

# PENGEMBANGAN STRATEGI KESANTUNAN BERBAHASA PADA KEGIATAN PEMBELAJARAN DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19

**Panji Pratama**

Mahasiswa Program Studi S3 Ilmu Pendidikan, Pascasarjana Universitas Islam Nusantara  
SMAN 1 Nagrak  
telagaremunggai@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengalaman guru tentang penggunaan kesantunan berbahasa pada pembelajaran digital selama pandemi COVID-2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan sampel guru yang digunakan adalah 20 orang guru yang berasal dari guru SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi. Sampel tersebut dimintai tanggapannya untuk dianalisis strategi penggunaan kesantunan berbahasanya pada saat mengelola pembelajaran jarak jauh menggunakan aplikasi *video conference*. Dalam penelitian ini, penulis menemukan kata, frasa, atau kalimat yang dipersepsikan mengandung indikator *politeness* dan menumbuhkan respon positif siswa sebagai pihak yang diajak berkomunikasi dalam pembelajaran daring via *video conference*. Dalam penelitian ini juga penulis menemukan fakta menarik terkait latar belakang sampel guru yang beragama Islam. Para guru tersebut memakai strategi kesantunan berbahasa yang terinspirasi dari enam prinsip berbahasa santun dalam al-Quran, yaitu *qaulan sadidan*, *qaulan ma'rufan*, *qaulan balighan*, *qaulan maysuran*, *qaulan kariman*, dan *qaulan layyin*. Dari hasil penelitian tersebut, penulis mendapatkan tujuh indikator nilai berbahasa santun yang dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan strategi pendidikan kesantunan berbahasa selama manajemen pembelajaran jarak jauh.

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, Pandemi Covid-19, Pembelajaran Digital

## Abstract

*This study aims to test the teacher's experience of using politeness in digital learning during the COVID-2019 pandemic. This study used a descriptive-qualitative method with a sample of 20 teachers from elementary, junior high, high school and university teachers. The sample is asked for responses to analyze strategies for using language politeness when managing distance learning using video conferencing applications. In this study, the authors found words, phrases, or sentences that were perceived to contain indicators of politeness and fostered positive responses from students as parties invited to communicate in online learning via video conference. In this study, the authors also found interesting facts related to the background of the Muslim teacher sample. The teachers used politeness strategies inspired by the six principles of polite language in the Al-Quran, namely qaulan sadidan, qaulan ma'rufan, qaulan balighan, qaulan maysuran, qaulan kariman, and qaulan layyin. From the results of this study, the authors obtained seven indicators of polite language value which can be used as a reference in developing a politeness education strategy during distance learning management.*

Keywords: Digital Learning, Language Politeness, Pandemic Covid-19

## Pendahuluan

Munculnya pandemi besar *Corona Viruses Deases* di akhir 2019 berdampak besar bagi manajemen pendidikan di seluruh dunia. Di Indonesia sendiri, alih-alih kegiatan pembelajaran dilakukan secara tatap muka, banyak sekolah yang berbondong-bondong memindahkan peserta didik ke lingkungan pembelajaran digital langsung. Hal ini dilakukan untuk mencegah penularan dan pembentukan *cluster* virus baru di lingkungan sekolah. Sayangnya, proses perubahan yang mendadak ini ternyata tidak diiringi

persiapan dan manajemen yang matang. Sekolah tidak cukup diberikan waktu untuk mengidentifikasi sumber daya populasi, kebutuhan desain instruksional guru, dan juga keterampilan literasi digital guru sendiri. Tidak adanya fase yang jelas mengenai kesiapan kurikulum transisi, mengakibatkan tidak terbukanya jalan bagi para guru untuk menavigasi pembelajaran digital dengan kondusif. Pada akhirnya, guru harus dengan cepat menyesuaikan dan merancah dirinya sendiri untuk kebutuhan pembelajaran online yang tetap harus dijalankan.

Terkait antisipasi penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19), Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) telah menerbitkan dua surat edaran terkait pencegahan dan penanganan virus tersebut. Yang pertama, Surat Edaran Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan COVID-19 di lingkungan Kemendikbud dan Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 pada Satuan Pendidikan. Salah satu hal yang disoroti dalam surat edaran ini, adalah prosedur menghindari kontak fisik langsung antara warga satuan pendidikan (bersalaman, cium tangan, berpelukan, dan sebagainya), yang pada akhirnya mengubah tata kelola kegiatan pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran digital.

Di lain sisi, informasi mengenai kewaspadaan era disrupsi atau Revolusi Industri 4.0 sudah sering disampaikan oleh para ahli. Berdasarkan riset yang dirilis oleh Future of Humanity Institute, Universitas Oxford (2019), dinyatakan bahwa salah satu dampak negatif dari perkembangan teknologi dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) adalah tergantikannya peran manusia dalam berbagai lini kehidupan, baik dalam bidang administrasi, manufaktur, hingga *customer service* (<https://www.harianbhirawa.co.id>).

Bahkan, Prof. Clayton Christensen, pencipta teori disrupsi, pada tahun 2014 memberikan prediksi yang membuat dunia tercengang. Menurutinya, 50% dari seluruh universitas di AS akan bangkrut dalam 10-15 tahun ke depan. Penyebabnya adalah karena universitas-universitas itu terdisrupsi oleh beragam terobosan inovasi seperti online learning dan MOOCs (Massive Online Open Courses) (<https://www.yuswohady.com>).

Dari sisi peserta didik, disrupsi datang dari kaum milenial (dan neo-milenial atau generasi Z) yang perilaku belajarnya berbeda sama sekali dengan generasi sebelumnya. Peserta didik milenial adalah generasi yang *highly-mobile*, *apps-dependent*, dan selalu terhubung secara online ("*always connected*"). Mereka begitu cepat menerima dan berbagi informasi melalui jejaring sosial. Mereka adalah *self-learner* yang selalu mencari sendiri pengetahuan yang mereka butuhkan melalui YouTube atau Google. Mereka adalah generasi yang sangat melek visual (*visually-literate*), sehingga lebih menyukai belajar secara visual (melalui video di YouTube, *online games*, bahkan menggunakan *augmented reality*) daripada melalui teks (membaca buku). Mereka juga sangat melek data (*data-literate*) sehingga piawai berselancar di Google untuk aktif mengulik, memproses, mengurasi, dan menganalisis informasi ketimbang pasif berkubang di perpustakaan.

Meski demikian, ketika pandemi COVID-19 terjadi, tidak sedikit peserta didik yang mengalami gangguan psikologis. Mereka seolah kehilangan motivasi belajar, ketika kegiatan belajar mengajar yang biasanya tatap muka dialihkan ke moda digital. Moh Abdul Hakim PhD dari Universitas Sebelas Maret (UNS) Solo terlibat dalam survei global yang melibatkan peneliti dari 35 negara dengan tujuan untuk memetakan dampak psikologis pandemi dan

daya resiliensi masyarakat. Di Indonesia sendiri, survei ini melibatkan 1.319 responden. Faktannya, survei ini menempatkan anak-anak muda usia 21 ke bawah cenderung mengalami tekanan paling berat dibanding kelompok usia yang lebih tua (<https://vivanews.com>).

Martina (dalam Nurkholis, 2000: 43) mengatakan bahwa sangat mungkin banyak orang mengembangkan gejala yang mirip dengan virus corona, hanya karena kecemasan. Banyaknya informasi yang menjelaskan bahwa COVID-19 menyebabkan kematian membuat individu merasa cemas yang berlebihan. Kecemasan terhadap kematian yang berlebih akan menimbulkan gangguan fungsi emosional seperti neurotisma, depresi, dan gangguan psikosomatis. Martina juga mengatakan bahwa serangan panik dapat dengan mudah disalahartikan sebagai permulaan virus corona. *Theory of somatic weakness* menyatakan bahwa psikosomatis dapat terjadi karena organ secara biologis sudah peka atau lemah.

Hal ini juga dialami oleh peserta didik yang sudah terlihat kejenuhan dan kebosanan dengan situasi dan kondisi seperti ini. Muhibbin Syah (dalam Nurkholis, 2000: 43), mengungkapkan bahwa jenuh dapat berarti jemu dan bosan di mana sistem akalinya tidak dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan dalam memproses item-item informasi atau pengalaman baru.

Selain kesulitan belajar, gangguan kesehatan mental juga akan banyak mempengaruhi keadaan psikis peserta didik di mana situasi saat ini menuntut mereka untuk waspada dengan lingkungan di mana mereka hidup sehari-hari. Kondisi ini menimbulkan gangguan kesehatan mental salah satunya yaitu gangguan psikomatik, rasa cemas, panik dan ketakutan adalah sebab utama gangguan ini berkelakar dalam tubuh manusia. Sugesti yang dibangun dalam pikiran sangat berpengaruh terhadap kondisi fisik dan psikis di situasi ini.

Bertolak dari latar belakang tersebut, tampaklah peran guru sebagai agen perubahan yang paling depan. Guru dituntut lebih keras untuk memberikan sumbangsih kinerjanya dalam rangka mengobati dampak pandemi COVID-19 di dunia pendidikan. Guru tidak hanya harus mampu meningkatkan keterampilan abad-21, tetapi juga menguasai kembali dasar-dasar falsafah pendidikan yang sejatinya pernah diutarakan Ki Hajar Dewantara. Menurut Ki Hajar Dewantara, pendidikan adalah tuntunan di dalam hidup tumbuhnya anak-anak. Adapun tujuannya adalah menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu agar mereka sebagai manusia dan anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya (Made Sugiarta, 2019: 146).

Hal ini juga sesuai kriteria guru profesional yang termaktub dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen, yakni guru yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam keguruan, sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan

maksimal. Ciri utama output pendidikan umum yang tampak secara langsung adalah kemampuan manusia dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang sesuai nilai-nilai etika, agama, dan sosial-budaya masyarakat di lingkungannya, karena salah satu peran pendidikan adalah mewariskan dan memelihara kebudayaan (Arbi, dalam Sauri, 2009: 29).

Sementara Barizi (dalam Sauri, 2009: 29) mengungkapkan bahwa untuk menjadi seorang guru profesional, hendaknya memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) Komitmen terhadap profesionalitas, (2) Menguasai ilmu dan mau mengembangkannya serta menjelaskan fungsinya dalam kehidupan, baik secara teoretis maupun praktis (*transformation of knowledge*, internalisasi, dan implementasi), (3) Mendidik dan menyiapkan peserta didik agar mampu berkreasi, mengatur, dan memelihara kreasi itu bagi kemanfaatan diri, masyarakat, dan alam sekitarnya, (4) Mampu menjadikan dirinya sebagai model, pusat panutan atau teladan, dan konsultan bagi peserta didik, dan (5) Mampu bertanggung jawab dalam membangun peradaban di masa depan.

Maka dari itu, guru dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan baik terhadap peserta didiknya, terlebih terhadap peserta didik yang terdampak pandemi COVID-19. Guru diharuskan mengenal konteks pembelajaran digital sekaligus menganalisis kesiapan peserta didiknya. Guru tidak hanya menyampaikan materi semata saat pembelajaran jarak jauh berbasis *video confrence*, tetapi juga mengajak untuk berkomunikasi tentang konteks pembelajaran di sekitarnya (*problem based learning*). Dengan demikian, guru tersebut telah menanamkan kebermaknaan dalam pembelajaran dengan memasukkan nilai kepedulian terhadap peserta didiknya.

Tentunya, hal ini bisa dilakukan dengan pengembangan strategi kesantunan berbahasa yang terarah dan terpadu. Dalam kaitannya dengan “berbahasa”, maka output pendidikan umum adalah manusia yang mampu mengadopsi nilai sosial budaya masyarakat. Bahasa yang santun adalah bahasa yang diungkapkan berdasarkan tatanan nilai budaya masyarakatnya. Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi seseorang lewat tanda verbal atau tata cara berbahasa. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang kita pikirkan. Tata cara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Dalam budaya Sunda misalnya, falsafah Silih Asah, Silih Asih, Silih Asuh dapat disampaikan dalam bentuk kepedulian terhadap sesama.

Sementara itu, Dahlan (dalam Sauri, 2009: 30) menegaskan bahwa Al-Quran menampilkan enam prinsip berbahasa santun yang seyogianya dijadikan pegangan bagi para guru profesional saat berbicara dihadapan para peserta didiknya, antara lain (1)

Qaulan sadida, (2) Qaulan ma'rufa, (3) Qaulan baligha, (4) Qaulan maysura, (5) Qaulan layyina, dan (6) Qaulan karima.

Selain itu, sebagai contoh, terdapat salah satu prinsip kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Leech (1993: 206-207) yaitu maksim kesimpatian. Dalam maksim kesimpatian, para peserta tutur memaksimalkan sikap simpati antara pihak yang satu dengan pihak lainnya. Ketika seorang guru menuturkan “Yang sabar ya, anak-anak.”, maka dari tuturan tersebut, terlihat bahwa sang guru telah menunjukkan rasa simpatinya kepada peserta didiknya. Dengan demikian, orang yang mampu memaksimalkan rasa simpatinya kepada orang lain akan dianggap orang yang santun.

Pendapat ini diutarakan pula oleh Herbert Spencer (Soedarsono, 2008: 23), yang menegaskan bahwa sasaran pendidikan adalah membangun karakter. Diharapkan, guru dapat mengobati generasi yang kehilangan arah karena disrupsi teknologi dan pandemi COVID-19. Guru membantu peserta didik kembali memperoleh kepercayaan dirinya dalam belajar sekaligus menjadikan mereka siap dengan segala tantangan berat lain yang mungkin terjadi di masa depan. Semua itu dapat dilakukan dengan pendalaman berbahasa santun pada saat pengelolaan pembelajaran jarak jauh.

## **Kajian Literatur**

Menurut Kenji Kitao (dalam Munir, 2017: 7), setidaknya-tidaknya ada 3 potensi atau fungsi pembelajaran digital yang dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari, yaitu sebagai alat komunikasi, alat mengakses informasi, dan alat pendidikan atau pembelajaran.

### **A. Potensi Alat Komunikasi**

Dengan menggunakan pembelajaran digital, dapat berkomunikasi ke mana saja secara cepat. Misalnya, dapat berkomunikasi dengan menggunakan *video confrence*. Berkomunikasi dengan *video confrence* berbeda dan lebih kondusif dan efisien dibandingkan dengan menggunakan chatting yang juga sama-sama mampu menyampaikan informasi sangat cepat. Pada komunikasi *video confrence*, biaya yang dikeluarkan adalah kuota internet. Tidak ada pengaruh jarak atau jauh-dekatnya orang yang dihubungi (komunikasi), maka berbagai informasi yang perlu dikomunikasikan dapat terkirimkan dengan sangat cepat.

Dengan memanfaatkan teknologi pembelajaran digital, dalam hal ini *video conference*, maka komunikasi dari seorang kepada banyak orang (*one-to-many communication*) dapat dilakukan secara simultan atau bersamaan.

### **B. Potensi Akses Informasi**

Melalui pembelajaran digital, dapat diakses berbagai informasi. Pembelajar dapat mengakses

berbagai referensi, baik yang berupa hasil penelitian, maupun artikel hasil kajian dalam berbagai bidang. Pembelajaran digital merupakan perpustakaan yang terbesar dari perpustakaan yang ada di mana pun, sehingga pembelajar tidak harus langsung pergi ke perpustakaan untuk mencari berbagai referensi. Melalui pembelajaran digital informasi dalam berbagai bidang yang tersedia atau perkembangan yang terjadi di seluruh penjuru dunia (*global world*) dapat diakses dengan cepat diketahui oleh banyak orang.

Begitu pula dengan informasi yang menyangkut bidang pendidikan atau pembelajaran mudah, banyak, dan cepat untuk diakses. Pembelajar tidak harus hadir langsung di ruang kelas/kuliah untuk mengikuti kegiatan pembelajaran, namun cukup hanya duduk saja dari tempat masing-masing di depan komputer/ponsel dan menggunakannya. Pembelajar dapat berinteraksi dengan sumber belajar, baik yang berupa materi pembelajaran itu sendiri maupun dengan pengajar yang membina atau bertanggung jawab mengenai materi pembelajaran. Dengan adanya pembelajaran digital ini pembelajar memiliki pilihan atau alternatif untuk belajar secara tatap muka atau melalui pembelajaran digital.

### **C. Potensi Pendidikan dan Pembelajaran**

Perkembangan teknologi pembelajaran digital yang sangat pesat dan merambah ke seluruh penjuru dunia telah dimanfaatkan oleh berbagai negara, institusi, dan ahli untuk berbagai kepentingan termasuk di dalamnya untuk pendidikan dan pembelajaran. Upaya yang dilakukan adalah mengembangkan perangkat lunak (program aplikasi) yang dapat menunjang peningkatan mutu pendidikan atau pembelajaran.

Perangkat lunak yang telah dihasilkan akan memungkinkan para pengembang pembelajaran (*instructional developers*) bekerjasama dengan ahli materi pembelajaran (*content specialists*) mengemas materi pembelajaran elektronik (pembelajaran digital material).

Materi pembelajaran elektronik dikemas dan dimasukkan ke dalam jaringan sehingga dapat diakses melalui pembelajaran digital, kemudian dilakukan disosialisasikan ketersediaan program pembelajaran tersebut agar dapat diketahui oleh masyarakat luas khususnya para pembelajar. Para pengajar juga perlu memiliki kemampuan mengelola dengan baik penyelenggaraan kegiatan pembelajaran digital melalui internet.

Maka, berdasarkan potensi tersebut, peneliti memilih *video conference* sebagai salah satu alternatif pembelajaran digital. Hal ini dikarenakan karakteristik *video conference* adalah penggunaan komputer jaringan yang memungkinkan penggunaannya melakukan interaksi berupa gambar dan suara. *Video conference* memakai telekomunikasi untuk menyatukan beberapa orang di beberapa lokasi yang secara fisik terpisah, untuk suatu pertemuan. Masing-masing lokasi dilengkapi dengan sarana untuk mengirimkan dan menerima video, umumnya

melalui satelit. *Video conference* membantu mengatasi jarak dan waktu.

Selain itu, sesuai dengan pengertian *video conference* yakni seperangkat teknologi telekomunikasi interaktif yang memungkinkan dua pihak atau lebih di lokasi berbeda dapat berinteraksi melalui pengiriman dua arah audio dan video secara bersamaan (Munir, 2017: 172), maka konferensi video mempunyai beberapa keunggulan dibandingkan jenis pembelajaran digital lainnya.

Kelebihan *video convercing* adalah pengguna yang berpartisipasi dalam *video conference* dapat melihat dan mendengar satu sama lain secara real time. Teknologi ini memungkinkan pertemuan atau konferensi yang akan diadakan tanpa perlu semua peserta melakukan perjalanan ke satu lokasi, sehingga menghemat waktu dan biaya.

Selain itu, *video conference* mempunyai kelebihan-kelebihan lain, di antaranya: 1) Komunikasi menjadi lebih baik; 2) Informasi lebih dimengerti dan saling berbagi; 3) Aliran informasi lebih baik; 4) Bahasa tubuh, ekspresi wajah, sikap dan nada suara dapat mengungkapkan segalanya; 5) Perangkat kolaborasi dapat digunakan secara simultan; dan 6) Berbagi presentasi, dokumen dan aplikasi yang berkaitan dengan agenda meeting atau pertemuan.

Di lain sisi, aspek kesantunan berbahasa melibatkan dua aspek, aspek kebahasaan dan aspek non-kebahasaan (Pranowo, 2009: 76). Lebih lanjut, Pranowo menjelaskan bahwa aspek kebahasaan meliputi aspek intonasi, aspek nada bicara, pilihan kata, dan faktor struktur kalimat, sedangkan faktor non-kebahasaan adalah pranata sosial dan budaya masyarakat. Dari faktor-faktor kesantunan tersebut, penggalan potensi pembelajaran digital berbasis *video conference* dari aspek kebahasaan yang digunakan sangat berpengaruh untuk dilakukan. Gaya berkomunikasi guru ketika mengelola ruang belajar digital akan mencerminkan penggunaan bahasa yang santun.

Meskipun demikian, kesantunan berbahasa akan sangat efektif bila didukung faktor-faktor yang menjadi kesantunan berbahasa. Pranowo (2009: 111) menjelaskan bahwa sikap rendah hati, sikap empan papan (kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tempat, waktu, dan mitra tutur), sikap menjaga perasaan, sikap mau berkorban, dan sikap mawas diri adalah nilai-nilai yang mampu menjadi pendukung kesantunan berbahasa. Dengan demikian, penanaman sikap-sikap tersebut juga merupakan sebuah keniscayaan untuk melestarikan budaya santun masyarakat.

Pranowo (2009: 122-124) menjelaskan bahwa di dalam budaya komunikasi masyarakat nusantara terkandung nilai-nilai kesantunan yang telah jamak ada. Hal itu dijelaskan sebagai berikut:

1. Maksim kebijaksanaan (*Tact Maxim*), mengamanatkan agar penutur selalu memberikan keuntungan kepada mitra tutur ketika berkomunikasi;

2. Maksim kedermawanan (*Generosity Maxim*), mengamanatkan agar penutur mau merugi kepada mitra tutur;
3. Maksim penghargaan (*Aprobation Maxim*), mengamanatkan kesediaan penutur untuk selalu memberikan pujian atas keberhasilan atau kelebihan mitra tutur;
4. Maksim kerendahan hati (*Modesty Maxim*), mengamanatkan penutur untuk tidak memuji/mengunggulkan diri sendiri;
5. Maksim pemufakatan (*Agreement Maxim*), mengamanatkan penutur mengusahakan sebanyak mungkin kesepakatan dengan mitra tutur;
6. Maksim kesimpatian (*Sympath Maxim*), mengamanatkan penutur memberikan apresiasi positif terhadap yang dilakukan mitra tutur.
7. Maksim pertimbangan (*Consideration Maxim*), mengamanatkan penutur hendaknya meminimalkan perasaan tidak senang dan memaksimalkan perasaan senang terhadap mitra tutur.

Hal-hal tersebut di atas, ternyata sesuai dengan yang disampaikan Leech (dalam Pranowo, 2009: 122), bahwa agar terciptanya kesantunan berbahasa harus memperhatikan, 1) maksim kebijaksanaan, 2) maksim kedermawanan, 3) maksim penghargaan, 4) maksim kerendahan hati, 5) maksim pemufakatan, 6) maksim kesimpatian, dan 7) maksim pertimbangan.

Oleh karena itu, sebuah konsep menggali kesantunan berbahasa pada potensi pembelajaran digital berbasis *video conference* dapat dilakukan terutama dengan menggali aspek-aspek kebahasaan yang terkandung dalam komunikasi dua arah. Dengan demikian, guru dapat lebih maksimal dalam memberikan perhatian pada peserta didik yang mengalami pemunduran kepercayaan diri dalam belajar.

## Metode

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan semata-mata hanya berdasarkan fakta dan fenomena yang memang secara empiris hidup pada penutur-penuturnya, sehingga yang dihasilkan atau yang dicatat berupa perian bahasa yang bisa dikatakan sifatnya seperti potret (Sudaryanto, 1993: 62). Sejalan dengan itu, Mahsun (2007: 257) menyatakan bahwa analisis kualitatif berfokus pada penunjukan makna, deskripsi, penjernihan, dan penempatan data pada konteksnya masing-masing dan sering kali melukiskannya dalam bentuk kata-kata daripada angka.

Data dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa kata, frasa, klausa, dan kalimat dari hasil percakapan antara guru terhadap peserta didik ketika pembelajaran digital yang berbasis *video conference*,

yakni di aplikasi zoom, webex, dan google meet. Sampel guru yang digunakan adalah 20 orang guru yang berasal dari guru SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan wawancara yang dalam bentuknya mendasarkan diri pada laporan tentang diri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sutrisno Hadi, 2015: 217).

## Pembahasan

Di bawah ini adalah hasil analisis terhadap kata, frasa, klausa, dan kalimat dari hasil percakapan antara sampel guru terhadap peserta didik ketika pembelajaran digital yang berbasis video conference, yakni di aplikasi zoom, webex, dan google meet. Analisis dilakukan dengan menggunakan prinsip kesantunan berbahasa Leech (dalam Pranowo, 2009) yang meliputi: 1) maksim kebijaksanaan, 2) maksim kedermawanan, 3) maksim penghargaan, 4) maksim kesederhanaan, 5) maksim pemufakatan, 6) maksim kesimpatian, dan 7) maksim pertimbangan.

### A. Maksim Kebijaksanaan

**Tabel 1.**  
**Pernyataan Kesantunan Bahasa yang Digunakan Guru**

| Tataran | Isi Pernyataan                                      | Jumlah Guru |
|---------|-----------------------------------------------------|-------------|
| Kalimat | “Sepertinya soal ini, Ananda ... bisa bantu jawab.” | 4           |
| Frasa   | -                                                   | -           |
| Kata    | “Maaf ....”                                         | 12          |

Sebagaimana isi pernyataan yang tertera di tabel tersebut, terdapat sebuah strategi yang dilakukan guru untuk mengomunikasikan pesan dengan menggunakan kata “maaf”. Hal ini dilakukan 12 orang guru dengan intonasi yang halus pada saat diskusi atau pemaparan materi, tuturan yang tidak langsung, serta ketika ingin membantah pernyataan peserta didiknya. Dengan cara ini, guru-guru tersebut telah mematuhi maksim kebijaksanaan yang mengutamakan keuntungan orang lain.

Selain itu, dalam data ditemukan ungkapan yang lebih panjang dalam bentuk kalimat yang mengisyaratkan bahwa guru tersebut telah mematuhi maksim kebijaksanaan yang mengutamakan keuntungan orang lain. Pernyataan tersebut berupa ungkapan mempersilakan peserta didik untuk menjawab atau berbicara lebih dahulu. Kalimat

“Sepertinya soal ini, Ananda X bisa bantu jawab.” digunakan oleh 4 orang guru dengan niat memberikan kesempatan peserta didiknya terlebih dahulu untuk berekspresi.

Konsep kebijaksanaan yang dimodelkan para guru ini terinspirasi dari prinsip dakwah Qaulan Maysura yang bermakna ucapan yang mudah difahami, lunak, indah, halus, bagus, dan optimis.

### B. Maksim Kedermawanan

**Tabel 2.**

**Pernyataan Kesantunan Bahasa yang Digunakan Guru**

| Tataran | Isi Pernyataan                 | Jumlah Guru |
|---------|--------------------------------|-------------|
| Kalimat | “Coba siapa dulu yang bisa?”   | 10          |
| Frasa   | “Biar Bapak/Ibu saja yang ...” | 2           |
| Kata    | “Silakan....”                  | 16          |

Sebagaimana isi pernyataan yang tertera di tabel tersebut, terdapat sebuah strategi yang dilakukan guru untuk mengomunikasikan pesan dengan menggunakan kata “silakan”. Hal ini dilakukan 16 orang guru dengan nada bicara yang tidak memerintah pada saat diskusi atau pemaparan materi, menggapi langsung, serta ketika memberikan kesempatan kepada peserta didiknya. Dengan cara ini, guru-guru tersebut telah mematuhi maksim kedermawanan yang tidak memaksakan orang lain hal yang dia inginkan.

Selain itu, dalam data ditemukan ungkapan yang lebih panjang dalam bentuk kalimat yang mengisyaratkan bahwa guru tersebut telah mematuhi maksim kedermawanan yang mengutamakan memaksakan kehendak dirinya pada peserta didik. Pernyataan tersebut berupa ungkapan mempersilakan peserta didik untuk menjawab atau berbicara lebih dahulu. Kalimat “Coba siapa dulu yang bisa?” digunakan oleh 10 orang guru dengan niat memberikan kesempatan peserta didiknya terlebih dahulu untuk berekspresi dan diakhiri nada bicara tanda tanya yang halus.

Yang menarik, pada tataran maksim kedermawanan, muncul frasa “Biar Bapak/Ibu saja yang ...” yang dimaksudkan memberikan pertolongan kepada peserta didik yang kesulitan ketika menggunakan fasilitas *video conference*. Frasa yang muncul di luar percakapan pembelajaran ini dianggap mendekatkan secara intens hubungan guru dengan peserta didiknya. Cara seperti ini diniatkan para guru karena mengambil prinsip Qaulan Balighah yang bermakna ucapan yang bersifat benar, komunikatif, menyentuh hati, dan mengesankan

### C. Maksim Penghargaan

**Tabel 3.**

**Pernyataan Kesantunan Bahasa yang Digunakan Guru**

| Tataran | Isi Pernyataan                     | Jumlah Guru |
|---------|------------------------------------|-------------|
| Kalimat | “Yang penting mencoba dulu ya ...” | 12          |
| Frasa   | “Hebat sekali ...”                 | 18          |
| Kata    | “Bagus!”                           | 12          |

Sebagaimana isi pernyataan yang tertera di tabel tersebut, terdapat sebuah strategi yang dilakukan guru untuk mengomunikasikan pesan dengan menggunakan kata “bagus” atau frasa “Hebat sekali...”. Diksi seperti ini disampaikan oleh 12 sampai 18 orang guru untuk memuji pendapat peserta didik. Dengan cara ini, guru-guru tersebut telah mematuhi maksim penghargaan yang selalu memberikan pujian atas keberhasilan atau kelebihan mitra tutur.

Ternyata, dalam data ditemukan juga ungkapan yang mengisyaratkan bahwa guru tersebut telah mematuhi maksim penghargaan yang meningkatkan kepercayaan diri peserta didik. Pernyataan tersebut berupa ungkapan “Yang penting mencoba dulu ya ...” dan digunakan oleh 12 orang guru. Para guru beralasan dengan ungkapan ini, peserta didik akan lebih terpacu untuk komunikatif pada saat pembelajaran digital berbasis *video conference*. Konsep ini diambil oleh para guru karena terinspirasi oleh prinsip Qaulan Karima yang bermakna ucapan yang pemuliaan, penghormatan, pengagungan, penghargaan, dan lemah lembut.

### D. Maksim Kerendahan Hati

**Tabel 4.**

**Pernyataan Kesantunan Bahasa yang Digunakan Guru**

| Tataran | Isi Pernyataan                   | Jumlah Guru |
|---------|----------------------------------|-------------|
| Kalimat | “Kita sama-sama belajar di sini” | 10          |
| Frasa   | “Bapak/Ibu akan berusaha ...”    | 7           |
| Kata    | “Hanya....”                      | 2           |

Sebagaimana isi pernyataan yang tertera di tabel tersebut, terdapat sebuah strategi yang dilakukan 10 orang guru untuk mengomunikasikan pesan dengan menggunakan frasa “akan berusaha” untuk mengusahakan agar dirinya tidak memuji diri sendiri. Dengan cara ini, guru-guru tersebut telah mematuhi maksim kerendahan hati yang mengamankan penutur untuk tidak mengunggulkan diri sendiri.

Fakta menarik adalah ditemukannya pernyataan yang mengisyaratkan bahwa guru tersebut mengajak peserta didik agar tidak mengunggulkan diri sendiri. Pernyataan tersebut berupa pernyataan “Kita sama-sama belajar di sini” yang digunakan oleh 10 orang guru dengan intonasi yang cukup hati-hati. Para guru mempunyai niatan untuk mengajarkan nilai karakter sederhana dan rendah hati terhadap segala keunggulan dirinya.

Bahkan, pada tataran maksim kerendahan hati, muncul kata “hanya ...” yang diucapkan 2 orang guru pada saat menjelaskan jawaban dengan detail. Kata ini dimaksudkan untuk memotivasi peserta didik yang jarang berbicara atau belum muncul kepercayaan dirinya pada saat *video confrencing*. Kata yang muncul di luar percakapan pembelajaran ini dianggap strategi untuk mengajarkan nilai karakter tidak sombong dan hasil dari interpretasi guru terhadap prinsip Qaulan Sadida yang bermakna ucapan bersifat lemah lembut, jelas, jujur, tepat, baik, dan adil

#### E. Maksim Pemufakatan

**Tabel 5.**  
**Pernyataan Kesantunan Bahasa yang Digunakan Guru**

| Tataran | Isi Pernyataan                 | Jumlah Guru |
|---------|--------------------------------|-------------|
| Kalimat | “Betul sekali anak-anakku ...” | 6           |
| Frasa   | “Setuju dengan ...”            | 10          |
| Kata    | “Boleh....”                    | 10          |

Sebagaimana isi pernyataan yang tertera di tabel tersebut, terdapat sebuah strategi yang dilakukan guru untuk mengomunikasikan pesan dengan menggunakan kata “boleh” atau frasa “Setuju dengan ...”. Hal ini dilakukan 10 orang guru dalam situasi diskusi yang menyenangkan. Dengan cara ini, guru-guru tersebut telah mematuhi maksim pemufakatan yang mengusahakan sebanyak mungkin kesepakatan dengan mitra tutur.

Selain itu, dalam data ditemukan pernyataan halus yang menandakan bahwa guru tersebut telah mematuhi maksim pemufakatan. Pernyataan tersebut berupa ungkapan memotivasi kepada peserta didik

secara klasikal dengan kalimat “Betul sekali anak-anakku ..”. Cara ini digunakan oleh 6 orang guru dengan tujuan memberikan semangat kepada para peserta didik untuk terus menggali potensi dirinya. Cara seperti ini diniatkan para guru karena mengambil prinsip Qaulan Ma’rufa yang bermakna ucapan yang bersifat sopan, halus, baik, indah, benar, penghargaan, menyenangkan, baku, dan logis.

#### F. Maksim Kesimpatian

**Tabel 6.**  
**Pernyataan Kesantunan Bahasa yang Digunakan Guru**

| Tataran | Isi Pernyataan                                  | Jumlah Guru |
|---------|-------------------------------------------------|-------------|
| Kalimat | “Semoga kita lebih baik lagi di kemudian hari,” | 13          |
| Frasa   | “Bapak/Ibu juga merasakan ...”                  | 7           |
| Kata    | “Mari ....”                                     | 11          |

Sebagaimana isi pernyataan yang tertera di tabel tersebut, terdapat sebuah strategi yang dilakukan guru untuk mengomunikasikan pesan dengan menggunakan frasa “ikut merasakan ...”. Hal ini dilakukan 7 orang guru dengan nada bicara yang mengisyaratkan kepedulian ketika peserta didik mengemukakan problematika atau konteks pembelajaran yang dikaitkan dengan keseharian peserta didik. Dengan cara ini, guru-guru tersebut telah mematuhi maksim kesimpatian yang memberikan apresiasi positif terhadap yang dilakukan mitra tutur.

Selain itu, dalam data ditemukan ungkapan yang lebih panjang dalam bentuk kalimat yang menandakan bahwa guru tersebut telah mematuhi maksim kesimpatian berupa ungkapan harapan dan doa terhadap keberhasilan peserta didiknya. Kalimat “Semoga kita lebih baik lagi di kemudian hari,” digunakan oleh 13 orang guru dengan intonasi yang tulus.

Yang menarik, pada tataran maksim kesimpatian, muncul kata “mari ...” yang sering diutarakan guru untuk membantu peserta didik yang mengalami banyak cobaan dan kesulitan di masa pandemic COVID-19. Kata yang muncul di luar percakapan pembelajaran ini dianggap sebagai cara guru dalam menanamkan nilai karakter kerja keras dan peduli. Cara seperti ini diamanatkan para guru karena mengambil prinsip dakwah Qaulan Layyina yang bermakna ucapan yang lemah lembut, menyentuh hati, dan baik.

Selain enam prinsip kesantunan berbahasa yang telah dianalisis, peneliti juga menemukan satu maksim lain yang muncul di luar aspek kebahasaan

yakni maksim pertimbangan. Dari 20 sampel guru yang melakukan pembelajaran digital berbasis *video conference* mengaku bahwa mereka berupaya meminimalkan perasaan tidak senang dan memaksimalkan perasaan senang terhadap mitra tutur. Hal itu mereka lakukan dengan berbagai cara baik itu dengan bahasa tubuh, teknik *public speaking*, maupun umpan balik yang dilakukan.

Maksim pertimbangan terutama muncul ketika para guru memberikan pemahaman pada peserta didik bahwa meskipun pembelajaran dilakukan secara digital, kegiatan pembelajaran tetap harus memperhatikan etika dalam berbahasa karena bahasa adalah cerminan diri seseorang. Meski demikian, teknik dan cara yang dilakukan guru beragam dan mempertimbangkan aspek sosial dan budaya peserta didiknya.

Hal lain yang menjadi perhatian peneliti adalah latar belakang guru yang beragama Islam menjadi indikator lain kesantunan berbahasa. Pragmatika bahasa yang digunakan para guru untuk mendekatkan diri kepada para peserta didik secara praktis merupakan konsep teoritis yang diangkat dari al-Quran dan al-Hadis yang dikategorisasikan ke dalam enam prinsip berbahasa santun, yaitu qaulan sadidan, qaulan ma'rufan, qaulan balighan, qaulan maysuran, qaulan kariman, dan qaulan layyinan. Keenam prinsip tersebut dijabarkan dalam bentuk nilai-nilai berbahasa sebagai berikut: 1) percaya diri (self confidence), 2) kebenaran (truth), 3) tulus (sincerity), 4) khidmat (seriousness), 5) mengesankan (poise), dan 6) ramah (friendship), dan 7) rendah hati (humble).

## Kesimpulan

Kesantunan berbahasa sebagai salah satu warisan pendidikan nilai dapat diarahkan kepada perwujudan manusia yang berkepribadian. Sosok manusia yang memiliki kepribadian ditampakkannya secara nyata melalui bahasa yang ditampilkannya. Internalisasi nilai-nilai, penghayatan yang mendalam, dan penciptaan iklim pembelajaran yang kondusif menjadi kunci utama untuk menghadapi disrupsi pendidikan yang terjadi. Baik dikarenakan perubahan zaman dan teknologi, maupun dikarenakan bencana yang mendadak seperti pandemic COVID-19.

Dengan demikian penelitian ini merekomendasikan pengembangan strategi kesantunan berbahasa dalam pengelolaan pembelajaran digital berbasis *video conference*. Diharapkan, strategi semacam ini sedikit banyaknya dapat mengobati dampak psikologis yang terjadi karena perubahan pola belajar dan permasalahan penyerta dari pandemic COVID-19.

Guru sebagai role-model pendidikan yang bertugas menginternalisasi nilai-nilai karakter kepada peserta didik, seyogyanya memberikan perhatian lebih besar pada pembinaan bahasa santun, karena sejatinya manusia berkarakter adalah tujuan pendidikan itu sendiri.

## Daftar Pustaka

- Bozkurt, Aras and Ramesh C. Sharma. 2020. Emergency Remote Teaching in A Time of Global Crisis Due to CoronaVirus Pandemic. *Asian Journal of Distance Education*, Vol. 15 (1), 2020.
- Cahyono, Bambang Yudi. 1994. *Kristal-Kristal Ilmu Bahasa*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Hadi, Sutrisno. 2015. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Howard, Patrick and Joy Howard. 2012. Pandemic and Pedagogy: Elementary School Teachers' Experience of H1N1 Influenza in the Classroom. *Phenomenology & Practice*, Vol. 6 (1), 2012.
- Olii, Helena. 2008. *Public Speaking*. Jakarta: Indeks.
- Munir. 2017. *Pembelajaran Digital*. Bandung: Alfabeta.
- Nurkholis. 2020. Dampak Pandemi Novel-Corona Virus Disiase (Covid-19) Terhadap Psikologi Dan Pendidikan Serta Kebijakan Pemerintah. *Jurnal PGSD*, Vol. 6 (1), 2020.
- Purwati dan Gunawan, Indra. 2019. Kesantunan Berbahasa di Era Digital: Tinjauan Analisis Moral pada Komentar Berita Sepakbola di Akun Instagram @Pengamatsepakbola. *IJAS*, Vol. 1 (1), 2019.
- Sadapotto, Andi dan Hanafi, Muhammad. 2016. Kesantunan Berbahasa Dalam Perspektif Pragmatik. *Seminar Nasional Pendidikan Berkemajuan dan Menggembirakan (The Progressive & Fun Education Seminar) ke-1*
- Sanusi, Achmad. 2015. *Sistem Nilai*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Soedarsono, Soemarno. 2008. *Membangun Kembali Jati Diri Bangsa*. Jakarta: Gramedia PU.
- Sauri, Sofyan. 2003. *Pengembangan Strategi Pendidikan Berbahasa Santun Di Sekolah*. Universitas Pendidikan Indonesia: *Mimbar Pendidikan*, No. 1/XXII/2003.
- , 2010. *Membangun Karakter Bangsa Melalui Pembinaan Profesionalisme Guru Berbasis Pendidikan Nilai*. *Jurnal Pendidikan Karakter*, Vol. 2 (2), 2010.
- Sauri, Sofyan dan Diding Nurdin. 2019. *Manajemen Pendidikan Berbasis Nilai*. Bandung: Refika.
- Sugiarta, I Made, Ida Bagus Putu Mardana, Agus Adiarta, dan I Wayan Artanayasa. 2019. *Filsafat Ki Hajar Dewantara (Tokoh Timur)*. *Jurnal Filsafat Indonesia*, Vol. 2 (3), 2019.
- Suprianto, Helmi. 2020. *Tantangan Pendidikan di Era Disrupsi*. <https://www.harianbhirawa.co.id/tantangan-pendidik-di-era-disrupsi/> (diakses tanggal 15 Juli 2020)
- Yuswohady. 2019. *Nadiem dan Disrupsi Pendidikan Kita*. <https://www.yuswohady.com/2019/10/25/nad>

- iem-dan-disrupsi-pendidikan-kita/ (diakses tanggal 15 Juli 2020)
- Wibowo, Faisal. 2012. Komunikasi dalam Perspektif Islam.  
<https://www.kompasiana.com/faisalwibowo/550fdacc813311ae33bc61a2/komunikasi-dalam-perspektif-islam?page=all> (diakses tanggal 15 Juli 2020).
- Wood, Lesley and Linda Goba. 2011. Care and Support of Orphaned and Vulnerable Children at School: Helping Teachers to Respond. South African Journal of Education, Vol. 31, 2011.
- Wulan Dari, Ayu, Dian Eka Chandra W, dan Marina Siti Sugiyati. 2017. Analisis Kesantunan Berbahasa pada Kegiatan Pembelajaran Kelas VIII E SMPN 2 Kota Bengkulu Tahun Ajaran 2016/2017. Jurnal Ilmiah Korpus, Vol. 1 (1), 2017.

### **Riwayat Penulis**

Panji Pratama sedang menyelesaikan studi doctoralnya di Universitas Islam Nusantara. Selain menjadi mahasiswa, penulis dikenal sebagai praktisi pendidikan, penyuluh antikorupsi, blogger, game designer, dan konsultan pendidikan dan kepenulisan. Selain menulis artikel ilmiah, juga menulis esai, novel, dan cerita anak. Beberapa tulisannya dimuat di Republika, Pikiran Rakyat, Padjadjaran News, Radar Sukabumi, Sukabumi Pos, Sukabumi Update, dan media lain baik online maupun koran dan majalah. Lebih lanjut, bisa kunjungi: <https://www.panji-pratama.live>.

### **Acknowledgement**

*I am deeply indebted to my supervisor, Professor DR. Sofyan Sauri, M.Pd., for warm support, inspiration and thoughtful guidance.*