

## **KEMAMPUAN KOMUNIKASI EMPATIK MERUPAKAN SARANA EFEKTIF BAGI GURU DALAM MELAKSANAKAN PEMBELAJARAN**

Kus Anjar Siswati<sup>1</sup> dan Sudilah<sup>2</sup>  
UPBJJ-Yogyakarta

### **Abstrak**

Kemampuan komunikasi empatik merupakan keterampilan utama yang harus dimiliki oleh guru disamping pengetahuan dan teknologi yang mumpuni, kepribadian yang kuat dan baik, serta keterampilan membangkitkan minat peserta didik dalam bidang IPTEK. Kemampuan empatik diperlukan agar guru mampu membina hubungan yang sehat dan menyenangkan dengan anak didik. Mengingat, sebagian besar masalah yang timbul antara guru dan murid, bahkan dengan orangtua murid, adalah masalah komunikasi. Guru yang memiliki kemampuan mengelola pembelajaran dengan mengenali kondisi emosi siswa, dengan menerapkan komunikasi empatik, yang menurut falsafah Jawa komunikasi empatik adalah komunikasi yang mengandung unsur (aruh, karuh, dan sengguh). Artinya menyapa, memperhatikan, dan menghargai siswa. Dengan menerapkan tiga hal tersebut guru pasti akan dapat menciptakan suasana belajar yang aman, nyaman dan menyenangkan. Dengan kemampuan komunikasi empatik pula guru akan dapat mendorong siswanya untuk lebih aktif dan giat belajar, memberikan tugas kepada siswa sesuai dengan kemampuan dan perbedaan individual siswa dalam mengembangkan potensi mereka

**Kata Kunci:** Komunikasi Empatik, Aruh, Karuh, Sengguh

### **A. PENDAHULUAN**

Setiap orang pada dasarnya bisa menjadi guru yang baik. Namun, belum tentu semuanya mampu membangun komunikasi yang baik dengan siswanya. Belum tentu semua guru memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik. Padahal, sebagian besar masalah yang dihadapi guru dalam melaksanakan tugasnya baik di dalam maupun di luar kelas adalah masalah komunikasi. Fenomena yang akhir-akhir ini sering muncul adalah terjadinya konflik antara guru dengan murid, atau antara guru dengan orangtua murid karena kurang adanya komunikasi yang baik. Dengan demikian, diduga yang menjadi penyebab konflik-konflik tersebut adalah adanya miskomunikasi. Jika keterampilan komunikasi dimiliki maka akan sangat besar membantu meminimalisir potensi konflik sekaligus membuka peluang sukses bagi para siswa. Saat ini, di era digital ini, kemampuan komunikasi yang dapat mengobarkan semangat belajar siswa, menumbuhkan motivasi, menginspirasi, memancarkan energi, dan mencerahkan suasana belajar mengajar sangatlah dibutuhkan. Guru yang mampu membangun komunikasi sekaligus menanamkan pengaruh positif pada siswanya. Kemampuan komunikasi seperti itulah yang saat ini sangat dibutuhkan. Dengan kemampuan komunikasi Guru yang

semacam itu diharapkan dapat mengantarkan murid-muridnya meraih kesuksesan, dan di kelak kemudian hari dapat membawa kemajuan bangsa. Masalahnya sekarang, apakah setiap guru sudah memahami, memiliki, dan menerapkan kemampuan komunikasi empatik ? Jika belum, bagaimana menjadikan guru memahami, memiliki, dan mengaplikasikan kemampuan komunikasi empatik dalam pembelajaran ? Untuk itu, makalah ini ditulis untuk memaparkan apa yang dimaksud dengan komunikasi empatik, bagaimana penerapan komunikasi empatik dalam pembelajaran, dan bagaimana mendorong guru untuk mengimplementasikan komunikasi empatik dalam pembelajaran.

## **B. PEMBAHASAN**

Sebelum membahas tentang komunikasi empatik, terlebih dulu akan dipaparkan tentang empat kompetensi guru berdasarkan Undang-undang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pada pasal 10 ayat (1) pasal (8) disebutkan empat kompetensi guru yang meliputi: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, dan kompetensi profesional.

### **1. Kompetensi Pedagogik**

Kompetensi Pedagogik adalah kemampuan pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. Selanjutnya, kompetensi pedagogik dijabarkan sebagai berikut:

- a. Memahami peserta didik secara mendalam yang meliputi memahami peserta didik dengan memanfaatkan prinsip-prinsip perkembangan kognitif, prinsip-prinsip kepribadian, dan mengidentifikasi bekal ajar awal peserta didik.
- b. Merancang pembelajaran berdasarkan pemahamannya terhadap landasan pendidikan untuk kepentingan pembelajaran yang meliputi: penerapan teori belajar dan pembelajaran, menentukan strategi pembelajaran berdasarkan karakteristik peserta didik, kompetensi yang ingin dicapai, dan materi ajar, serta menyusun rancangan pembelajaran berdasarkan strategi yang dipilih.
- c. Melaksanakan pembelajaran yang meliputi menata latar (setting) pembelajaran dan melaksanakan pembelajaran yang kondusif.
- d. Merancang dan melaksanakan evaluasi pembelajaran yang meliputi evaluasi (assessment) proses dan hasil belajar secara berkesinambungan dengan berbagai metode, menganalisis hasil evaluasi proses dan hasil belajar untuk menentukan tingkat ketuntasan belajar (mastery level), dan memanfaatkan hasil penilaian pembelajaran untuk perbaikan kualitas program pembelajaran secara umum.
- e. Mengembangkan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi akademik maupun non-akademik yang mereka miliki.

### **2. Kompetensi Kepribadian**

Kompetensi kepribadian adalah kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa, menjadi teladan bagi

peserta didik, dan berakhlak mulia. Selanjutnya, secara rinci kompetensi kepribadian dijelaskan sebagai berikut

- a. Kepribadian yang mantap dan stabil, yaitu bertindak sesuai dengan norma sosial, bangga menjadi guru, dan memiliki konsistensi dalam bertindak sesuai dengan norma.
- b. Kepribadian yang dewasa yaitu menampilkan kemandirian dalam bertindak sebagai pendidik dan memiliki etos kerja sebagai guru.
- c. Kepribadian yang arif adalah yang mampu menampilkan tindakan yang didasarkan pada kemamfaatan peserta didik, sekolah dan masyarakat dan menunjukkan keterbukaan dalam berpikir dan bertindak
- d. Kepribadian yang berwibawa meliputi memiliki perilaku yang berpengaruh positif terhadap peserta didik dan memiliki perilaku yang disegani.
- e. Berakhlak mulia dan dapat menjadi teladan yaitu mampu bertindak sesuai dengan norma religius (imtaq, jujur, ikhlas, suka menolong) dan memiliki perilaku yang dapat diteladani peserta didik.

### **3. Kompetensi Profesional**

Kompetensi profesional menurut Satori (2007) artinya guru memiliki pengetahuan yang luas serta dalam dari bidang studi yang akan diajarkan serta penguasaan metodologis dalam arti memiliki pengetahuan konsep teoritik, mampu memilih metode yang tepat serta mampu menggunakan berbagai metode dalam melaksanakan pembelajaran. Dengan kata lain, guru yang profesional adalah guru yang :

- a. Menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung pelajaran yang dimampu.
- b. Menguasai standar kompetensi dan kompetensi dasar matapelajaran/bidang pengembangan yang dimampu.
- c. Mengembangkan materi pembelajaran yang dimampu secara kreatif
- d. Mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan melakukan tindakan reflektif.
- e. Memanfaatkan TIK untuk berkomunikasi dan mengembangkan diri.

### **4. Kompetensi Sosial**

Kompetensi sosial, adalah kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orangtua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Guru yang memiliki kompetensi sosial akan selalu:

- a. Bersikap inklusif, bertindak obyektif, serta tidak diskriminatif karena perbedaan jenis kelamin, agama, ras, kondisi fisik, latar belakang keluarga, dan status sosial keluarga.
- b. Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua dan masyarakat.
- c. Beradaptasi di tempat bertugas di seluruh wilayah RI yang memiliki keragaman social budaya.

## **5. Kemampuan Dasar Guru**

Untuk melengkapi uraian tentang kompetensi guru, berikut ini akan diuraikan juga khususnya tentang kemampuan dasar guru yang harus dimiliki seorang guru yang profesional. Profil kemampuan dasar guru yang harus dimiliki oleh guru yang profesional adalah :

- a. Menguasai Bahan
  - 1) Menguasai bahan bidang studi dalam kurikulum sekolah
  - 2) Menguasai bahan pendalaman bidang studi
- b. Mengelola Program Belajar Mengajar
  - 1) Merumuskan tujuan instruksional
  - 2) Mengetahui dan dapat menggunakan metode mengajar
  - 3) Memilih dan menyusun prosedur instruksional yang tepat
  - 4) Melaksanakan program belajar mengajar
  - 5) Mengetahui kemampuan awal (*entry behavior*) anak didik
  - 6) Merencanakan dan melaksanakan pengajaran remedial
- c. Mengelola Kelas
  - 1) Mengatur tata ruang kelas untuk pengajaran
  - 2) Menciptakan iklim belajar mengajar yang serasi
  - 3) Menciptakan disiplin kelas
- d. Menggunakan Media/Sumber Belajar
  - 1) Mengetahui, memilih dan menggunakan media
  - 2) Membuat alat-alat bantu pelajaran sederhana
  - 3) Menggunakan dan mengelola laboratorium dalam rangka proses belajar mengajar
  - 4) Mengembangkan laboratorium
  - 5) Menggunakan perpustakaan dalam proses belajarmengajar
  - 6) Menggunakan *micro teaching unit* dalam program pengalaman lapangan
- e. Menguasai landasan-landasan kependidikan
- f. Mengelola interaksi belajar mengajar
- g. Menilai prestasi siswa untuk kependidikan pengajaran
- h. Melaksanakan program pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah
  - 1) Mengetahui fungsi dan program pelayanan bimbingan dan konseling
  - 2) Menyelenggarakan program pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah
- i. Menyelenggarakan administrasi sekolah
- j. Memahami prinsip-prinsip dan menafsirkan hasil-hasil penelitian pendidikan guna keperluan pengajaran.

Dengan membaca tentang empat kompetensi dan sepuluh kemampuan dasar guru, siapa pun pasti akan membayangkan betapa berat beban yang harus dilaksanakan oleh guru.

## **6. Pengertian Komunikasi**

Ada berbagai batasan tentang komunikasi, diantaranya adalah Keith Davis, Carl Hovlan, Warent Weaver, dan CH. Cooly. Keith Davis (2000) mengartikan komunikasi

sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain. Carl Hovlan (1953) menyampaikan definisi komunikasi dengan lebih jelas, yaitu komunikasi merupakan suatu proses di mana seseorang (komunikator) menyampaikan pesan (lambang dan atau kata-kata) untuk membentuk tingkah laku orang lain. Sedang menurut Warent Weaver, komunikasi merupakan keseluruhan prosedur di mana suatu pikiran mempengaruhi pikiran lainnya. Seperti Hovlan, CH. Cooly memberikan batasan komunikasi lebih detail lagi. Dia menyatakan bahwa komunikasi merupakan mekanisme di mana hubungan antara manusia terjadi dan berkembang yang disertai dengan lambang pikiran. alat-alat penyampaiannya dan cara menjaganya melalui ruang dan waktu. Aktivitas ini tampak pada ekspresi muka, sikap, nada suara, kata-kata, tulisan dan lukisan baik langsung maupun dengan sarana untuk dapat menembus ruang dan waktu.

Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik benang merang tentang pengertian komunikasi, yaitu merupakan proses interaksi antara individu yang satu dengan individu yang lainnya dalam rangka menyampaikan pesan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Hal penting dalam komunikasi ialah caranya agar pesan yang disampaikan komunikator dapat menimbulkan dampak atau efek tertentu pada komunikan. Dampak itu bisa berupa kognitif (menjadi tahu dan mengerti), afektif (tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu misalnya perasaan iba, terharu sedih, gembira, marah dan sebagainya) dan behavioral (berupa perilaku atau tindakan).

## **7. Pengertian Pembelajaran**

Sardiman AM (2009) menyebut istilah pembelajaran dengan interaksi edukatif. Menurut beliau, yang dianggap interaksi edukatif adalah interaksi yang dilakukan secara sadar dan mempunyai tujuan untuk mendidik, dalam rangka mengantar peserta didik ke arah kedewasaannya. Pembelajaran merupakan proses yang berfungsi membimbing para peserta didik di dalam kehidupannya, yakni membimbing mengembangkan diri sesuai dengan tugas perkembangan yang harus dijalani. Proses edukatif memiliki ciri-ciri: 1). Ada pesan yang akan disampaikan (ditransfer), 2). Ada pembelajar, 3). Ada guru 4), Ada metode, 5). Ada situasi dan 6). Ada penilaian. Sedangkan *Association for Educational Communication and Technology (AECT)* menegaskan bahwa pembelajaran (*instructional*) merupakan bagian dari pendidikan. Pembelajaran merupakan suatu sistem yang di dalamnya terdiri dari komponen-komponen sistem instruksional, yaitu komponen pesan, orang, bahan, peralatan, teknik, dan latar atau lingkungan. Selanjutnya, dalam bukunya *Media Pembelajaran: Buku Pegangan Wajib Guru Dan Dosen; Hujair AH Sanaky* (2011) menyatakan bahwa pada hakikatnya pembelajaran adalah proses komunikasi, yaitu proses penyampaian pesan dari sumber pesan ke penerima pesan melalui saluran atau media tertentu. Proses komunikasi harus diciptakan dan diwujudkan melalui kegiatan penyampaian pesan, tukar menukar pesan atau informasi dari setiap pengajar kepada pembelajar, atau sebaliknya. Pesan atau informasi yang disampaikan dapat berupa pengetahuan, keahlian, *skill*, ide, pengalaman, dan sebagainya.

## **8. Komunikasi yang Efektif dalam Pembelajaran**

Berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator (guru) dan komunikan (siswa) sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Jalaluddin dalam

bukunya *Psikologi Komunikasi* menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Ada lima aspek dalam komunikasi yang efektif, antara lain:

- a. Kejelasan, maksudnya dalam mengemas informasi harus menggunakan bahasa yang jelas, sehingga mudah diterima dan dipahami oleh siswa
- b. Ketepatan, terutama menyangkut penggunaan bahasa yang baik dan benar dan informasi yang disampaikan juga benar
- c. Konteks atau situasi artinya informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan dimana komunikasi terjadi,
- d. Alur artinya bahasa dan informasi yang akan disajikan disusun dengan alur atau sistematika yang jelas sehingga pihak yang menerima informasi ( dalam hal ini siswa) cepat tanggap
- e. Budaya, aspek ini tidak saja menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga berkaitan dengan tatakrma dan etika. Artinya dalam berkomunikasi harus menyesuaikan dengan budaya orang yang diajak berkomunikasi, baik dalam penggunaan bahasa verbal maupun nonverbal, agar tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

### **9. Syarat-syarat Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran**

Adapun syarat-syarat untuk berkomunikasi secara efektif antara lain adalah:

- a. Menciptakan suasana yang menguntungkan siswa.
- b. Menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti oleh siswa.
- c. Pesan yang disampaikan dapat menggugah perhatian atau minat siswa.
- d. Pesan dapat menggugah kepentingan siswa yang dapat menguntungkannya.
- e. Pesan dapat menumbuhkan sesuatu penghargaan atau reward di pihak siswa.

Sehubungan dengan pernyataan-pernyataan di atas, Harras, Kholid A (2010), dalam makalahnya yang berjudul *Kosep kesantunan Berbahasa menurut Al Quran*. menyatakan bahwa di dalam Al Quran juga disebutkan bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif ditemukan beberapa etika sebagai berikut:

- a. 1.Qaulan sadida (Q.S.4 an-Nisa :9), yaitu komunikasi, baik yang menyangkut substansi
- b. maupun medium bahasa yang digunakan dengan benar.
- c. Qaulan mairufa: (Q.S 4. an-Nisa : 8), yaitu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang menyedapkan hati; tidak menyinggung atau menyakiti perasaan mitra tutur, sesuai dengan kriteria kebenaran, kejujuran, tidak mengandung kebohongan dan tidak berpura-pura.
- d. Qaulan baligha: (Q.S 4 an-Nisa : 63), yaitu berkomunikasi dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan atau membekas , bicaranya jelas, terang, tepat, atau efektif.
- e. Qaulan masyura: (Q.S. 17. Al Isra: 28), yaitu berkomunikasi dengan baik dan pantas agar tidak kecewa.

- f. Qaulan karima: (Q.S..17 al-Isra : 23), yaitu komunikasi dengan menggunakan kata-kata mulia, yang menyiratkan kata-kata yang isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji, penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia.
- g. Qaulan layyina: (Q.S.al Thaha: 44), yaitu berkomunikasi dengan sikap yang lemah lembut.
- h. Dari enam cuplikan ayat-ayat di atas, ternyata telah ditunjukkan secara jelas dan rinci semua syarat yang harus diperhatikan dalam rangka mencapai komunikasi yang efektif.

## **10. Komunikasi Empatik dalam Pembelajaran**

Kemampuan komunikasi empati adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Kemampuan ini sangat diperlukan agar guru dapat mengelola siswanya sekaligus tugas keguruannya, agar dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Mengelola siswa, ataupun orang lain dengan mengenali emosinya berarti mengelola dengan rasa empati terhadap apa yang dirasakan oleh orang lain, yang akhirnya akan membuat komunikasi lebih efektif. Komunikasi semacam ini oleh Stephen Covey (1997) disebut sebagai komunikasi empatik. Dalam pembelajaran, guru berusaha mengerti siswanya terlebih dahulu sebelum dimengerti. Dari segi tugas, guru berfungsi memberikan dorongan kepada siswa untuk dapat belajar lebih giat, dan memberikan tugas kepada siswa sesuai dengan kemampuan dan perbedaan individual siswanya. Untuk itu, dasar dari komunikasi empatik adalah keterampilan mendengarkan empatik, dimana setiap pasangan (dalam hal ini guru) berusaha mendengarkan secara intensif apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh siswanya. Empati memiliki makna yang lebih mendalam dibandingkan dengan simpati, karena dalam mendengarkan empatik, kita bukan hanya mendengarkan dengan telinga, namun juga mendengarkan dengan mata dan hati kita. Pada situasi sekarang ini, kemampuan komunikasi empatik makin dibutuhkan untuk memperbaiki berbagai kegagalan komunikasi, termasuk komunikasi dalam pembelajaran. Mendengarkan secara empatik memerlukan latihan yang terus menerus dan kontinu. Tidak mudah mewujudkannya dalam pola komunikasi kita, terutama karena kita terbelenggu dengan kebiasaan mendengarkan yang diakhiri dengan menilai dan mengevaluasi pasangan kita.

Saat kita mendengarkan orang lain dalam hal ini pasangan kita, serta berusaha membenamkan diri kita untuk memahami mereka, sebenarnya kita tengah membuka jalan agar pasangan kita pun memahami kita. Dengan bekal pemahaman terhadap pikiran dan perasaan pasangan kita, kemudian kita berusaha mendiagnosa dan bersama-sama merumuskan solusi untuk setiap permasalahan yang dihadapi. Pemahaman yang tumbuh dari komunikasi yang empatik akan mampu menumbuhkan kepercayaan dan kasih sayang yang mendalam. Inilah makna dari konsep berusaha mengerti terlebih dahulu baru dimengerti.

## **11. Prinsip-Prinsip Komunikasi Empatik**

Agar komunikasi berjalan efektif, para pelaku komunikasi harus memperhatikan dan menerapkan prinsip komunikasi empatik, yaitu:

Prinsip keseluruhan, bukan sebagian. Contoh populer untuk menjelaskan konsep ini adalah cerita tentang tiga orang buta sedang berdiri mengelilingi seekor gajah dan mencoba memberikan gambaran mengenai Sang Gajah. Orang buta pertama yang memegang ekor gajah mengatakan gajah itu kurus dan panjang. Orang buta kedua yang memegang telinga gajah mengatakan gajah itu berkulit tipis dan lentur. Orang buta ketiga yang memegang perut kaki gajah mengatakan gajah itu berkulit keras, dan berbentuk bulat. Kejadian itu harus dimaknai sebagai keseluruhan, bukan dipisah-pisah.

Moral. Dalam memberi opini atau komentar sebaiknya terlebih dahulu mencari informasi yang selengkap-lengkapnyanya sebelum memberikan komentar. Jika hanya memiliki sepele informasi, maka jangan langsung membentuk opini dan menyatakan pendapat berdasarkan informasi yang belum lengkap tersebut. Untuk masalah ini, yang perlu dilakukan adalah melengkapi informasi yang ada dengan banyak bertanya kepada pihak-pihak yang terlibat, sebelum mengambil keputusan dan mengkomunikasikan keputusan yang kita ambil. Cara lain adalah aktif mencari informasi tambahan yang diperlukan sehingga mendapat gambaran yang lebih lengkap terhadap sesuatu yang akan kita komunikasikan.

Berusaha mengerti, baru dimengerti. Stephen Covey dalam buku *7 Habits of Highly Effective People* mengatakan bahwa dalam berkomunikasi ada baiknya untuk terlebih dahulu mencoba mengerti, sebelum menuntut untuk dimengerti. Dengan mengerti duduk permasalahan yang sebenarnya, serta mengerti lawan bicara, akan lebih mudah bagi kita memahami sesuatu yang dikomunikasikan orang tersebut, dan akan lebih mudah pula bagi kita untuk memberikan pendapat, masukan yang mudah dimengerti lawan bicara. Empati secara signifikan memengaruhi kualitas kehidupan pribadi dan profesional manusia, terutama aktivitas-aktivitas yang terkait dengan hubungan sosial. Empati memfasilitasi komunikasi, kerjasama, sikap menghormati, dan sifat kasih sayang. Empati memberikan kekuatan untuk mengubah kondisi-kondisi negatif ketika seseorang berusaha meningkatkan interaksi-interaksi dengan orang lain. Empati bukan sekadar komponen penting, tetapi juga merupakan komponen paling mendasar dari sebuah mindset berdaya tahan.

### **C. PENUTUP**

Kemampuan guru dalam berkomunikasi secara empatik dengan siswa tampaknya semakin susah dicari di era digital ini. Namun demikian, kemampuan ini tetap perlu dibangkitkan kembali. Hal ini diperlukan untuk memperbaiki berbagai kegagalan komunikasi, baik antarpribadi, kelompok, organisasi sosial maupun komunikasi antarbudaya, termasuk komunikasi antara guru dan siswa di sekolah yang tak jarang telah menyulut kesalahpahaman. Jika hal ini dibiarkan, sederet peristiwa yang terjadi antara guru dan siswa, bahkan antara guru dengan orangtua murid akan terus terjadi. Mengingat, salah satu penyebab terjadinya kegagalan dalam berkomunikasi adalah kurangnya kemampuan dalam mendengarkan dengan empati. Empati merupakan kunci untuk mendengarkan secara efektif sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif. Adapun dalam membangun komunikasi empatik, komunikator atau kalau dalam situasi pembelajaran adalah guru, harus mampu memahami, memiliki kepedulian dan

penghargaan serta perhatian terhadap siswanya, guru harus punya prinsip “aruh, karuh, dan sengguh” terhadap murid-muridnya. Cinta dan kasih sayang lahir dari kelembutan hati seorang guru yang selalu siap menerima berbagai kondisi baik positif maupun negatif dari siswa akan mengantarkannya ke berhasil yang gemilang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- ..... (2008). Kesantunan Berbahasa Indonesia sebagai Pembentuk Kepribadian bangsa. (Makalah disampaikan pada Kongres Internasional IX Bahasa Indonesia di Jakarta, 28 November 2008).
- Cooly, Steven R. (1997). *The 7 Habbits of Highly Effective People*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Davis, Keith and New Strom. (2000). *Perilaku dalam Organisasi*. Edisi ke 7' Jakarta : Erlangga
- Harras Kholid A. (2010). *Kosep kesantunan Berbahasa menurut Al Quran*. Dalam LITERAT, 14 Mei 2010.
- Hovlan Carl (1953) Communication and Persuasion  
<https://www.amazon.com/Communication-Persuasion-Carl...H...>
- Nikmah, Faikotun. (2015). Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran, makalah Profesi Keguruan (Tidak dipublikasikan)
- Pranowo. 2009. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sadiman, AM (1987). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar : Pedoman Bagi Guru dan Calon Guru*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sanaky, Hujair AH (2011). *Buku Pegangan Wajib Guru dan Dosen*, cetakan Pertama, Yogyakarta : Kaukaba
- Satori, Djam'an.(2005). *Profesi Keguruan*. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka
- Sudilah. 2015. *Peranan Kemampuan Memilih Kata dalam Memoerlancar Komunikasi dan Mengembangkan Kesantunan Berbahasa*. Makalah disampaikan dalam Seminar yang Diselenggarakan oleh UPBJJ-UT dalam Rangka Upacara Penyerahan Ijazah Mahasiswa