

**UPAYA MENUMBUHKAN KESANTUNAN BERBAHASA
MELALUI PEMBELAJARAN BERBASIS *CUSTOMER SERVICE*
STUDY KASUS PADA MAHASISWA D3 TEKNOLOGI LABOR MEDIK
SEMESTER IV STIKES PERINTIS PADANG**

Nova Mustika
STIKes Perintis Padang
nova_mustikal188@yahoo.com

ABSTRAK

Di dalam menjalani kehidupan, manusia tidak akan pernah bisa terlepas dari bahasa. Hal ini disebabkan karena bahasa merupakan alat yang sangat penting didalam menyampaikan ide, pikiran, serta hasrat manusia demi mencapai tujuan yang diharapkan. Setiap mahasiswa seharusnya memiliki kesantunan dalam berbahasa, Dengan model pembelajaran *customer service* kesantunan berbahasa mahasiswa dapat ditumbuhkan. Pembelajaran *customer service* merupakan pengadaptasian dari model pembelajaran *service learning*, yaitu pembelajaran lapangan yang dikemukakan John Dewey. Pembelajaran ini melatih siswa memiliki pengetahuan tentang situasi nyata dalam masyarakat dan kemampuan untuk mengatasinya, serta untuk membentuk karakter terutama agar mereka memiliki kesadaran berbela rasa atau peduli terhadap kaum lemah dan tersisihkan (*preferential option for the poor*). Model ini dirancang salah satunya untuk kegiatan pembelajaran pada praktek bahasa Inggris. Mahasiswa STIKes Perintis tingkat 2 semester IV ini dituntut untuk aktif dalam kegiatan praktek. Mahasiswa diminta untuk berdiskusi dan saling Tanya jawab dalam praktek tersebut. Pembelajaran praktek bahasa Inggris ini berbasis *customer service* yang bertujuan melatih kepedulian siswa dalam membantu temannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan menggunakan bahasa yang santun kepada orang lain yang mengajukan pertanyaan ataupun sanggahan. Pembelajaran berbasis *customer service* atau *service learning* memiliki pengaruh positif yang menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis *service learning*, akan menumbuhkan rasa kesantunan berbahasa dalam proses pembelajaran.

Kata kunci: Kesantunan, Berbahasa, Pembelajaran, *Customer Service*.

1. PENDAHULUAN

Bahasa memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Manusia menggunakan bahasa sebagai sarana untuk berkomunikasi. Bahasa digunakan sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan pesan atau maksud pembicara kepada pendengar. Pada hakikatnya, bahasa yang dimiliki dan digunakan oleh manusia tidak ada yang lebih baik atau lebih buruk. Pada ungkapan bahwa bahasa menunjukkan bangsa tidak dimaksudkan untuk menyatakan bahwa bahasa satu lebih baik dari bahasa yang lain. Maksud dari ungkapan itu adalah bahwa ketika seseorang sedang berkomunikasi dengan bahasanya mampu menggali potensi bahasanya dan mampu menggunakannya secara baik, benar, dan santun merupakan cermin dari sifat dan kepribadian pemakainya.

Secara umum bahasa digunakan untuk menyampaikan makna, namun untuk memahami makna kadangkala tidak semudah yang dibayangkan. Dalam suatu peristiwa tutur, sebuah tuturan dapat dimaknai secara berbeda. Kadangkala apa yang dipahami oleh petutur (listener) berbeda dari apa yang dimaksudkan oleh penutur (speaker) sehingga sering terjadi kegagalan penyampaian maksud. Kegagalan dalam menyampaikan maksud dapat mengakibatkan terjadinya kesalah-pahaman (*misunderstanding/misinterpreting*) yang menghambat atau membubarkan keberlangsungan komunikasi. Agar maksud penutur dapat ditangkap dengan baik oleh petutur maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Petutur harus memahami makna suatu tuturan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi semantik literal saja, tetapi juga maksud penutur dari sisi pragmatiknya. Disamping itu penutur juga harus memperhatikan kesantunan (*politeness*) dalam berbahasa (*bertutur*). Sejalan dengan hal tersebut, Pendapat Sapir dan Worf (dalam Wahab, 1995) menyatakan bahwa bahasa menentukan perilaku budaya manusia memang ada benarnya. penutur yang ketika berbicara menggunakan pilihan kata, ungkapan yang santun, struktur kalimat yang baik menandakan bahwa kepribadian orang itu memang baik. Sebaliknya, jika ada penutur yang sebenarnya kepribadiannya tidak baik, meskipun berusaha berbahasa secara baik, benar, dan santun di hadapan orang lain, pada suatu saat tidak mampu menutup-nutupi kepribadian buruknya sehingga muncul pilihan kata, ungkapan, atau struktur kalimat yang tidak baik dan tidak santun.

Kesantunan berbahasa yang merupakan bagian dari kaidah sosial dan juga sebagai strategi berbahasa mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi. Dengan menggunakan kesantunan berbahasa baik penutur maupun petutur akan merasa saling menghargai. Oleh sebab itu pengetahuan tentang kaidah sosial pemakaian bahasa, yang berkaitan dengan kesantunan berbahasa penting sekali dipahami oleh pemakai bahasa, terutama pemelajar bahasa asing. Pengajar perlu membekali pemelajar dengan kompetensi komunikatif yang memperhatikan kesantunan berbahasa dalam bertutur.

Pada proses pembelajaran praktek bahasa Inggris IV di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Perintis Sumbar yang berorientasikan “*Communicative Language Learning and Teaching*” pemakaian bahasa Inggris dalam mengkomunikasikan materi pembelajaran merupakan media utama, namun dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala. Beberapa kendala yang terjadi berkaitan dengan pemahaman mahasiswa terhadap makna yang disampaikan dalam bentuk *speech act*, dimana sering respon yang diberikan tidak sesuai dengan harapan penutur (dosen). Mahasiswa sering menggunakan tuturan yang kurang sesuai dalam memberikan pertanyaan atau diskusi dengan mahasiswa lain, sehingga terkadang menimbulkan kesan yang kurang sopan. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin

menumbuhkan kesantunan berbahasa mahasiswa melalui pembelajaran berbasis *customer service* pada proses pembelajaran praktek bahasa Inggris. Diharapkan dengan diberikannya pembelajaran berbasis *customer service* ini, siswa akan mampu memahami apa yang disampaikan oleh orang lain dan begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; Bagaimanakah kesantunan berbahasa mahasiswa D3 Teknologi Labor Medik semester IV STIKes Perintis Sumbar setelah diberi pembelajaran berbasis *customer service*?

2. TEORI DAN METODE PENELITIAN

2.1 Teori

2.1.1 Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa adalah kaidah atau norma perilaku berbahasa secara patut yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat untuk menjaga, memelihara hubungan sosial, psikologis antar penutur. Kesantunan dapat dilihat dari berbagai segi dalam pergaulan sehari-hari. *Pertama*, kesantunan memperlihatkan sikap yang mengandung nilai sopan santun atau etiket dalam pergaulan sehari-hari. Ketika orang dikatakan santun, maka dalam diri seseorang itu tergambar nilai sopan santun atau nilai etiket yang berlaku secara baik di masyarakat tempat seseorang itu mengambil bagian sebagai anggotanya. *Kedua*, kesantunan sangat kontekstual, yakni berlaku dalam masyarakat, tempat, atau situasi tertentu, tetapi belum tentu berlaku bagi masyarakat, tempat, atau situasi lain. *Ketiga*, kesantunan selalu bipolar, yaitu memiliki hubungan dua kutub, seperti antara anak dan orangtua, antara orang yang masih muda dan orang yang lebih tua, antara tuan rumah dan tamu, antara pria dan wanita, antara murid dan guru, dan sebagainya. *Keempat*, kesantunan tercermin dalam cara berpakaian (berbusana), cara berbuat (bertindak), dan cara bertutur (berbahasa).

2.1.2 Pembelajaran Customer Service

Customer Service atau model pembelajaran yang diadaptasi dari pembelajaran *Service-Learning* (SL) yang diperkenalkan John Dewey sebagai model pembelajaran lapangan. Tujuan model pembelajaran CS ini selain melatih mahasiswa agar memiliki pengetahuan tentang situasi nyata dalam masyarakat dan kemampuan untuk mengatasinya, serta untuk membentuk karakter terutama agar mereka memiliki kesadaran berbela rasa atau peduli terhadap kaum yang lemah dan tersisihkan (*preferential option for the poor*). CS dianggap sebagai jembatan yang menghubungkan pembelajaran dan pelayanan melalui sebuah proses refleksi. Selain dipandang dapat membantu mengembangkan dimensi spiritual dan sosial

mahasiswa, juga jembatani kesenjangan antara teori atau ilmu yang dipelajari di kelas dan praktek nyata secara pribadi dalam kehidupan mereka di masyarakat. CS membantu mahasiswa untuk memiliki kemampuan kritis terutama terhadap berbagai situasi dan kondisi sosial yang mereka temukan dan hadapi dalam masyarakat yang dialami oleh komunitas mitra dimana mereka ditempatkan. Mahasiswa akan dimotivasi untuk melatih diri mereka: bagaimana mencapai kematangan intelektual dengan menghadapi berbagai persoalan nyata.

Bagaimana membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat? Bagaimana menganalisis persoalan yang dihadapi dan menemukan solusi yang sesuai dengan karakter masalah tsb? J. Eyster dan D.E. Giles Jr. (1999) menyebutkan bahwa CS memberikan keuntungan positif bagi perkembangan pribadi mahasiswa diantaranya, membantu perkembangan pribadi baik secara personal maupun inter-personal, memahami dan mengaplikasikan pengetahuan mereka, mengembangkan cara berpikir kritis, mengubah cara berpikir dan perspektif, dan membentuk karakter pribadi yang kuat sebagai warga negara. Selain itu, CS memberikan pengaruh yang kuat terhadap pembentukan karakter (*soft skill*) seperti kepedulian, berpikir kreatif dan kritis, *leadership*, membangun teamwork, dan kemampuan berkomunikasi.

Dalam metode CS ini mahasiswa belajar lewat tindakan pelayanan yang mereka lakukan terhadap salah satu komunitas mitra yang mereka layani. Artinya situasi dan kondisi real dalam masyarakat dan masyarakat itu sendiri dipandang sebagai kelas sesungguhnya dimana mereka dapat belajar lewat pengalaman nyata bersentuhan dengan persoalan. Dapat juga dikatakan bahwa situasi dan kondisi nyata dalam masyarakat itulah menjadi “guru paling bijaksana” yang mengajarkan bagaimana mereka seharusnya bertumbuh dan berkembang sebagai insan intelektual-akademis. Melalui pengalaman mahasiswa belajar bagaimana mengelola pikiran (otak), perasaan (hati), dan kehendak.

Pembelajaran dikatakan berhasil apabila mahasiswa mengalami perubahan (Tee, 2005a), bisa dari yang tidak tahu menjadi tahu, dari yang memiliki sikap atau pikiran negatif menjadi positif, atau dari ‘small’ menjadi ‘great’, seperti yang dikatakan Martin Luther King, Jr (dalam OHSD, 2002) bahwa setiap orang dapat menjadi orang besar karena setiap orang bisa melayani. Perubahan yang diharapkan untuk terjadi pada diri mahasiswa adalah perubahan dari ‘selfcentered’ menjadi ‘serving others’. Untuk itu, mahasiswa perlu dikenalkan dengan pembiasaan-pembiasaan. Untuk dapat menjadi kebiasaan, maka kegiatan melayani perlu ditanamkan dan dipraktikkan setiap hari di dalam kegiatan pembelajaran.

Hal ini sejalan dengan pendapat Maxwell (2009), Meyer (2013a) bahwa apa yang ditekuni, itulah yang akan membentuk kita. Service learning sebagai suatu strategi dalam

pembelajaran diharapkan dapat membawa peserta didik menjadi manusia yang bermanfaat bagi orang lain, dalam arti melayani orang lain untuk meningkatkan kepedulian. Semakin tinggi pendidikan seseorang, semestinya semakin berkembang jiwa melayaninya.

Pada dasarnya pembelajaran berbasis *customer service* ini mirip dengan pengembangan konsep pembelajaran pada pendidikan tinggi yang dikenal dengan istilah kuliah kerja nyata (KKN), di mana dalam kegiatan tersebut seorang mahasiswa dituntut untuk mengabdikan dirinya kepada masyarakat. Melalui pengabdian tersebut diharapkan masyarakat yang menjadi tempat KKN mahasiswa akan dapat merasakan dampak positif dari keberadaan mereka selama kurun waktu tertentu. Bedanya kalau KKN dilakukan setelah mahasiswa selesai belajar teori, sedangkan dalam konsep *customer service* dapat dilakukan setiap hari sebagai bentuk belajar nyata dari apa yang telah dipelajari di dalam kelas.

2.2 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di STIKes Perintis Sumbar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian eksperimen. Sedangkan untuk desain penelitian, peneliti menggunakan quasi experimental. Prosedur penelitian yang dilakukan adalah sebelum memulai pembelajaran berbasis *customer service*, peneliti melakukan penjarangan subjek dengan observasi. Observasi dilakukan secara random. Subjek terdiri dari 2 kelas yang kemudian dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Kelompok eksperimen berjumlah 42 dan kelompok kontrol 38 mahasiswa.

Dalam penelitian kelompok eksperimen diberikan perlakuan yaitu dengan pembelajaran berbasis *customer service*, yaitu metode belajar yang menghubungkan materi dan teori yang didapat diruang kelas untuk mengaplikasikannya menjadi suatu tindakan nyata berupa pengabdian kepada masyarakat. Dengan demikian, proses belajar dan mengajar di kampus tidak hanya dilakukan di dalam kelas saja, tetapi mahasiswa juga mengaplikasikan ilmunya diluar ruang kelas. Pada proses pembelajaran kelas eksperimen ini dilakukan pada laboratorium hematologi. Sedangkan kelompok kontrol pembelajaran dengan metode diskusi. Instrument penelitian yang digunakan adalah untuk kesantunan berbahasa merupakan angket yang terdiri dari 16 item pernyataan.

3. ANALISA DAN DISKUSI

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik parametrik.

3.1 Uji Prasyarat

3.1.2 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui suatu sampel tersebut apakah berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Untuk lebih jelasnya hasil uji normalitas data kelompok eksperimen dan kontrol menggunakan rumus Kolmogorov Smirnov dimana data disebut normal jika $p \geq 0.05$. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 3.1 Hasil Uji Normalitas

No	Kelompok	Pretes	Postes
1	Eksperimen	0.765	0.632
2	Kontrol	0.623	0.702

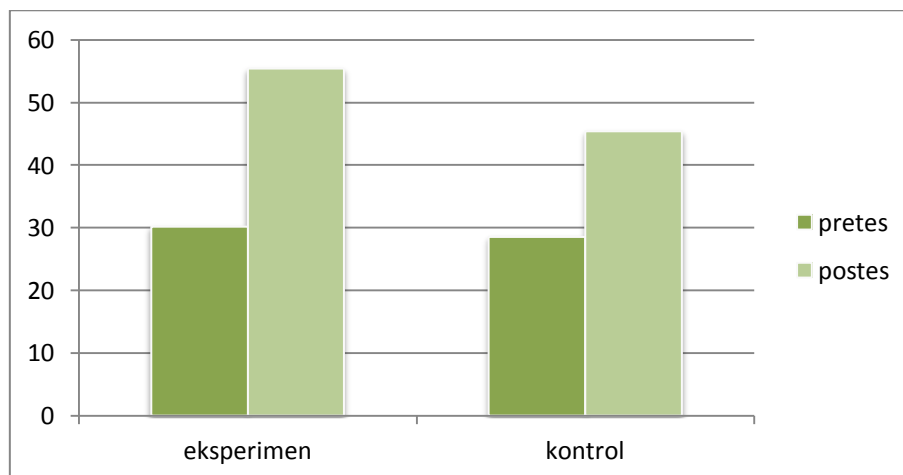
Berdasarkan uji normalitas kedua kelompok (sampel) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

3.1.3 Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi dalam penelitian mempunyai variansi yang sama atau tidak. Hasil perhitungan uji homogenitas data skala pretest dan postes menggunakan rumus Levene Test for Equality of Variance dimana data disebut homogen jika $p \geq 0,05$. Hasil uji homogenitas pada data pretes dan postest diperoleh 0,769. Dengan demikian data dari kedua kelompok dapat dikatakan homogen yang berarti bahwa kedua populasi berasal dari variansi populasi yang sama.

3.1.4 Uji Hipotesis

Hasil penelitian ini terlihat adanya perbandingan antara skor rata-rata pretest dengan skor rata-rata postes pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari grafik berikut:



Grafik 1. Peningkatan Kesantunan Berbahasa Mahasiswa

Grafik 1 adalah grafik skor rata-rata pretest dan skor rata-rata posttest pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, data penelitian menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa dalam belajar mahasiswa pada kelompok eksperimen dapat meningkat setelah diberikan pembelajaran berbasis *customer service*, peningkatan kesantunan berbahasa dalam belajar pada kelompok eksperimen dapat dilihat dari skor kesantunan berbahasa dalam belajar yang meningkat dari 30,17 menjadi 55,42.

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa, pembelajaran *customer service* memberikan dampak positif terhadap kesantunan berbahasa. Hal ini karena metode berbasis pelayanan tersebut sesuai dengan keinginan mahasiswa. Pembelajaran berbasis *customer service* diberikan untuk menumbuhkan kesantunan berbahasa pada mahasiswa ketika proses pembelajaran berlangsung. Pembelajaran berbasis *customer service* untuk memberikan perhatian terhadap lingkungan, menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di komunitas, mengembangkan keterampilan berkomunikasi dan bekerja sama, melakukan negosiasi, serta mendapatkan banyak pembelajaran praktis lainnya yang akan mempertajam kemampuan interpersonal dari mahasiswa tersebut. Tidak hanya itu saja, melalui *Service Learning* mahasiswa dilatih kepekaannya terhadap lingkungan dan masyarakat, dituntut untuk memiliki kasih terhadap sesama, serta berpikir kritis demi menjawab kebutuhan dan tantangan yang ada di masyarakat. Pada subyek penelitian dalam kelompok eksperimen, terdapat peningkatan kesantunan berbahasa dalam proses pembelajaran setelah diberikan pembelajaran berbasis *customer service*.

3.2 Pengaruh Sikap Bahasa (X) terhadap Kesantunan Berbahasa (Y)

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pembelajaran berbasis *customer service* dapat menumbuhkan kesantunan berbahasa mahasiswa D3 Teknologi Labor Medik Semester IV STIKes Perintis Padang. Keeratan hubungan antara pembelajaran berbasis *customer service* dengan kesantunan berbahasa dipertegas dengan hasil perbandingan pretest dan posttest yaitu terjadi peningkatan kesantunan berbahasa dalam belajar pada kelompok eksperimen dapat dilihat dari skor kesantunan berbahasa dalam belajar yang meningkat dari 30,17 menjadi 55,42. Dengan demikian penggunaan metode pembelajaran berbasis *customer service* akan mengakibatkan terjadinya peningkatan terhadap kesantunan berbahasa mahasiswa.

Temuan penelitian yang menyatakan bahwa pembelajaran berbasis *customer service* sebagai upaya menumbuhkan kesantunan berbahasa secara empirik mendukung dan memperkuat beberapa teori atau pendapat para pakar tentang pembelajaran *customer service*

atau *service learning* terhadap kesantunan berbahasa sebagaimana berikut ini. Seperti sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa *service learning* merupakan suatu kegiatan melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jenis customer service yang dibahas lebih lanjut dalam kajian ini yaitu *service learning* yang disederhanakan, sehingga dapat diterapkan dengan mudah dalam kegiatan pembelajaran. Penyederhanaan dilakukan dalam lingkup masyarakat yang menjadi target *service learning* dan pada tahap-tahap *service learning* itu sendiri.

Untuk dapat diterapkan dalam kegiatan pembelajaran, *pertama*, masyarakat yang dijadikan target audience untuk melakukan kegiatan melayani ada beberapa pilihan, yaitu: keluarga, tetangga dekat, teman-teman peserta didik yang tidak satu kelas, teman-teman dalam satu perkumpulan tertentu. Penekanan pada *service learning* yang disederhanakan adalah melakukan kegiatan melayani orang yang terdekat dengan peserta didik itu sendiri, misalnya keluarga peserta didik. Jika keluarga jauh, peserta didik dapat memilih di antara yang disebutkan di atas.

Dalam mempraktekkan *entertaining event and your feeling with what you do to others*, peserta didik dapat melakukan tugas *service learning* dengan cara mempraktekkannya untuk salah satu anggota keluarga, atau teman kampus tetapi yang tidak satu kelas. Hal ini juga dimaksudkan untuk membiasakan peserta didik agar tidak hanya melayani yang di luar rumah, sementara yang di dalam rumah tidak dipedulikan.

Selanjutnya, hal kedua yang disederhanakan adalah pada tahap-tahap *service learning* itu sendiri. Pada tahap persiapan, peserta didik tidak diminta untuk membuat rencana sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai gantinya pendidik memberikan tugas kepada peserta didik sesuai dengan materi dan nilai-nilai yang diajarkan. Dari tugas ini peserta didik mendiskusikan dalam kelompok, kemudian membuat rencana yang berisi: 1) Langkah-langkah bagaimana materi dan nilai-nilai dalam materi tersebut dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada orang lain, dan 2) Siapa yang akan menjadi target audience serta alasan pemilihan audience.

Untuk melakukan kegiatan melayani, tugas dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu: membantu orang lain secara fisik, menghibur orang lain, atau hal-hal lain terkait dengan materi dan nilai-nilai yang dipelajari di dalam kelas. Tugas dibuat sedemikian rupa, sehingga memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk menghadapi audience sendiri agar dapat menumbuhkan rasa percaya diri. Di samping itu, ada juga yang memberi kesempatan kepada mereka untuk melakukan pekerjaan melayani secara bersama-sama untuk menanamkan bahwa kerja sama akan menghasilkan lebih banyak hasil daripada kerja sendiri. Peserta didik yang

memiliki talenta sama bisa membuat rencana service learning untuk dipraktekkan di masyarakat secara bersama-sama,

Di samping dalam bentuk-bentuk kegiatan di atas, melayani dapat juga berupa memberi nilai tambah. Pertama nilai tambah dapat dilakukan dengan kegiatan sharing pengetahuan, misalnya setelah peserta didik mendapatkan input dari pendidik berupa bahan bacaan tentang positive thinking, mereka dapat membagikan input tersebut pada masyarakat, terutama kepada mereka yang selalu mengeluarkan kata-kata negatif. Kedua, nilai tambah dapat juga dilakukan dengan mendiskusikan sebuah topik yang sudah dipelajari di kelas bersama warga masyarakat, misalnya topik tentang positive thinking yang disebutkan di atas. Dengan sharing dan diskusi, masyarakat menjadi tahu tentang nilai-nilai positive thinking yang dapat dipakai untuk meningkatkan kualitas hidup mereka, jika mereka benar-benar mau menerapkan. Dengan demikian, dalam service learning yang disederhanakan ini, pendidik tetap mengajar seperti biasanya, yaitu memberikan input dengan menjelaskan materi yang diajarkan dan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya, memberi contoh penerapan nilai-nilai dalam kehidupan nyata, serta simulasi di dalam kelas.

Pada akhir pertemuan, pendidik memberikan tugas kepada peserta didik berupa kegiatan melayani sebagaimana dijelaskan di atas. Pada tahap pelaksanaan kegiatan melayani, peserta didik benar-benar melakukan tugas yang diberikan oleh pendidik dalam bentuk melayani orang lain sesuai dengan rencana yang sudah didiskusikan dalam kelompok. Dalam melaksanakan kegiatan ini, mahasiswa membuat catatan tentang bagaimana tanggapan orang yang menjadi target audience terhadap materi dan nilai-nilai yang dijadikan dasar untuk melakukan kegiatan melayani. Tanggapan dari target audience bisa positif, bisa juga negatif. Mahasiswa juga mencatat bagaimana perasaan dia sendiri setelah melakukan kegiatan melayani. Berikan mengapa timbul alasan tersebut.

Dengan demikian, dari uraian di atas dapat dirangkum sebagai berikut: 1) Dalam kegiatan pembelajaran, penanaman jiwa melayani dengan menggunakan bahasa yang santun terjadi pada saat pendidik menjelaskan materi dan juga nilai-nilai yang ada pada materi tersebut, pemberian contoh penerapan dalam kehidupan sehari-hari (misalnya menerapkan cara berpikir positif) serta simulasi, 2) Praktik melayani, terjadi ketika mahasiswa melakukan tugas kegiatan melayani untuk orang yang sudah direncanakan sebelumnya dengan bahasa yang santun.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pembelajaran berbasis customer service atau yang dikenal dengan service learning merupakan pembelajaran yang nyata, karena ada kegiatan belajar dan bertindak. Dengan demikian, konsep pembelajaran yang pada umumnya

terjadi di dalam kelas, diperluas cakupannya menjadi pembelajaran di dalam dan di luar kelas atau dilaboratorium.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data proses pembelajaran berbasis customer service atau service learning dapat menumbuhkan kesantunan berbahasa Mahasiswa D3 Teknologi Labor Medik Semester IV. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dikemukakan kesimpulan secara umum adalah pembelajaran berbasis *customer service* sebagai berikut:

- 1 Pembelajaran berbasis customer service atau service learning mahasiswa D3 Teknologi Labor Medik Semester IV termasuk ke dalam kategori Positif.
- 2 Kesantunan berbahasa mahasiswa D3 Teknologi Labor Medik Semester IV termasuk ke dalam kategori Santun.
- 3 Terdapat pengaruh positif pembelajaran berbasis customer service atau service learning. Pengaruh positif menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis service learning, akan menumbuhkan rasa kesantunan berbahasa dalam proses pembelajaran.

5. DAFTAR ACUAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Book Group Meyer, Joyce. 2013a. *Making Good Habits*. New York: Faith Words.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2004. *Sosiolinguistik, Perkenalan Awal (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamalik, Oemar. 2001. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayatullah, Furqon. 2010. *Pendidikan Karakter: Membangun Peradapan Bangsa*. Kadipiro Surakarta: Yuma Pustaka.
- Jumadi. 2005. *Representasi Kekuasaan dalam Wacana Kelas*. Jakarta: Depdiknas
- Meyer, Joyce. 2013b. *The Battle in Your Mind. Enjoying Everyday Life Magazine edisi Agustus 2013, hal 12-15* Fenton, USA: Joyce Meyer Ministry, Inc.
- Nusanti, Irene. 2014. *Strategi Service Learning Sebuah Kajian untuk Mengembangkan Kegiatan Pembelajaran*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Vol. 20, Nomor 2, Juni 2014.
- Rusman. 2011. *Model-Model Pembelajaran*. Bandung : Rajawali Pers.

Sanjaya, Wina. 2006. *Strategi Pembelajaran*. Bandung : Kencana.

Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sulastriana, Eva. 2015. Pengaruh Sikap Bahasa terhadap Kesantunan Berbahasa Mahasiswa IKIP PGRI Pontianak. *Jurnal Pendidikan Bahasa*, Vol. 4, No. 1, Juni 2015.