menghormati. Dalam membentuk keterampilan sosial yang baik tentu saja masyarakat atau lingkungan sekitar sangat berperan penting, lingkungan menjadi pengaruh yang sangat besar untuk membentuk keterampilan sosial seseorang. Oleh karena itu sebagai orang tua tentunya diharapkan mampu memberikan teladan dan dukungan perhatian dalam pembentukan keterampilan sosial anak karena sejatinya pendidikan yang pertama diperoleh anak di dalam keluarga. Di samping itu masyarakat diharapkan mampu berperan aktif dalam memberikan teladan yang baik dengan memfilter budaya-budaya yang lebih mendidik diimbangi lingkungan sekolah dan guru yang responsif yang membantu membimbing dan mengarahkan siswa menjadi pribadi yang berkarakter dan berbudi luhur.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, L., Fauziah, D. N., & Syafrida, R. (2021). Implementasi Metode Pembiasaan Berkata Tolong, Maaf, Terimakasih Untuk Pembentukan Karakter Pada Anak 5-6 Tahun Di Tk Islam Dzakra Lebah Madu. *PeTeKa*, 4(3), 390-403.
- Aprily, N. M., Rosidah, A. K., & Hashipah, H. (2023). Maaf, Terima Kasih, Tolong Dan Permisi: Empat Kata Ajaib Dalam Pembentukan Karakter Sosial Anak. *As-Sibyan: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 8(1), 123-132.
- Farhatilwardah, F., Hastuti, D., & Krisnatuti, D. (2019). Karakter Sopan Santun Remaja: Pengaruh Metode Sosialisasi Orang Tua dan Kontrol Diri. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 12(2), 114-125.
- Imron, A., & Benty, D. D. N. (2020). Implementasi Pendidikan Karakter Sopan Santun Melalui Pembelajaran Akidah Akhlak. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 3(2), 182-191.
- Inayah, S. F. N., & Wiyani, N. A. (2022). Pembentukan Karakter Ramah Melalui Pembiasaan Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun (5s) Pada Anak Usia Dini. *ASGHAR: Journal of Children Studies*, 2(1), 12-25.
- Jurevičienė, M., Kaffemanienė, I., & Ruškus, J. (2012). Concept and structural components of social skills. *Baltic Journal of Sport and Health Sciences*, 3(86).
- Mita Listiyani, M., Nasokah, N., & Ali Mu'tafi, A. IMPLEMENTASI TIGA KATA AJAIB (MAAF, TOLONG DAN TERIMAKASIH) DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER SOSIAL SISWA KELAS 3 DI SD AL-MADINA TAHUN 2022/2023. *Repositori FITK UNSIQ*.
- Santoso, G., Rahmawati, P., Murod, M., Susilahati, Setiyaningsih, D., & Asbari, M. (2023). Hubungan Lingkungan Sekolah dengan Karakter Sopan Santun Siswa. *Jurnal Pendidikan Transformatif*, 2(1), 91-99.
- Setyadi, A. Budaya Kesantunan Penggunaan Kata: Maaf, Tolong, Terima Kasih dalam Berkomunikasi. *Endogami: Jurnal Ilmiah Kajian Antropologi*, 5 (1), 87-93.
- Simarmata, S. W., & Citra, Y. (2020). Kecanduan Internet Terhadap Keterampilan Sosial Di Era Generasi Milenial. *Jurnal Serunai Bimbingan dan Konseling*, 9(1), 16-21.
- Simbolon, E. T. (2018). Pentingnya keterampilan sosial dalam pembelajaran. *Jurnal Christian Humaniora*, 2(1), 40-52.
- Suryani, L. (2017). Upaya Meningkatkan Sopan Santun Berbicara Dengan Teman Sebaya Melalui Bimbingan Kelompok. *E-Jurnal Mitra Pendidikan*, 1(1), 112-124.

- Marlina,L. (2022). Pembentukan Karakter Sopan Melalui Pembiasaan Senyum Dan Salam Di SMA NEGERI 1 CIAMPEL. *Jurnal Inovasi Pendidikan Menengah*, 2(1), 2774-8022
- Irwan, Agus,J. (2022). Strategi Pembentukan Karakter Sikap Sopan Santun Pada Siswa Kelas IV Di Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 5(10), 4120-4126
- Setyarum,A. (2022). Penanaman Pendidikan Karakter Sopan Santun Pada Anak Usia Dini.
- Ahmad, A. (2022). Pengembangan Karakter Sopan Santun Peserta Didik: Studi Kasus Upaya Guru Sejarah Kebudayaan Islam Di Madrasah. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Al-Thariqah*. 7(2)