

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM PEMBELAJARAN DI KELAS

Rukni Setyawati

Fungsional Peneliti Balai Bahasa Jawa Tengah

Alamat Kantor: Jalan Mangunharjo Tembalang - Semarang

rukni@ymail.com

1. Latar Belakang Masalah

Bahasa merupakan alat komunikasi antar manusia dalam kehidupan masyarakat berupa bunyi ujar yang dihasilkan oleh alat ucap manusia. Bahasa dalam fungsinya sebagai alat komunikasi keberadaannya sangat penting di masyarakat. Komunikasi melalui bahasa memungkinkan setiap orang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan fisik dan sosialnya serta untuk mempelajari kebiasaan, kebudayaan, adat istiadat, serta latar belakang masing-masing.

Sekolah berfungsi sebagai pelaksana pembelajaran yang resmi. Banyak unsur yang terlibat dalam mendukung tujuannya. Dalam pembelajaran di sekolah bahasa merupakan alat komunikasi yang sangat penting. Penggunaan bahasa untuk bersosialisasi tidak terlepas dari faktor-faktor penentu tindak komunikasi serta prinsip-prinsip kesantunan dan direalisasikan dalam tindak komunikasi. Dalam penilaian kesantunan berbahasa minimal ada dua hal yang perlu diperhatikan yaitu bagaimana kita bertutur dan dengan siapa kita bertutur. Hakikatnya kesantunan berbahasa adalah etika kita dalam bersosialisasi di masyarakat dengan penggunaan bahasa dan pemilihan kata yang baik, dengan memerhatikan di mana, kapan, kepada siapa, dengan tujuan apa kita berbicara secara santun. Hal tersebut senada dengan pendapat Wijana (1996: 11), bahwa bentuk-

bentuk tuturan yang diutarakan oleh penutur dilatarbelakangi oleh maksud dan tujuan tertentu. Dalam hubungan ini bentuk-bentuk tuturan yang bermacam-macam dapat digunakan untuk menyatakan maksud yang sama. Atau sebaliknya, berbagai macam maksud dapat diutarakan dengan tuturan yang sama.

Budaya kita menilai berbicara dengan menggunakan bahasa yang santun akan memperlihatkan sejati kita sebagai manusia yang beretika, berpendidikan, dan berbudaya yang mendapat penghargaan sebagai manusia yang baik. Oleh karena itu, penulis sangat tertarik dengan tindak komunikasi dalam kesantunan berbahasa di sekolah, karena interaksi antara guru dan murid dalam proses belajar mengajar tentu berlangsung lama atau tidak sebentar. Faktor-faktor penentu tindak komunikasi serta prinsip-prinsip kesantunan sangat penting dalam realisasi komunikasi di sekolah.

Kondisi ideal yang diharapkan seperti di atas, kadang kala berbenturan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Masih sering dijumpai dalam proses pembelajaran di kelas, baik yang dilakukan oleh guru maupun siswa, penutur menggunakan kalimat yang sering tidak sesuai dengan etika dan tutur kata yang sopan. Kondisi tersebut disebabkan oleh faktor kebiasaan yang dilakukan di rumah, lingkungan, maupun teman sepergaulan. Oleh karena itu, kita sebagai tenaga pendidik harus berupaya untuk selalu menggunakan bahasa yang santun. Sikap dan tuturan guru di kelas mempunyai pengaruh yang besar terhadap sikap dan tuturan siswa. Oleh karena itu, guru sebagai teladan dan anutan bagi siswa harus bisa membawakan diri dan bertutur kata dengan baik.

Sebagai contoh, sering kita dengar kata-kata yang dituturkan guru kurang pantas pada saat menghadapi anak yang tidak bisa mengerjakan tugas di depan kelas; kata yang dilontarkan seperti, *kamu bodoh*. Semestinya guru menggunakan pilihan kata yang lebih santun, misalnya, *kalau kamu belajar pasti bisa mengerjakan dengan baik*. Apalagi didukung dengan sifat arogan guru yang berlebihan, menyebabkan

tuturan dan tindakannya menjadi tidak santun. Demikian pula siswa juga biasa bertutur kurang santun, misalnya pada saat temannya menjawab salah, sering kita dengan teman lainnya mengatakan *hai salah, bodoh* atau *tidak benar jawaban itu*. Ucapan itu juga disertai dengan bahasa tubuh serta mimik yang kurang enak. Ada tuturan yang lebih santun, misalnya, *jawaban itu masih belum/ kurang tepat*. Berangkat dari hal tersebut penulis mengangkat makalah ini dengan judul *Kesantunan Berbahasa dalam Proses Pembelajaran di Sekolah*.

Dengan judul itu, permasalahannya adalah, bagaimana cara menciptakan kesantunan dalam proses pembelajaran di kelas? Adapun tujuannya adalah menciptakan cara pembelajaran yang santun di kelas.

2. Pembahasan

a. Belajar dan Pembelajaran

Banyak pandangan belajar yang dikemukakan oleh para ahli. Belajar merupakan kegiatan setiap orang. Karena itu seseorang dikatakan belajar, bila dapat diasumsikan dalam diri orang itu terjadi suatu proses kegiatan yang mengakibatkan suatu perubahan tingkah laku. Hal ini berarti yang dimaksud perubahan tingkah laku disini adalah bahwa perubahan dapat mengarah kepada tingkah laku yang lebih baik. Belajar adalah modifikasi atau memperteguh kelakuan melalui pengalaman (Hamalik, 2009: 27). Menurut pengertian tersebut, belajar merupakan suatu proses, suatu kegiatan, dan bukan suatu hasil atau tujuan. Hasil belajar bukan suatu penguasaan hasil latihan melainkan pengubah kelakuan. Tujuan belajar itu prinsipnya sama, yakni perubahan tingkah laku. Hanya berbeda cara atau usaha pencapaiannya dan menitik beratkan interaksi antara individu dengan lingkungannya. Di dalam interaksi terjadi serangkaian pengalaman-pengalaman belajar. Dari beberapa pengertian belajar tersebut dapat disimpulkan bahwa belajar adalah proses perubahan tingkah laku seseorang yang relatif menetap yang meliputi perubahan ketrampilan,

kebiasaan, sikap, pengetahuan, dan pemahaman berkat adanya pengalaman yaitu interaksi antara individu dengan lingkungan.

Pembelajaran adalah proses, perbuatan, cara mengajar atau mengajarkan, atau segala sesuatu mengenai mengajar (KBBI, 1990: 13). Pembelajaran tidak hanya berpusat pada guru karena hakekatnya siswa yang lebih aktif. Dengan demikian, proses belajar mengajar perlu berorientasi pada kebutuhan dan kemampuan siswa. Pembelajaran harus dapat memberikan pengalaman belajar yang menyenangkan dan berguna bagi siswa. Guru perlu memberikan bermacam-macam situasi belajar yang memadai untuk materi yang disajikan dan guru perlu menyesuaikan dengan kemampuan dan karakteristik siswa. Hal tersebut senada dengan pendapat Lindgren dalam Soekamto (1997:5), yang menyatakan bahwa fokus sistem pendidikan mencakup tiga aspek, yaitu: (1) siswa, yang paling penting sebab tanpa siswa tidak akan ada proses pembelajaran, (2) pembelajaran yaitu apa yang dihayati siswa apabila mereka belajar, bukan apa yang harus dilakukan dosen untuk mengajar tetapi apa yang akan dilakukan siswa untuk mempelajarinya, dan (3) situasi belajar, yaitu lingkungan tempat terjadinya proses pembelajaran yang mencakup semua faktor yang mempengaruhi siswa atau proses pembelajaran seperti guru, kelas dan interaksi di dalamnya, dan sebagainya.

Kutipan tersebut, khususnya butir (3), menekankan bahwa situasi belajar sangat mempengaruhi siswa dalam proses pembelajaran dan interaksi dalam pembelajaran juga mempunyai pengaruh yang sangat besar. Interaksi di dalamnya bisa meliputi sikap serta kesantunan guru dan murid ketika pembelajaran berlangsung, baik dalam tuturan, sikap, gerak-gerik, maupun mimik.

b. Kesantunan

KBBI (1990: 781) memberikan pengertian bahwa santun berarti: halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya); sopan;

sabar; dan tenang. Kesantunan, dalam konteks yang lebih luas, tidak merujuk kepada kesantunan berbahasa semata-mata tetapi juga merujuk kepada aspek nonverbal seperti tingkah laku, mimik muka, dan nada suara. Dalam hal ini Lakoff (1975) mendefinisikan kesantunan sebagai perlakuan yang mengurangi pergeseran dalam suatu interaksi. Hal ini berarti kesantunan tujuannya untuk menghindari konflik.

Dalam konteks kesantunan berbahasa, Omar (2000) mengaitkannya dengan penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung pada pihak pendengar. Keadaan yang demikian akan menimbulkan suasana hubungan yang harmoni antara penutur dan mitra tutur.

Orang tua selalu menasehati putra-putrinya untuk bertutur yang santun kepada siapa pun, apalagi dengan bapak ibu guru, orangtua, dan orang yang lebih tua, juga kepada teman-temannya. Nasehat tersebut bermaksud agar tuturan yang diucapkan putranya tidak menimbulkan efek yang tidak baik kepada mitra tutur apalagi guru sebagai mitra tuturnya. Tuturan seseorang bisa mengakibatkan suasana menyenangkan dan sebaliknya tuturan dapat mengakibatkan malapetaka. Kita harus bisa menyesuaikan diri dengan siapa kita bertutur, dimana kita bertutur, kapan kita harus bertutur, dan bagaimana kita bertutur. Dalam KBBI, tutur adalah ucapan; kata; perkataan; sedangkan tuturan adalah ucapan; ujaran; cerita, dsb; dan penuturan adalah: proses, perbuatan, cara menuturkan. (KBBI, 1990: 978).

Hal tersebut menunjukkan walaupun seseorang sudah bertutur dengan menggunakan kata-kata yang indah dan memikat tetapi karena penuturannya tidak tepat atau cara menuturkannya tidak tepat, tuturan tersebut menjadi tidak diterima dengan baik oleh mitra tuturnya. Contoh, pada saat guru memberi *reward* (hadiah) kepada siswanya yang menjawab pertanyaan dengan benar, *Ini nak hadiah untuk kamu, silakan diambil*. Namun pemerian hadiah itu dilakukan

dengan cara yang kasar dan mimik yang tidak menunjukkan bersahabat. Hal ini akan memberikan kesan yang kurang menyenangkan, dan bahkan bisa menjadikan kontra produktif dalam pembelajaran.

Jadi, tuturan yang santun tidak hanya aspek berbahasa saja yang diutamakan, karena penuturan atau cara menuturkan juga harus santun, sehingga tujuan tuturan dapat tersampaikan sesuai dengan harapan penutur.

Contoh lain, pada saat siswa diminta untuk mendiskusikan suatu masalah, ada siswa yang mempunyai sikap selalu ingin mendominasi pembicaraan, sehingga siswa yang lain hampir tidak mempunyai kesempatan untuk berpendapat. Siswa seperti itu mempunyai sikap yang kurang santun, walaupun isi tuturannya mengenai sasaran. Ada contoh lain pada saat pelajaran berlangsung, seorang guru sedang menjelaskan materi dengan serius. Tiba-tiba ada siswa yang berbincang-bincang dengan teman sebelahnya. Ada pula siswa yang tidak menghiraukan pelajaran dengan cara melihat ke arah lain dan dengan gaya menyepelekan guru yang sedang mengajar, tertawa kecil atau sinis merupakan sebagian cara yang tidak menjaga suasana komunikasi yang kondusif, tenteram, dan menyenangkan, yang bisa berakibat mengganggu tujuan komunikasi. Itu semua adalah contoh tuturan atau sikap siswa yang kurang santun. Tuturan yang kita gunakan sangat menentukan apakah akan menimbulkan pemahaman dan pengertian yang baik, atau bahkan menimbulkan konflik. Oleh karena itu tuturan yang digunakan seseorang itu dapat menggambarkan kepribadian kita, siapa kita, asal usul kita, sosiobudaya kita, pendidikan kita dan banyak hal yang berkaitan dengan kita, apakah baik atau tidak.

Kata yang mirip maknanya dengan santun adalah sopan, bahkan dua kata tersebut lebur menjadi kata majemuk yaitu sopan santun. Yule (dalam Fajar, 1996: 104) mengatakan bahwa kesopanan sebagai suatu konsep yang tegas, seperti gagasan 'tingkah laku sosial

yang sopan', atau etiket, terdapat dalam budaya. Sopan santun menentukan juga prinsip-prinsip umum termasuk sifat bijaksana, pemurah, rendah hati, dan simpatik terhadap orang lain.

Keraf (2006: 114) mengatakan yang dimaksud sopan santun adalah memberi penghargaan atau menghormati orang yang diajak bicara, khususnya pendengar atau pembaca. Rasa hormat di sini tidak berarti memberikan penghargaan atau menciptakan kenikmatan melalui kata-kata, atau mempergunakan kata-kata yang manis sesuai dengan basa-basi dalam pergaulan masyarakat beradab. Bukan itu! Rasa hormat dan gaya bahasa dimanifestasikan melalui kejelasan dan kesingkatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa menyampaikan sesuatu secara jelas berarti tidak membuat mitra tutur memeras keringat untuk mencari tahu apa yang ditulis atau dikatakan penutur. Kesingkatan dapat dicapai melalui usaha untuk mempergunakan kata-kata secara efisien. Hal tersebut menunjukkan bahwa guru dalam proses pembelajaran tuturan yang disampaikan kepada siswa jangan berbelit-belit dan panjang lebar, sehingga akan membingungkan siswa dan akan mempersulit siswa dalam menangkap pelajaran.

Kesantunan, kesopansantunan, atau etika adalah tatacara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial. Oleh karena itu, kesantunan ini biasa disebut "tatakrama". Kesantunan dapat dibagi menjadi tiga, yaitu kesantunan berpakaian, kesantunan berbuat, dan kesantunan bertutur. Kecuali berpakaian, dua kesantunan terakhir tidak mudah dirinci karena tidak ada norma baku yang dapat digunakan untuk kedua jenis kesantun itu. Dalam kesantunan berpakaian (berbusana, berdandan), berpakaianlah yang sopan di sekolah hindarilah pakaian yang dapat merangsang teman terutama lawan jenis, seperti pakaian tembus pandang, menampakkan bagian

badan yang pada umumnya ditutup, dan rok yang terlalu mini atau terbelah terlalu tinggi.

Kesantunan perbuatan adalah tatacara bertindak atau gerak-gerik ketika menghadapi sesuatu atau dalam situasi tertentu, misalnya masuk ke ruang kelas jangan dengan berlari; ketika di kelas ada tamu yang ingin menemui guru atau siswa, kita jangan mengobrol dengan teman; duduk di ruang kelas posisi kaki yang sopan; menghadap orang yang kita hormati yaitu guru di kelas. Masing-masing situasi dan keadaan tersebut memerlukan tatacara yang berbeda.

Beberapa contoh yng terkait dengan kesantunan tindakan, misalnya tindakan tidak santun apabila kita berwajah murung ketika di kelas, duduk dengan "jigrang" ketika mengikuti pelajaran di kelas, bertolak pinggang ketika berbicara dengan guru atau teman, mendahului teman dengan menyenggol badan ketika akan keluar dari kelas, menyelonong ke toilet ketika ada teman yang sudah duluan antri menanti giliran, menguap selebar-lebarnya sambil mengeluarkan suara di dalam kelas ketika guru sedang mengajar.

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara bertutur. Ketika bertutur, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang kita pikirkan. Tatacara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Apabila tatacara berbahasa seseorang tidak sesuai dengan norma-norma budaya, ia akan mendapatkan nilai negatif. Misalnya, dituduh sebagai orang yang sombong, angkuh, tak acuh, egois, tidak beradat, bahkan tidak berbudaya.

Dari uraian tersebut dapat kita katakan bahwa cara menyampaikan ungkapan/berbicara adlah dalam bertutur kata dengan halus, baik, dan sopan dalam interaksi komunikasi verbal atau tatacara serta peraturan dalam bertutur dapat dilihat dalam interaksi antara beberapa pihak yang berkomunikasi. Oleh karena itu, agar dapat

mewujudkan komunikasi secara santun baik verbal maupun non verbal, kita perlu memahami tata cara berbahasa yang baik. Tatacara berbahasa sangat penting diperhatikan para peserta komunikasi (komunikator dan komunikan) demi kelancaran komunikasi. Dengan mengetahui tatacara berbahasa diharapkan orang lebih bisa memahami pesan yang disampaikan dalam komunikasi karena tatacara berbahasa bertujuan mengatur serangkaian hal berikut.

- 1) Apa yang sebaiknya dikatakan pada waktu dan keadaan tertentu.
- 2) Ragam bahasa apa yang sewajarnya dipakai dalam situasi tertentu.
- 3) Kapan dan bagaimana giliran berbicara dan pembicaraan sela diterapkan.
- 4) Bagaimana mengatur kenyaringan suara ketika berbicara.
- 5) Bagaimana sikap dan gerak-gerik ketika berbicara.
- 6) Kapan harus diam dan mengakhiri pembicaraan.

Tatacara berbahasa seseorang dipengaruhi norma-norma budaya suku bangsa atau kelompok masyarakat tertentu. Tatacara berbahasa orang Inggris berbeda dengan tatacara berbahasa orang Amerika meskipun mereka sama-sama berbahasa Inggris. Begitu juga, tatacara berbahasa orang Jawa berbeda dengan tatacara berbahasa orang Batak meskipun mereka sama-sama berbahasa Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa kebudayaan yang sudah mendarah daging pada diri seseorang berpengaruh pada pola berbahasanya. Itulah sebabnya kita perlu mempelajari atau memahami norma-norma budaya sebelum atau di samping mempelajari bahasa. Sebab, tatacara berbahasa yang mengikuti norma-norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa.

c. Pembentukan Kesantunan Berbahasa

Sebagaimana disinggung di depan, bahwa kesantunan berbahasa menggambarkan kesantunan atau kesopansantunan penuturnya. Kesantunan berbahasa menurut Leech, dalam Wijana (1996:56-61),

menyatakan: bahwa pada hakikatnya dalam bertutur harus memperhatikan enam prinsip kesopanan, yaitu: (1) maksim kebijaksanaan, maksim ini menggariskan setiap penutur untuk meminimalkan kerugian kepada orang lain, atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain; (2) maksim penerimaan, maksim ini mewajibkan setiap peserta tindak tutur untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri, dan meminimalkan keuntungan diri sendiri; (3) maksim kemurahan, maksim ini menuntut setiap penutur untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain, dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain; (4) maksim kerendahan hati, maksim ini menuntut setiap penutur untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri; (5) maksim kecocokan, maksim ini menggariskan setiap penutur dan mitra tutur untuk memaksimalkan kecocokan di antara mereka dan meminimalkan ketidakcocokan di antara mereka, dan (6) maksim kesimpatian, maksim ini mengharuskan setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipati kepada mitra tutur..

Berikut ini contoh yang memperlihatkan bahwa si A mengikuti prinsip kesopanan dengan memaksimalkan pujian kepada temannya yang ulangnya mendapat nilai paling bagus, tetapi si B tidak mengikuti prinsip kesopanan karena memaksimalkan rasa paling pintar dan rasa hebat pada diri sendiri.

A : Tono, Selamat, nilai ulangan kamu paling bagus!

B : Oh, saya memang pantas mendapatkan nilai yang paling bagus.

Menghindari pemakaian kata tabu. Tuturan yang tabu terkadang juga masih digunakan siswa kepada gurunya. Tuturan yang berbau seks, tuturan yang merujuk pada organ-organ tubuh yang lazim ditutupi pakaian, kata-kata yang merujuk pada sesuatu benda yang menjijikkan, dan kata-kata "kotor" dan "kasar" termasuk kata-kata tabu digunakan dalam bertutur di kelas. Contoh berikut ini merupakan tuturan yang menggunakan tuturan yang tabu karena

diucapkan oleh siswa kepada guru ketika pembelajaran sedang berlangsung.

(1) Pak, mohon izin keluar sebentar, saya mau berak!

Contoh kalimat siswa yang tergolong tabu di atas akan menjadi ungkapan santun apabila diubah dengan penggunaan eufemisme, misalnya sebagai berikut.

(2) Pak, mohon izin sebentar, saya mau buang air besar.

Atau, yang lebih halus lagi:

(3) Bapak, mohon izin sebentar, saya mau ke kamar kecil.

Atau, yang paling halus:

(4) Bapak, mohon izin sebentar, saya mau ke belakang.

Demikian juga guru harus menggunakan bahasa yang santun kepada murid. Jika ada murid yang keadaannya sangat menjengkelkan atau anak yang sangat bodoh dan malas, guru tetap harus dapat menggunakan bahasa yang santun pada murid. Karena secara psikologis tuturan guru yang tidak santun akan berakibat fatal pada siswa. Misalnya, kata “bodoh” diganti dengan “belajarnya perlu ditingkatkan”, “menguap terus” diganti dengan “jangan tidur kemalaman”, “malas” karena sering tidak mengerjakan tugas” diganti dengan tuturan “berusaha belajar dengan teman dan sebagainya.

Penggunaan pilihan kata honorifik, yaitu ungkapan hormat untuk bertutur dan menyapa orang lain. Walaupun bahasa Indonesia tidak mengenal tingkatan, sebutan kata diri *Engkau, Anda, Saudara, Bapak/ibu* mempunyai efek kesantunan yang berbeda ketika kita pakai untuk menyapa orang.

Guru yang menanyakan pada siswa yang mau izin keluar kelas sebentar karena ada kepentingan. Maka tidak akan santun jika tuturan guru berbunyi seperti tuturan berikut.

(1) Engkau mau ke mana?

(2) He mau ke mana?

(3) Mau ke mana?

(4) Kamu mau ke mana?

Tuturan (1), (2), dan (3) kurang santun dituturkan oleh guru. Sebaiknya guru menggunakan tuturan “Kamu mau kemana?, sehingga tuturan guru menunjukkan kesantunan. Karena tatacara berbahasa selalu dikaitkan dengan penggunaan bahasa sebagai sistem komunikasi, selain unsur-unsur verbal, unsur-unsur nonverbal pun perlu diperhatikan. Unsur-unsur nonverbal yang dimaksud adalah unsur-unsur paralinguistik, kinetik, dan proksemika. Pemerhatian unsur-unsur ini juga dalam rangka pencapaian kesantunan berbahasa

Paralinguistik berkenaan dengan ciri-ciri bunyi seperti suara berbisik, suara meninggi, suara rendah, suara sedang, suara keras, atau pengubahan intonasi yang menyertai unsur verbal dalam berbahasa. Penutur harus memahami kapan unsur-unsur ini diterapkan ketika berbicara dengan orang lain kalau ingin dikatakan santun. Misalnya, ketika di kelas siswa mau bertanya kepada guru, jangan berbisik atau dengan suara rendah. Tentu tidak akan di dengar guru dan teman-temannya. Sebaiknya menggunakan suara yang sedang. Juga jangan bersuara keras, karena hal tersebut menunjukkan ketidaksantunan dalam bertutur di kelas.

Gerak tangan, anggukan kepala, gelengan kepala, kedipan mata, dan ekspresi wajah seperti murung dan senyum merupakan unsur kinesik (atau ada yang menyebut *gesture*, gerak isyarat) yang juga perlu diperhatikan ketika berkomunikasi. Apabila penggunaannya bersamaan dengan unsur verbal dalam berkomunikasi, fungsinya sebagai pemerjelas unsur verbal. Misalnya, seorang siswa disuruh guru mengerjakan soal di depan kelas karena tidak menguasai, anak menjawab “Tidak, tidak bisa bu, soalnya susah sekali” (verbal) sambil menggelengkan kepala dan melambatkan tangan (kinesik).

Seharusnya siswa dapat menolak permintaan guru dengan cara yang santun, dengan menjawab, “Maaf ibu saya belum memahami cara mengerjakan soal itu” (verbal). Guru mendengar jawaban siswa

juga harus bisa bijaksana, mungkin dengan cara membujuk dan memotivasi siswa dengan tuturan yang membuat siswa percaya diri dan berani mencoba mengerjakan walaupun tidak yakin jawabannya benar. Guru sebaiknya bertutur, "Andi, silakan mencoba, ibu percaya Andi bisa nanti akan ibu bantu". Tuturan guru tersebut menjadikan hati siswa luluh dan mau mencoba mengerjakan soal yang ada di papan tulis

Namun, yang perlu diperhatikan dalam konteks ini adalah kinetik atau gerak isyarat (gesture). Gestur dapat dimanfaatkan untuk menciptakan kesantunan berbahasa, dan dapat pula disalahgunakan untuk menciptakan ketidaksantunan berbahasa. Ekspresi wajah yang senyum ketika guru memasuki kelas akan menciptakan kesantunan, tetapi sebaliknya ekspresi wajah yang murung ketika guru memasuki kelas dianggap kurang santun.

Hal lain yang perlu diusahakan adalah menjaga suasana atau situasi komunikasi antara guru dan peserta didik. Misalnya, sewaktu mengajar hal baru yang memerlukan pembahasan bersama secara serius dengan siswa, tidaklah sopan guru menggunakan telepon genggam (handphone) atau menerima telepon dari luar, apalagi dengan suara keras. Kalau terpaksa menggunakan atau menerima telepon, sebaiknya izin dengan siswa.

Kecenderungan mendominasi pembicaraan, ketika baru diskusi di kelas tentu sikap tersebut tidak santun, berbincang-bincang dengan teman sebelah ketika guru sedang menjelaskan pelajaran, melihat ke arah lain dengan gaya melecehkan pembicara, yaitu guru yang baru menyampaikan materi di kelas, tertawa kecil atau sinis merupakan sebagian cara yang tidak menjaga suasana komunikasi yang kondusif, tenteram, dan menenangkan, yang bisa berakibat mengganggu tujuan komunikasi. Jadi, nilai dan kesantunan mempunyai pertalian yang sangat erat. Seseorang itu dianggap tidak santun dan tidak mengamalkan nilai yang baik apabila bercakap menggunakan tuturan yang kasar.

Dalam proses pembelajaran, guru mempunyai peran sentral dan sebagai teladan baik dalam tutur kata maupun sikap dan perilakunya. Witherington (dalam Buchori, 1982: 27) menyatakan, tidak diketahui dengan pasti berapa persenkah guru yang memperlihatkan kecenderungan-kecenderungan *psychoneurose*; hanya dapat dikatakan bahwa jumlah itu cukup besar. Sebuah penyelidikan menemukan, bahwa dalam suatu negara bagian kira-kira sebesar 15% dari guru-guru adalah orang-orang yang gagal dalam menyesuaikan diri mereka. Mereka ini memperlihatkan gejala-gejala seperti perasaan yang tidak dapat dikontrol, sarkasme yang menyakitkan hati, tekanan-tekanan syaraf, tidak sabar, tidak dapat bersikap ramah dan kekurangan citarasa untuk humor. Tentu saja dari semua keterangan itu tidak boleh diambil kesimpulan, bahwa guru-guru pada umumnya lebih mengutamakan kemampuan berpikir (*neurotic*) sifatnya daripada mereka yang bukan guru. Tetapi posisi guru yang mengharuskannya selalu mempunyai hubungan yang erat dengan anak didiknya, supaya kejadian-kejadian yang menimpa guru yang berhubungan dengan penyakit rohani lebih sedikit jumlahnya.

Seperti kita ketahui bahwa pembelajaran tidak akan berlangsung jika tidak ada murid dan guru serta unsur lain yang tidak mendukung. Hubungan kerjasama dan jalinan komunikasi antarkeduanya harus berjalan harmonis untuk mewujudkan pembelajaran yang kondusif. Sikap dan kesantunan keduanya yaitu guru dan murid sangat mendukung dalam pembelajaran. Tuturan guru yang keras, kasar, ataupun tuturannya dianggap sudah santun, tetapi cara penuturannya tidak santun, akan membuat siswa takut, trauma, dan semakin tidak menyukai guru tersebut. Bahkan yang fatal bisa mengakibatkan siswa tidak mau sekolah lagi. Untuk itu, seorang guru secara psikologis harus bisa memahami dan mengenal karakter siswa. Tutur kata santun yang digunakan saat masuk di kelas, contohnya, ketika memasuki kelas guru mengucapkan salam.

Guru : Assalamu'alaikum Warahmatuwahibarakatuh.

Siswa: Waalaikum salam warahmatullahibaakatuh.

Guru: Selamat pagi anak-anak.

Murid: Selamat pagi bu guru.

Membuka pelajaran dengan cara tersebut membuat siswa tenang hatinya, tidak ada ketakutan menghadapi guru, sehingga dapat mengikuti pelajaran dengan baik dan akan mudah menangkap materi pelajaran yang disampaikan guru. Lain halnya jika guru dalam proses pembelajaran dimulai dengan bentakan ketika memasuki kelas. Contoh, ketika masuk di kelas, anak-anak keadaannya belum tenang dan guru tersebut langsung marah dengan membentak siswanya.

Guru: Diaam! Anak tidak tahu waktu, jam pelajaran sudah di mulai kamu semua masih ribut. Seharusnya kamu sudah duduk rapi, tidak ada yang masih mondar-mandir di kelas dan tidak mengobrol terus dengan teman. Sebaiknya yang diucapkan guru, adalah tuturan berikut. Guru: Anak-anak jam pelajaran sudah di mulai, bagaimana apakah sudah siap untuk mengikuti pelajaran?

Ketika proses pelajaran, tiba-tiba ada anak yang menyelutuk menyampaikan sesuatu. *Siswa: uhui..suit-suit...!* Guru tidak boleh langsung marah, harus bisa menahan emosi dan bertanya dengan baik apa maksud siswa tersebut.

3. Penutup

Pada akhir tulisan ini dapat dikemukakan beberapa hal sebagai berikut.

- a. Komunikasi merupakan hal yang sangat pokok dalam menyampaikan pesan. Pesan yang disampaikan akan bisa diterima secara efektif bila materi dan cara penyampaiannya dilakukan dengan baik. Untuk dapat menyampaikan pesan dengan baik, perlu dilakukan secara santun.

- b. Proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru haruslah berdasarkan kaidah dan tata cara penyampaian yang santun, baik isi, bahasa, cara menyampaikan, maupun mimik dan gerak geriknya.
- c. Siswa dalam mengikuti pelajaran supaya menjaga sikap dengan baik, dan tutur kata yang santun baik kepada sesama teman, maupun kepada guru.
- d. Kunci kesuksesan dalam pembelajaran adalah kesepahaman antara guru dan siswa dalam transaksi pembelajaran yakni dengan menggunakan sikap dan tutur kata yang santun.

Daftar Pustaka

- Buchori, M. 1982. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: C.V. Jemmars.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta Balai Pustaka.
- Fajar, Indah. 1996. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamalik, Oemar. 2009. *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung : Bumi Aksara.
- Keraf, Gorys. 2006. *Diksi dan Gaya Bahasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekamto, Toeti. 1996. *Teori Belajar dan Model-model Pembelajaran*, Jakarta: PAU-PPAI Universitas Terbuka.
- Wijana, Dewa Putu. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.