

## Analysis of Language Politeness of Medan State University Physics Students

Vebri Filiandi<sup>1\*</sup>, Dina Yulpiani<sup>2</sup>, Muti Amanda Chairiyah<sup>3</sup>, Lasenna Siallagan<sup>4</sup>,  
Ranap Fransiskus Togatorop<sup>5</sup>, Yenni Enjelina Simatupang<sup>6</sup>  
Universitas Negeri Medan

**Corresponding Author:** Vebri Filiandi [vebriphiliang2@gmail.com](mailto:vebriphiliang2@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci: Language  
Politeness, Academic  
Communication, Cultural  
Values, Social Norms*

*Received : 12, February*

*Revised : 19, March*

*Accepted: 23 April*

©2024 Filiandi, Yulpiani, Chairiyah,  
Siallagan, togatorop, Simatupang:  
This is an open-access article  
distributed under the terms of the  
[Creative Commons Atribusi 4.0  
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

This research aims to analyze language politeness. Language politeness is a key aspect in academic communication, reflecting cultural values and social norms. This research uses a qualitative descriptive approach with a questionnaire as a data collection method. The results show that the majority of respondents consider the importance of language politeness in interactions, but there are also concerns about the lack of attention to politeness. It was found that a lack of language politeness can harm the university's image. This study increases understanding of the importance of politeness in academic contexts, especially at Medan State University.

## Analisis Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Fisika Universitas Negeri Medan

Vebri Filiandi<sup>1</sup>, Dina Yulpiani<sup>2</sup>, Muti Amanda Chairiyah<sup>3</sup>, Lasenna Siallagan<sup>4</sup>,  
Ranap Fransiskus Togatorop<sup>5</sup>, Yenni Enjelina Simatupang<sup>6</sup>

Universitas Negeri Medan

**Corresponding Author:** Vebri Filiandi [vebriphiliang2@gmail.com](mailto:vebriphiliang2@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci : Kesantunan Berbahasa, Komunikasi Akademik, Nilai Budaya, Norma Sosial*

*Received : 12, Februari*

*Revised : 19, Maret*

*Accepted: 23, April*

©2024 Filiandi, Yulpiani, Chairiyah, Siallagan, togatorop, Simatupang:

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesantunan bahasa. Kesantunan berbahasa merupakan aspek kunci dalam komunikasi akademik, mencerminkan nilai budaya dan norma sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap pentingnya kesantunan berbahasa dalam interaksi, namun terdapat juga keprihatinan akan kurangnya perhatian terhadap kesantunan. Ditemukan bahwa kesantunan berbahasa yang kurang dapat mengganggu citra universitas. Studi ini meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kesantunan berbahasa dalam konteks akademik, terutama di Universitas Negeri Medan.

---

## PENDAHULUAN

Kesantunan berbahasa adalah komponen penting dalam komunikasi interpersonal, terutama dalam lingkungan akademik. Kesantunan berbahasa mencerminkan norma sosial dan prinsip budaya yang berlaku di masyarakat. Dalam lingkungan akademik, kesantunan berbahasa sangat penting karena dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang menyenangkan dan menghormati keberagaman budaya serta latar belakang sosial para pelaku akademik. Salah satu institusi pendidikan tinggi yang memiliki perhatian besar terhadap kesantunan berbahasa adalah Universitas Negeri Medan (Unimed), yang mengedepankan prinsip-prinsip kesantunan dalam interaksi di antara anggotanya.

Mahasiswa, tenaga pendidik, asisten perkuliahan, tenaga kebersihan, dan pemilik kantin universitas merupakan bagian integral dari lingkungan akademik di Unimed. Mereka memiliki peran dan pengaruh yang berbeda dalam menciptakan atmosfer akademik yang harmonis dan produktif. Oleh karena itu, penting untuk memahami perspektif narasumber tentang komponen yang mempengaruhi kesantunan berbahasa.

Penelitian tentang faktor penentu kesantunan berbahasa di lingkup Unimed menjadi relevan karena akan meningkatkan pemahaman tentang bagaimana kebiasaan lokal dan budaya mempengaruhi komunikasi di lingkungan akademik. Penelitian ini juga dapat membantu membuat kebijakan atau program pendidikan kesantunan berbahasa Unimed.

Dalam konteks penelitian ini, kesantunan berbahasa dipandang sebagai konsep yang kompleks, melibatkan berbagai faktor seperti penggunaan bahasa yang sopan, penghormatan terhadap lawan bicara, serta kepekaan terhadap konteks dan situasi komunikasi. Mahasiswa, sebagai agen perubahan di lingkungan akademik, memiliki peran penting dalam membentuk budaya komunikasi yang santun dan menghargai perbedaan.

Tenaga pendidik dan asisten perkuliahan, sebagai pembimbing dan pengajar, memiliki tanggung jawab untuk memberikan contoh yang baik dalam berkomunikasi. Mereka juga perlu memahami bagaimana cara berkomunikasi yang efektif dan santun dengan mahasiswa serta sesama staf akademik. Tenaga kebersihan dan pemilik kantin universitas, meskipun memiliki peran yang mungkin terlihat sederhana, juga memiliki dampak yang signifikan dalam menciptakan lingkungan akademik yang bersih, nyaman, dan berkesan bagi para pengguna universitas. Oleh karena itu, pemahaman mereka tentang kesantunan berbahasa juga penting dalam menciptakan atmosfer yang kondusif di lingkungan kampus.

Dalam konteks penelitian ini, perbandingan antara pandangan dan praktik kesantunan berbahasa dari berbagai kelompok narasumber dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang unsur-unsur yang mempengaruhi cara berkomunikasi di lingkungan akademik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk kemajuan kesantunan berbahasa dalam konteks akademik, khususnya di Universitas Negeri Medan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Kesantunan Berbahasa*

Kesantunan adalah norma perilaku yang ditetapkan dan diterima oleh masyarakat tertentu, sehingga kesantunan sekaligus menjadi persyaratan perilaku sosial yang diterima. Tanda verbal atau tata cara berbahasa menunjukkan kesantunannya dalam berkomunikasi. Ketika kita berkomunikasi, kita tidak hanya menyampaikan pikiran kita, tetapi juga mengikuti norma budaya. Bahasa yang digunakan dalam komunikasi harus disesuaikan dengan elemen budaya masyarakat.

Kesantunan berbahasa bertujuan untuk mempermudah komunikasi. Oleh karena itu, ketidaksantunan berbahasa juga termasuk menggunakan bahasa yang sengaja dibelit-belitkan, tidak tepat sasaran, atau tidak menyatakan yang sebenarnya karena enggan berbicara dengan orang yang lebih tua. Karena budaya "tidak terus terang" dan penekanan pada perasaan, kenyataan ini sering dilihat oleh masyarakat Indonesia. (Mislikhah, 2014)

Pengguna bahasa harus mematuhi prinsip sopan santun yang berlaku di masyarakat yang menggunakan bahasanya. Dalam hal ini, orang yang berbicara dengan orang lain diharapkan untuk mempertahankan hubungan baik dengan orang lain dengan mematuhi prinsip sopan santun.

### *Prinsip-Prinsip Percakapan*

Pembicara harus mengikuti dan memperhatikan prinsip-prinsip yang berlaku untuk mengembangkan percakapan yang baik. Prinsip ironi, prinsip sopan santun, dan prinsip kerja sama adalah tiga prinsip.

#### 1. Prinsip Kerja Sama

Sehingga komunikasi yang diharapkan terjadi antara penutur dan mitra tutur, prinsip kerja sama mengatur hak dan kewajiban antara penutur dan mitra tutur. "Buatlah sumbangan percakapan Anda sedemikian rupa sebagaimana yang diharapkan, berdasarkan tujuan dan arah percakapan yang diikuti," kata prinsipnya.

#### 2. Prinsip Sopan Santun

Sopan santun memastikan keseimbangan sosial dan keramahan hubungan selama percakapan. Menurut Leech (dalam Rusminto, 2009:87), "Kita harus sopan kepada tetangga kita." Jika tidak, hubungan kita dengan tetangga kita akan rusak dan kita tidak boleh meminjam mesin pemotong rumputnya lagi.

#### 3. Prinsip Ironi

Karena ada perbedaan antara prinsip-prinsip yang dibicarakan dalam peristiwa tutur, orang sering berada dalam posisi tawar menawar untuk memilih antara melanggar atau menaati suatu prinsip. Terpaksa melanggar kesantunan percakapan jika mengikuti prinsip kerja sama, dan sebaliknya. Oleh karena itu, prinsip ironi harus digunakan. "Kalau Anda harus terpaksa menyinggung perasaan mitra tutur, usahakan agar tuturan Anda tidak berbenturan secara mencolok dengan prinsip sopan santun, tetapi biarlah mitra tutur memahami tuturan Anda secara tidak langsung, yakni melalui implikatur percakapan," kata prinsip ini. (Tarmini dan Safi, 2018)

### ***Faktor-Faktor Kesantunan Berbahasa***

Faktor sosial dan situasional mempengaruhi penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi. Faktor sosial termasuk status sosial, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, dan tujuan pembicara. Faktor situasional termasuk siapa yang berbicara dengan bahasa apa, kepada siapa, kapan, di mana, tentang apa, dalam situasi apa, jalur yang digunakan, ragam bahasa yang digunakan, dan tujuan pembicara.

Di dunia akademik, kesantunan berbahasa sering dipersoalkan. Ini terbukti dalam percakapan mahasiswa dengan guru di media sosial seperti WhatsApp dan Messenger, di mana mereka sering menggunakan bahasa yang berkesan kurang santun. Seperti menggunakan kalimat singkat seperti siap, sip, oke, otw, dan emoji jempol, Fenomena ini terjadi berulang kali.

Dosen kadang-kadang mengingatkan siswa agar menggunakan bahasa yang santun saat menanggapi informasi atau berkomunikasi di dalam grup. Namun, tampaknya semua siswa tidak mendengarkan teguran ini, sehingga terjadi pelanggaran kesantunan berbahasa. Hal ini dapat disebabkan oleh kebiasaan mahasiswa atau aspek sosial dan budaya lingkungan mereka.

Salah menggunakan bahasa tanpa memperhatikan kesantunan berbahasa adalah hal yang sangat berbahaya dalam interaksi sosial. Ini karena gangguan kesantunan berbahasa dapat menyebabkan konflik fisik dan psikologis antara penutur dan orang lain selama proses komunikasi. (Bachri, 2010)

### **METODOLOGI**

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menghasilkan kata-kata. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam lingkungan alami atau natural (Sugiyono, 2012 dalam Kholik, 2016: 1-13). Sebaliknya, deskriptif yang dimaksud adalah menandai hasil penelitian sesuai dengan sikap dan pandangan peneliti tentang penggunaan bahasa (Sudaryanto, 1993 dalam Kholik, 2016: 1-13). Hasil penelitian ditujukan untuk memberikan gambaran yang tidak bias tentang situasi.

Dalam penelitian ini, metode simak, juga dikenal sebagai sadap, digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik ini digunakan untuk menyadap percakapan mahasiswa Fisika di Laboratorium. Peneliti menggunakan metode triangulasi data untuk menguji keabsahan data. Menurut Institut Teknologi Global (dalam Bachri, 2010: 46-62), triangulasi berarti pengujian data yang cepat untuk memperkuat interpretasi dan meningkatkan program dan kebijakan yang didasarkan pada bukti yang tersedia.

Analisis data dilakukan dalam beberapa tahap atau langkah-langkah, seperti berikut: 1) menyimak rekaman; 2) menggabungkan transkrip percakapan dari rekaman ke dialog atau percakapan, yang mencantumkan tempat, tema, suasana, waktu, dan partisipan; 3) membaca dan memahami data yang diperoleh; 4) menemukan percakapan yang mengandung kesantunan berbahasa yang optimal sesuai dengan teori yang digunakan; dan 5)

mengelompokkan atau memasukkan percakapan ke dalam kategori yang sesuai. Data menunjukkan enam peserta.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan survei, diperoleh hasil analisis kesantunan berbahasa dari beberapa percakapan praktikan yang tidak santun di dalam laboratorium sebagai berikut.

#### *Percakapan 1*

Praktikan 1: "Kenapa kamu tidak menutup botol gliserin dengan benar? Kamu selalu saja lalai!"

Praktikan 2: "Maaf, saya lupa. Tapi setidaknya saya tidak selalu merusak peralatan seperti kamu yang selalu membuat kesalahan!"

Percakapan pertama ini termasuk percakapan tidak santun karena saling menyalahkan dan menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman di laboratorium. Pada percakapan ini, ketidaksantunan tampak jelas dari kedua pihak. Praktikan 1 memulai dengan pertanyaan retorik yang bernada menyalahkan. Penggunaan kata-kata seperti "Kenapa kamu tidak menutup botol gliserin dengan benar?" dan "Kamu selalu saja lalai!" mengandung unsur tuduhan dan penghakiman. Ini menciptakan suasana konfrontatif sejak awal percakapan.

Praktikan 2, yang seharusnya bisa merespon dengan cara yang lebih konstruktif, justru membalas dengan defensif dan menyalahkan balik Praktikan 1. Kalimat "setidaknya saya tidak selalu merusak peralatan seperti kamu yang selalu membuat kesalahan!" memperburuk situasi dengan menyerang pribadi dan merujuk pada kesalahan masa lalu.

Ketidaksantunan dalam komunikasi ini memiliki beberapa dampak negatif:

1. Peningkatan Ketegangan dan Konflik : Suasana kerja menjadi tegang dan tidak nyaman karena adanya saling menyalahkan dan tuduhan.
2. Penurunan Kolaborasi : Ketika anggota tim saling menyalahkan, kerja sama menjadi sulit, yang dapat menghambat produktivitas dan efektivitas kerja.
3. Motivasi dan Moral Tim Menurun : Kritik yang tidak konstruktif dan saling serang dapat menurunkan motivasi dan moral anggota tim, mengarah pada penurunan kualitas kerja.

Untuk meningkatkan kesantunan dalam percakapan ini, beberapa pendekatan yang lebih konstruktif dapat diterapkan:

1. Gunakan Bahasa Netral dan Empatik : Praktikan 1 bisa menyampaikan permasalahan tanpa menyalahkan langsung. Misalnya: "Saya melihat botol gliserin belum tertutup dengan benar. Bisa tolong pastikan untuk menutupnya kembali agar aman?" Kalimat ini menyampaikan masalah tanpa menyalahkan, dan mengundang kerja sama.
2. Berikan Ruang untuk Penjelasan : Alih-alih langsung menyalahkan, penting untuk memberi ruang bagi Praktikan 2 untuk menjelaskan situasinya. Misalnya: "Apakah ada alasan khusus mengapa botol gliserin belum ditutup?"

3. Fokus pada Solusi, Bukan Masalah : Menyalahkan tidak menyelesaikan masalah. Praktikan 1 bisa mengajak untuk mencari solusi bersama. Misalnya: "Bagaimana kita bisa memastikan semua botol tertutup dengan benar di masa depan?"
4. Hindari Serangan Pribadi : Praktikan 2 sebaiknya merespon dengan fokus pada penyelesaian masalah, bukan dengan menyerang balik. Misalnya: "Maaf, saya lupa. Saya akan lebih berhati-hati ke depannya. Apa kita bisa membuat daftar periksa untuk memastikan semua alat sudah tertutup dengan benar?"

### ***Manfaat dari Pendekatan Santun***

Menggunakan pendekatan yang lebih santun dan konstruktif memiliki beberapa manfaat:

1. Menciptakan Suasana Kerja yang Positif : Dengan komunikasi yang lebih santun, suasana kerja menjadi lebih harmonis dan nyaman, yang mendorong produktivitas.
2. Meningkatkan Kolaborasi dan Kerja Sama : Pendekatan yang mengutamakan solusi dan kerja sama dapat memperkuat hubungan antar anggota tim dan meningkatkan efektivitas kerja.
3. Meningkatkan Motivasi dan Moral : Ketika anggota tim merasa dihargai dan didukung, motivasi dan moral mereka cenderung meningkat, yang berdampak positif pada kualitas kerja.
4. Pengembangan Diri : Praktik komunikasi yang santun membantu anggota tim mengembangkan keterampilan interpersonal yang penting untuk keberhasilan jangka panjang.

Percakapan 1 menyoroti pentingnya kesantunan dalam komunikasi di lingkungan kerja. Dengan mengadopsi bahasa yang netral, empatik, dan fokus pada solusi, suasana kerja dapat ditingkatkan secara signifikan. Menghindari serangan pribadi dan menyalahkan langsung tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, tetapi juga mendukung kerjasama dan produktivitas yang lebih baik.

### ***Percakapan 2***

Praktikan 3: "Kamu mengambil semua sampel untuk eksperimenmu lagi? Aku pikir kita harus berbagi."

Praktikan 4: "Sudah kusampaikan sebelumnya, eksperimenku jauh lebih penting daripada yang kamu lakukan. Kamu bisa mencari sampelmu sendiri."

Dalam percakapan ini, ketidaksantunan terlihat jelas pada sikap Praktikan 4 yang menunjukkan ketidakpedulian terhadap kebutuhan dan perasaan Praktikan 3. Ketika Praktikan 3 menyatakan keprihatinannya tentang penggunaan sampel yang tidak merata dengan pernyataan, "Kamu mengambil semua sampel untuk eksperimenmu lagi? Aku pikir kita harus berbagi," Praktikan 4 merespons dengan cara yang merendahkan dan egois.

Ucapan Praktikan 4, "Sudah kusampaikan sebelumnya, eksperimenku jauh lebih penting daripada yang kamu lakukan. Kamu bisa mencari sampelmu sendiri," mengandung beberapa elemen ketidaksantunan:

1. Ketidakpedulian : Praktikan 4 mengabaikan kebutuhan dan kepentingan Praktikan 3.
2. Merendahkan : Pernyataan bahwa eksperimen Praktikan 4 "jauh lebih penting" menunjukkan sikap meremehkan pekerjaan orang lain.
3. Egois : Praktikan 4 menunjukkan sikap mementingkan diri sendiri dengan menolak berbagi sumber daya.

Sikap dan kata-kata Praktikan 4 dapat menyebabkan berbagai dampak negatif di lingkungan laboratorium:

1. Menurunkan Moral dan Motivasi : Praktikan 3 bisa merasa tidak dihargai dan direndahkan, yang dapat menurunkan motivasi dan moral kerja.
2. Menghambat Kerja Sama Tim : Ketidakmauan untuk berbagi sumber daya dan kerja sama bisa menghambat proses penelitian dan eksperimen.
3. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Tidak Nyaman : Komunikasi yang tidak santun dapat menciptakan lingkungan kerja yang penuh ketegangan dan konflik, mengurangi produktivitas dan efisiensi kerja.

Untuk meningkatkan kesantunan dalam percakapan ini, beberapa pendekatan yang lebih konstruktif dapat diterapkan:

1. Menggunakan Bahasa yang Empatik dan Kolaboratif : Praktikan 4 dapat merespons dengan lebih empatik dan mencari solusi bersama. Misalnya: "Saya tahu kita berdua membutuhkan sampel. Bagaimana kalau kita cari cara untuk membaginya agar kedua eksperimen kita bisa berjalan dengan baik?"
2. Menghargai Pekerjaan Orang Lain : Alih-alih meremehkan, Praktikan 4 bisa menunjukkan penghargaan terhadap pentingnya pekerjaan Praktikan 3. Misalnya: "Eksperimenmu juga penting. Mari kita lihat bagaimana kita bisa berbagi sumber daya dengan adil."
3. Mengajukan Solusi yang Bersama-sama : Praktikan 4 dapat mengajak Praktikan 3 untuk berdiskusi dan menemukan solusi bersama. Misalnya: "Mungkin kita bisa membuat jadwal penggunaan sampel atau mencari sumber tambahan. Apa pendapatmu?"
4. Membangun Komunikasi Terbuka dan Saling Menghormati : Praktikan 4 sebaiknya mendorong komunikasi yang terbuka dan saling menghormati. Misalnya: "Saya mengerti kekhawatiranmu. Mari kita bicarakan ini dan cari solusi terbaik untuk kita berdua."

### ***Manfaat dari Pendekatan Santun***

Menggunakan pendekatan yang lebih santun dan kolaboratif dalam percakapan memiliki beberapa manfaat:

1. Menciptakan Suasana Kerja yang Positif : Komunikasi yang santun dan penuh penghargaan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan mendukung, meningkatkan kesejahteraan emosional semua anggota tim.
2. Meningkatkan Kerja Sama dan Efektivitas : Pendekatan kolaboratif mendorong kerja sama yang lebih baik, memastikan sumber daya digunakan secara optimal dan efisien.
3. Meningkatkan Motivasi dan Moral : Ketika anggota tim merasa dihargai dan didukung, motivasi dan moral mereka cenderung meningkat, yang berdampak positif pada kinerja dan produktivitas.
4. Mengembangkan Hubungan Interpersonal yang Kuat : Praktik komunikasi yang baik membantu membangun hubungan interpersonal yang kuat dan saling percaya di antara anggota tim, yang esensial untuk keberhasilan jangka panjang.

Percakapan 2 menyoroti pentingnya kesantunan dan empati dalam komunikasi di lingkungan kerja. Ketidakpedulian dan sikap merendahkan tidak hanya menciptakan konflik dan ketegangan, tetapi juga menghambat kerja sama dan produktivitas. Dengan mengadopsi bahasa yang lebih empatik, kolaboratif, dan penuh penghargaan, anggota tim dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Menghargai pekerjaan dan kebutuhan orang lain serta mencari solusi bersama adalah kunci untuk membangun kerja sama yang efektif dan suasana kerja yang positif.

### *Percakapan 3*

Praktikan 5: "Maaf, aku tidak bisa menyelesaikan laporan penelitian kita minggu ini. Aku sedang sibuk dengan tugas lain."

Praktikan 6: "Itu tidak bisa diterima. Kamu selalu saja menunda-nunda pekerjaan. Bukankah kamu sadar bahwa laporan penelitian ini juga penting bagi kita?"

Ucapan Praktikan 6, "Itu tidak bisa diterima. Kamu selalu saja menunda-nunda pekerjaan. Bukankah kamu sadar bahwa laporan penelitian ini juga penting bagi kita?" mengandung beberapa elemen ketidaksantunan:

1. Menyalahkan : Praktikan 6 langsung menyalahkan Praktikan 5 tanpa mendengarkan atau mempertimbangkan alasannya.
2. Menghakimi : Penggunaan frasa "selalu saja menunda-nunda pekerjaan" adalah bentuk generalisasi yang tidak adil dan merendahkan.
3. Mengabaikan Pentingnya Komunikasi dan Empati : Praktikan 6 tidak menunjukkan empati atau pengertian terhadap kesulitan yang dialami Praktikan 5.

Sikap dan kata-kata Praktikan 6 dapat menyebabkan berbagai dampak negatif di lingkungan kerja:

1. Menurunkan Moral dan Motivasi : Praktikan 5 bisa merasa tidak dihargai dan direndahkan, yang dapat menurunkan motivasi dan moral kerjanya.
2. Meningkatkan Stres dan Ketegangan : Kritik yang tidak konstruktif dan serangan pribadi bisa meningkatkan tingkat stres dan ketegangan antara anggota tim.
3. Menghambat Kerja Sama dan Produktivitas : Ketidakmampuan untuk bekerja sama dengan baik karena konflik dan ketidaknyamanan bisa menghambat produktivitas dan efisiensi kerja.

Untuk meningkatkan kesantunan dalam percakapan ini, beberapa pendekatan yang lebih konstruktif dapat diterapkan:

1. Menggunakan Bahasa yang Empatik dan Mendukung : Praktikan 6 bisa merespons dengan lebih empatik dan mendukung. Misalnya: "Saya mengerti kamu sedang sibuk. Bagaimana kalau kita cari cara untuk menyelesaikan laporan ini bersama-sama?"
2. Menghargai Usaha dan Tantangan Orang Lain : Praktikan 6 bisa menunjukkan penghargaan terhadap usaha Praktikan 5 dan memahami tantangan yang dihadapinya. Misalnya: "Saya tahu kamu banyak tugas lain. Mungkin kita bisa atur ulang jadwal agar semua tugas bisa selesai tepat waktu."
3. Mengajukan Solusi yang Bersama-sama : Praktikan 6 dapat mengajak Praktikan 5 untuk berdiskusi dan menemukan solusi bersama. Misalnya: "Apakah ada cara kita bisa membagi tugas ini agar lebih mudah dikelola?"
4. Membangun Komunikasi Terbuka dan Saling Menghormati : Praktikan 6 sebaiknya mendorong komunikasi yang terbuka dan saling menghormati. Misalnya: "Jika ada masalah dengan waktu atau beban kerja, mari kita bicarakan dan cari solusi bersama."

#### ***Manfaat dari Pendekatan Santun***

Menggunakan pendekatan yang lebih santun dan mendukung dalam percakapan memiliki beberapa manfaat:

1. Menciptakan Suasana Kerja yang Positif : Komunikasi yang santun dan penuh penghargaan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan mendukung, meningkatkan kesejahteraan emosional semua anggota tim.
2. Meningkatkan Kerja Sama dan Efektivitas : Pendekatan kolaboratif mendorong kerja sama yang lebih baik, memastikan tugas-tugas diselesaikan secara efisien dan tepat waktu.
3. Meningkatkan Motivasi dan Moral : Ketika anggota tim merasa dihargai dan didukung, motivasi dan moral mereka cenderung meningkat, yang berdampak positif pada kinerja dan produktivitas.
4. Mengembangkan Hubungan Interpersonal yang Kuat : Praktik komunikasi yang baik membantu membangun hubungan interpersonal yang kuat dan saling percaya di antara anggota tim, yang esensial untuk keberhasilan jangka panjang.

Percakapan 3 menyoroti pentingnya kesantunan dan empati dalam komunikasi di lingkungan kerja. Menyalahkan dan menghakimi tanpa mempertimbangkan situasi orang lain tidak hanya menciptakan konflik dan ketegangan, tetapi juga menghambat kerja sama dan produktivitas. Dengan mengadopsi bahasa yang lebih empatik, mendukung, dan penuh penghargaan, anggota tim dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Menghargai usaha dan tantangan orang lain serta mencari solusi bersama adalah kunci untuk membangun kerja sama yang efektif dan suasana kerja yang positif.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Laboratorium Universitas Negeri Medan, dapat disimpulkan bahwa ketidaksantunan dalam komunikasi di lingkungan kerja dapat memiliki dampak negatif yang signifikan. Percakapan yang tidak santun, seperti saling menyalahkan, merendahkan, atau tidak mempertimbangkan perspektif orang lain, dapat menyebabkan konflik, menurunkan moral dan motivasi, menghambat kerja sama, dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak nyaman.

Namun, dengan mengadopsi pendekatan komunikasi yang lebih santun, empatik, dan kolaboratif, dampak negatif ini dapat diatasi. Pendekatan yang mengutamakan penghargaan terhadap orang lain, pemecahan masalah bersama, dan komunikasi terbuka dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, mendukung, dan produktif. Oleh karena itu, penting bagi anggota tim untuk memperhatikan cara mereka berkomunikasi dan berusaha untuk selalu menjaga kesantunan dalam interaksi mereka. Dengan demikian, mereka dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memperkuat hubungan antaranggota tim, dan meningkatkan kinerja keseluruhan.

### **PENELITIAN LANJUTAN**

Peneliti menyadari bahwa, karena pengetahuan dan kemampuan peneliti sendiri yang terbatas, ada banyak kekurangan dalam penulisan, bahasa, dan bentuk penyajian artikel ini. Karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk membuat artikel ini sempurna.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia nya, sehingga jurnal bahasa Indonesia ini dapat disusun dan terselesaikan. Dengan adanya jurnal ini yang bertujuan untuk mengedukasi asisten laboratorium dengan praktikan mengenai analisis kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi di Laboratorium Universitas Negeri Medan. Kami menyadari bahwa jurnal ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat kami harapkan. Pada kesempatan ini tidak lupa kami mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dosen pengampu bahasa indonesia yaitu ibu Lasenna Siallagan, M.Pd.

2. Asisten Laboratorium Universitas Negeri Medan

3. Praktikan kelas PSF 2022 A

Demikian jurnal ini kami sampaikan, semoga atas dukungan yang dilakukan tersebut mendapat ganjaran dari Tuhan yang Maha Esa.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bachri, S. Bachtiar. 2010. Meyakinkan Validasi Data Melalui Trianggulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*. 10(1).

Kholik. 2016. Analisis Tindak Tutur Kesantunan Pedagang dan Pembeli di Pasar Gotong Royong Probolinggo. *Jurnal Pusaka*. 8(1).

Mislikhah, S. 2014. Kesantunan Berbahasa. *Jurnal Ar-Raniry International Journal of Islamic Student*. 1(2). 285-295.

Rusminto, Nurlaksana Eko. 2009. Analisis Wacana Bahasa Indonesia (Buku Ajar). Bandarlampung: Universitas Lampung

Tarmini, W. dan Safii, I. 2018. Kesantunan Berbahasa Civitas Academica UHAMKA: Kajian Sosio-Pragmatik. *Jurnal Imajeri* 1(1). 77-91.