



Info Artikel:

Disubmit pada 25 Maret 2023

Direview pada 26 Maret 2023

Direvisi pada 27 Maret 2023

Diterima pada 30 Maret 2023

Tersedia secara daring pada 30 Maret 2023

## **Pengaruh Kesantunan Berbahasa Guru Bimbingan Konseling Terhadap Efektifitas Penyelesaian Kasus Siswa Di MTsN 2 Aceh Utara**

**Maulida<sup>1</sup> dan Yuhafliza<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>MTsN 2 Aceh Utara, <sup>2</sup>MTsN 2 Aceh Utara

Alamat email: [mauli8766@gmail.com](mailto:mauli8766@gmail.com) dan [yuhafliza5@gmail.com](mailto:yuhafliza5@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami dan menganalisis pengaruh kesantunan berbahasa yang digunakan oleh guru Bimbingan Konseling (BK) dalam berkomunikasi terhadap efektifitas penyelesaian kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan kombinasi wawancara dan observasi, serta pendekatan kuantitatif dengan penggunaan kuesioner skala penilaian kesantunan berbahasa. Berdasarkan hasil dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan: 1) Tingkat kesantunan berbahasa guru Bimbingan Konseling (BK) dalam menangani kasus pada siswa di MTsN 2 Aceh Utara sudah baik, hal ini dapat dilihat dari skala kesantunan yang diperoleh dari nilai angket dan hasil wawancara dengan siswa MTsN 2 Aceh Utara. Data yang dikumpulkan 75% guru BK MTsN 2 Aceh Utara sudah menggunakan bahasa yang santun baik dari segi verba maupun nonverbal. 2) Hasil observasi dan wawancara dengan siswa MTsN 2 Aceh Utara, pengaruh penggunaan bahasa yang santun oleh guru Bimbingan Konseling terhadap efektifitas penyelesaian kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara mencapai 80%. Hal ini ditunjukkan dari penyelesaian beberapa kasus yang terjadi, bahwa siswa semakin berontak, arogan bahkan cenderung tempramen jika dihakimi dengan kata-kata kasar, dibentak, disudutkan, disalahkan tanpa bukti yang jelas atau diperlakukan secara tidak sopan baik dengan kata-kata maupun perbuatan.

**Kata Kunci:** *Kesantunan Berbahasa, Guru Bimbingan Konseling, Kasus Siswa*

### **Abstract**

*This research aims to explore and analyze the influence of language politeness used by Counseling Guidance (BK) teachers in communicating on the effectiveness of resolving student cases at MTsN 2 North Aceh. The research method uses a qualitative approach with a combination of interviews and observations, as well as a quantitative approach using a language politeness assessment scale questionnaire. Based on the results and discussion, the researcher can conclude: 1) The level of politeness in the language of Counseling Guidance (BK) teachers in handling cases among students at MTsN 2 Aceh Utara is good, this can be seen from the politeness scale obtained from questionnaire scores and the results of interviews with students MTsN 2 North Aceh. The data collected was 75% of the BK MTsN 2 North Aceh teachers using polite language both in terms of verbs and non-verbals. 2) The results of observations and interviews with MTsN 2 North Aceh students show that the influence of the use of polite language by Counseling Guidance teachers on the effectiveness of resolving student cases at MTsN 2 North Aceh reached 80%. This is shown by the resolution of several cases that have occurred, that students are increasingly rebellious, arrogant and even tend to*

*be temperamental when judged with harsh words, shouted at, pushed into a corner, blamed without clear evidence or treated disrespectfully either with words or actions.*

**Keywords:** *Language Politeness, Counseling Guidance Teachers, Student Cases*

## **Pendahuluan**

Pentingnya peran guru BK dalam menangani kasus siswa telah menjadi fokus utama dalam lingkup pendidikan. Penelitian ini berupaya mendalami bagaimana kesantunan berbahasa guru BK di MTsN 2 Aceh Utara memengaruhi proses penyelesaian kasus siswa. Hal ini sejalan dengan pendapat Susanto (2018: 1) yang menjelaskan bahwa tujuan pemberian bimbingan dan konseling bagi seseorang, terutama dalam program Pendidikan ialah agar individu mampu merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karier, serta kehidupan di masa yang akan datang.

Guru Bimbingan Konseling (BK) memiliki peran krusial dalam membimbing dan menyelesaikan masalah siswa. Kesantunan berbahasa yang dimiliki oleh guru BK di MTsN 2 Aceh Utara memegang peran penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk menangani berbagai kasus siswa. Dalam kehidupan sehari-hari, hubungan kesantunan dengan perilaku yang pantas dan wajar mengisyaratkan bahwa kesantunan tidak hanya berhubungan dengan penggunaan bahasa melainkan juga perilaku nonverbal.

Peneliti yang berperan sebagai guru BK rekan kerja yang ahli di bidang studi Bahasa Indonesia MTsN 2 Aceh Utara mencoba berkolaborasi untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kajian psikolinguistik dan pragmatik sebagai bentuk kesantunan berbahasa dan kaitannya dengan psikologi. Hal ini dikarenakan bahasa yang

digunakan oleh guru BK pada saat menyelesaikan sebuah masalah dan mencari solusi dari masalah siswa tersebut membutuhkan bahasa yang tepat. Sehingga secara tidak langsung mampu mempengaruhi anak untuk menyampaikan setiap permasalahannya secara lugas dan gamblang pada guru BK di madrasah.

Pengaruh kesantunan berbahasa dalam konteks bimbingan konseling telah menjadi perhatian dalam literatur. Kesantunan bukan hanya tentang aturan formal, tetapi juga tentang ekspresi sikap hormat dan empati. Penerapan prinsip-prinsip kesantunan dalam berkomunikasi dapat menciptakan hubungan yang positif dan rasa nyaman. Hal ini khususnya relevan dalam konteks pendidikan, di mana hubungan antara guru dan siswa memegang peran sentral. Pernyataan tersebut selaras dengan pendapat Eelen (dalam Haerul, 54:2023) yang mengungkapkan bahwa kesantunan merupakan istilah yang berhubungan dengan kesopanan, rasa hormat, sikap yang baik, atau perilaku yang pantas.

Peran guru Bimbingan Konseling (BK) dalam menangani kasus siswa telah dijelaskan dalam berbagai kajian. Komunikasi sebagai elemen kunci dalam peran konselor dibangun dari rasa percaya. Guru BK juga bukan hanya penyedia solusi, tetapi juga pendengar aktif yang memahami permasalahan siswa. Nurihsan (dalam Santoso, 2018: 2) jelas menegaskan bahwa bimbingan di lingkungan pendidikan merupakan pemberian bantuan kepada seluruh peserta didik yang dilakukan

secara berkesinambungan agar peserta didik dapat memahami dirinya, lingkungan dan tugas-tugasnya sehingga peserta didik sanggup mengarahkan dirinya, menyesuaikan diri serta bertindak secara wajar sesuai dengan keadaan dan tuntutan Lembaga Pendidikan, keadaan keluarga, Masyarakat, dan lingkungan kerja yang akan dimasukinya kelak.

Penelitian ini menggali bagaimana dinamika kesantunan berbahasa guru BK memengaruhi proses penyelesaian kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara. Pendekatan kesantunan bukan hanya sebatas formalitas, tetapi juga mencakup dimensi emosional yang dapat membangun kepercayaan dan keterbukaan antara guru dan siswa.

Keberhasilan penyelesaian kasus siswa tidak hanya tergantung pada solusi yang diberikan tetapi juga pada kualitas hubungan interpersonal. Hubungan yang baik antara guru dengan siswa mampu menciptakan efektifitas penyelesaian setiap masalah. Pembahasan akan mengeksplorasi bagaimana tingkat kesantunan berbahasa guru BK dapat mempengaruhi efektivitas interaksi dan akhirnya hasil dari penanganan kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara.

Kajian ini juga akan membahas bagaimana kesantunan berbahasa dapat menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif di MTsN 2 Aceh Utara. Pemahaman lebih dalam tentang bagaimana kesantunan berbahasa dapat memengaruhi kenyamanan siswa dalam membicarakan masalah mereka diharapkan dapat membuka pintu untuk pemecahan kasus yang lebih efektif.

Dampak kesantunan terhadap lingkungan pembelajaran jelas pasti ada. Dengan memadukan kajian pustaka tentang kesantunan berbahasa, peran guru BK, dan dinamika komunikasi, serta pembahasan yang

mendalam mengenai konteks MTsN 2 Aceh Utara, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang signifikan terkait pengaruh kesantunan berbahasa dalam menyelesaikan kasus siswa di lembaga tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat judul 'Pengaruh Kesantunan Berbahasa Guru Bimbingan Konseling terhadap Efektifitas Penyelesaian Kasus Siswa MTsN 2 Aceh Utara' sebagai fokus penelitian.

Rumusan masalah penelitian tujuan penelitian: 1) Bagaimana tingkat kesantunan berbahasa guru Bimbingan Konseling (BK) dalam menangani kasus pada siswa di MTsN 2 Aceh Utara. 2) Bagaimanakah pengaruh penggunaan bahasa yang santun oleh guru Bimbingan Konseling terhadap efektifitas penyelesaian kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mendeskripsikan tingkat kesantunan berbahasa guru Bimbingan Konseling (BK) dalam menangani kasus pada siswa di MTsN 2 Aceh Utara. 2) untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh penggunaan bahasa yang santun oleh guru Bimbingan Konseling terhadap efektifitas penyelesaian kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed methods) dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. John (2021:1) Mixed Methods atau disebut juga dengan penelitian kombinasi adalah suatu penelitian antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang valid, lebih

komprehensif, reliabel, dan objektif. Wawancara mendalam dan observasi juga digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif, sedangkan kuesioner skala penilaian kesantunan berbahasa digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif.

Metode penelitian yang tepat untuk meneliti pengaruh kesantunan berbahasa guru Bimbingan Konseling dalam menyelesaikan kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara dapat melibatkan pendekatan kualitatif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendalami pengalaman dan persepsi guru BK serta siswa terkait dengan interaksi berbahasa mereka.

Pendekatan wawancara dan observasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif. Wawancara dengan guru BK dan siswa dapat membantu memahami bagaimana kesantunan berbahasa memengaruhi proses penyelesaian kasus siswa. Observasi dapat dilakukan untuk merekam interaksi langsung antara guru dan siswa, sehingga dapat dianalisis secara mendalam.

Penggunaan kuesioner dengan skala penilaian kesantunan berbahasa juga dapat menjadi instrumen penelitian yang relevan. Dengan mengumpulkan data kuantitatif, penelitian dapat mengukur sejauh mana tingkat kesantunan berbahasa guru BK berkorelasi dengan efektivitas penyelesaian kasus siswa.

Dengan menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengaruh kesantunan berbahasa guru BK dalam menangani kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara. Pendekatan ini dapat menghasilkan temuan yang relevan dan memberikan wawasan mendalam tentang peran kesantunan berbahasa dalam konteks bimbingan konseling di lembaga tersebut.

Analisis data kualitatif dan kuantitatif diintegrasikan untuk memberikan pemahaman yang holistik tentang bagaimana kesantunan berbahasa memengaruhi penyelesaian kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Setelah melakukan penelitian dengan judul ‘Pengaruh Kesantunan Berbahasa Guru Bimbingan Konseling terhadap Efektifitas Penyelesaian Kasus pada Siswa MTsN 2 Aceh Utara, maka peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

Data yang pertama diperoleh berdasarkan hasil wawancara selama beberapa waktu. Wawancara dengan guru BK dan siswa di MTsN 2 Aceh Utara mengungkapkan kompleksitas interaksi berbahasa dalam menyelesaikan kasus siswa. Temuan kualitatif ini mendetailkan peran kesantunan berbahasa dalam membangun hubungan positif, menciptakan lingkungan terbuka, dan merancang solusi yang lebih efektif.

Kesantunan berbahasa mencerminkan sikap hormat dan empati guru BK terhadap siswa. Dalam menangani kasus siswa, guru BK di MTsN 2 Aceh Utara menggunakan bahasa yang bijak dan mendukung, menciptakan ruang yang aman bagi siswa untuk berbicara tentang masalah mereka. Hal ini menciptakan hubungan yang positif antara guru dan siswa, yang merupakan fondasi penting dalam menyelesaikan masalah.

Selain itu, kesantunan berbahasa juga memainkan peran penting dalam merancang solusi yang efektif. Guru BK yang menggunakan bahasa yang lugas namun tetap santun dapat membantu siswa memahami saran dan arahan dengan lebih baik. Komunikasi yang efektif ini membantu membangun pemahaman yang lebih dalam

terhadap akar permasalahan siswa, memungkinkan guru BK untuk menyusun strategi penyelesaian yang sesuai. Dalam menganalisis data, peneliti berpedoman pada teori bimbingan Jones (dalam) tujuan yang mendasar dari bimbingan adalah untuk mengembangkan setiap individu untuk mencapai batas yang optimal, yaitu dapat memecahkan permasalahannya sendiri dan membuat keputusan yang sesuai dengan keadaan dirinya sendiri. Dengan demikian suatu keputusan yang diambil bukan merupakan hasil paksaan orang lain (Sutirna, 2021: 19).

Menurut hasil wawancara antara peneliti dengan siswa yang pernah bermasalah dan dipanggil ke ruang BK, tanggapan mereka mengenai pengalaman penggunaan Bahasa guru BK selama ini sudah baik. Hanya saja terkadang tingkat emosi dan nada bicara guru BK bisa tiba-tiba berubah menjadi lebih tinggi dan marah Ketika siswa memutarbalikkan fakta yang sebenarnya terjadi, bahkan terkesan menipu guru dengan drama yang diolahnya. Terlebih lagi siswa sering merasa keberatan ketika dalam penyelesaian masalah siswa, guru bidang studi lain selain guru BK terlalu ikut campur dalam urusan yang belum jelas duduk perkaranya.

Berikutnya data dari kuesioner skala penilaian kesantunan berbahasa dianalisis secara statistik untuk mengukur tingkat kesantunan berbahasa guru BK dan hubungannya dengan efektivitas penyelesaian kasus siswa.

Penggunaan bahasa yang santun juga membantu menciptakan suasana pembelajaran yang positif di MTsN 2 Aceh Utara. Siswa merasa dihargai dan didengarkan, sehingga lebih mungkin untuk membuka diri terhadap bimbingan dan saran yang diberikan oleh guru

BK. Hal ini membantu guru BK dalam menangani kasus siswa secara holistik, tidak hanya fokus pada aspek masalah, tetapi juga melibatkan perkembangan pribadi dan akademis siswa.

Dengan demikian, kesantunan berbahasa guru BK di MTsN 2 Aceh Utara tidak hanya sekadar etika, tetapi juga merupakan alat yang efektif dalam menyelesaikan kasus siswa. Bahasa yang bijak dan santun menciptakan fondasi yang kuat untuk membangun hubungan positif antara guru dan siswa, membantu merancang solusi yang efektif, dan menciptakan lingkungan pembelajaran yang mendukung perkembangan siswa secara menyeluruh.

Menurut hasil pengamatan dan pengisian kuesioner survei, peneliti memperoleh data bahwa penilaian siswa terhadap peran guru BK masih sangat negative. Oleh sebab itu perlu adanya sosialisasi tentang peran, fungsi, dan tanggung jawab guru BK sebagai sarana dan fasilitator dalam menangani kasus siswa. Pembeneran dan pemahaman siswa terhadap peran dan fungsi guru BK setidaknya dimulai dari hal-hal sebagai berikut:

- 1) Guru BK bukanlah polisi sekolah.
- 2) Guru BK bukanlah hakim.
- 3) Guru BK bukan penghasut apalagi provokator.
- 4) Ruang guru BK bukan ruang tahanan atau penjara.
- 5) Guru BK tidak hanya sebagai tempat pelampiasan kasus yang bersifat negative atau pelanggaran di sekolah, akan tetapi guru BK juga menangani masalah yang bersifat positif seperti bidang karier siswa.

6) Guru BK memiliki kode etik, jadi segala rahasias siswa terjaga dengan baik.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, kesantunan berbahasa dari guru bimbingan konseling memainkan peran penting dalam efektivitas penyelesaian kasus siswa. Dengan menggunakan bahasa yang sopan dan hormat, guru bimbingan konseling dapat menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung yang mendorong siswa untuk menceritakan masalah mereka secara terbuka. Hal ini dapat meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara guru dan siswa, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian kasus.

Pengaruh Kesantunan Berbahasa Guru Bimbingan Konseling terhadap Efektivitas Penyelesaian Kasus Siswa Menggunakan beberapa strategi kesantunan, terutama strategi kesantunan positif, dapat sangat meningkatkan interaksi antara guru bimbingan konseling dan siswa selama penyelesaian kasus. Selain itu, siswa juga berperan dalam memperhalus bahasa mereka selama diskusi kelas, menggunakan bahasa daerah untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dan saling menghormati (Sembiring et al., 2021).

Selain itu, dengan adanya strategi kesantunan yang mana strategi kesantunan positif yang dominan digunakan dapat menciptakan interaksi yang efektif antara guru dan siswa. Selain itu, guru bimbingan dan konseling dapat meningkatkan kemampuan komunikasi dan pembelajaran kolaboratif siswa melalui layanan bimbingan klasikal (Pratama & Astuti, 2020). Guru Bimbingan dan Konseling dapat mengembangkan berbagai layanan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi melalui layanan bimbingan klasikal. Selaras dengan itu, Ulfa &

Astuti (2022) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa “tuturan yang akan diujarkan oleh seseorang pastinya akan mempunyai maksud tertentu serta faktor yang dapat melatarbelakangi seorang penutur menyampaikan maksud tuturannya kepada mitra tuturnya. Oleh karena itu, Guru BK haruslah dapat menggunakan tuturan yang dimaksud dengan tuturan santun.

## Simpulan

Setelah penelitian ini dilaksanakan maka berdasarkan hasil dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan: 1) Tingkat kesantunan berbahasa guru Bimbingan Konseling (BK) dalam menangani kasus pada siswa di MTsN 2 Aceh Utara sudah baik, hal ini dapat dilihat dari skala kesantunan yang diperoleh dari nilai angket dan hasil wawancara dengan siswa MTsN 2 Aceh Utara. Berdasarkan data yang dikumpulkan 75% guru BK MTsN 2 Aceh Utara sudah menggunakan Bahasa yang santun baik dari segi verba maupun nonverbal. 2) Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan siswa MTsN 2 Aceh Utara, pengaruh penggunaan bahasa yang santun oleh guru Bimbingan Konseling terhadap efektifitas penyelesaian kasus siswa di MTsN 2 Aceh Utara mencapai 80%. Hal ini ditunjukkan dari penyelesaian beberapa kasus yang terjadi, bahwa semakin berontak, arogan bahkan cenderung tempramen jika dihakimi dengan kata-kata kasar, dibentak, disudutkan, atau disalahkan tanpa bukti yang jelas.

## Saran (*Optional*)

Saran terkait dengan penelitian ini antara lain yaitu: 1) Harapan peneliti hendaknya penelitian ini mampu memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang peran kesantunan berbahasa guru BK

dalam menangani kasus siswa. 2) Implikasi praktis dari temuan ini dapat membantu pengembangan strategi bimbingan konseling yang lebih efektif di MTsN 2 Aceh Utara. 3) Keseriusan dalam implementasi jika memang penelitian ini menunjukkan bahwa kesantunan dalam berbahasa mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan siswa dalam menyelesaikan setiap masalah di madrasah. 4) Evaluasi kendala dan hambatan yaitu dengan mencatat kendala atau hambatan yang mungkin timbul selama penelitian dan berikan solusi atau rekomendasi untuk mengatasinya.

### Ucapan Terima Kasih (*Optional*)

Terima kasih kami ucapkan kepada pihak madrasah MTsN 2 Aceh Utara yang telah berkenan mengizinkan pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga kepada seluruh pihak yang telah membantu, teman sejawat, guru bidang studi Bahasa Indonesia yang ada di MTsN 2 Aceh Utara, serta siswa siswi MTsN 2 Aceh Utara.

### Daftar Pustaka

Creswell, John W. (2021). *Apa itu Mixed Methods Research?*. Portal Berita: Universitas Pendidikan Indonesia.

Haerul. (2023). *Model Ppelatihan Reflektif Public Speaking Berbasis Kesantunan Berbahasa*. Adanu Abimata: Jawa Barat.

Pratama, Anggi Idwar dan Budi Astuti. (2020). Students' Communication Skills in Junior High School. *Universal Journal of Educational Research* 8(12): 6798-6807.  
[https://www.hrpub.org/journals/article\\_info.php?aid=10182](https://www.hrpub.org/journals/article_info.php?aid=10182).

Sembiring Elita Modesta Br, dkk. (2021). The Students' Strategies in Online Learning Interaction: Exploring Politeness in Zoom Class during Covid-19 Pandemic. *Jurnal Tamaddun: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Budaya*. Vol 2(2).  
<https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/tamaddun-life/article/view/130> .

Susanto, Ahmad. (2018). *Bimbingan dan Konseling Di Sekolah (Konsep, Teori, dan Aplikasinya)*. Prenadamedia Grup (Kencana): Jakarta.

Sutirna. (2021). *Bimbingan dan Konseling (Bagi Guru dan Calon Guru Mata Pelajaran)*. Deepublish: Yogyakarta.

Ulfa, R., & Astuti, N. (2022). Analisis Tindak Tutur Direktif dalam Kesantunan Berbahasa Guru dan Siswa di SMP Negeri 1 Bandar Dua. *Aliterasi (Jurnal Pendidikan, Bahasa, dan sastra)*, 2(2), 82-91.  
<http://journal.umuslim.ac.id/index.php/alt/article/view/1025>.