
**PENYULUHAN BERBICARA DENGAN TETANGGA DI LINGKUNGAN
KRAJAN TIMUR KABUPATEN JEMBER**

Yerry Mijianti¹, Badrut Tamami²

¹Dosen Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Muhammadiyah Jember

²Dosen Program Studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jember

Email: yerry.mijianti@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

Masyarakat di Rukun Tetangga 2 Lingkungan Krajan Timur Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur terdiri dari etnis Cina, suku Jawa, dan suku Madura. Masing-masing memiliki norma budaya untuk dianut saat berinteraksi. Masalah yang ditemukan pada ibu-ibu di RT 2 Lingkungan Krajan Timur adalah kurangnya kemampuan komunikasi bertetangga dalam kegiatan bermasyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan enam tahapan, yaitu observasi, perumusan masalah, studi literature dan studi lapangan, pembuatan materi, sosialisasi, serta feedback. Penyuluhan terhadap ibu-ibu RT 2 Lingkungan Krajan Timur dilakukan menggunakan metode sosialisasi secara tatap muka langsung. Ibu-ibu di RT 2 Lingkungan Krajan Timur Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur dapat menerapkan kegiatan komunikasi antartetangga sesuai dengan kesantunan berbahasa, konsep dan etika bertetangga, serta memiliki kemampuan menyelesaikan konflik antartetangga sesuai dengan materi yang telah disampaikan oleh tim pengabdian dari Universitas Muhammadiyah Jember.

Kata kunci: kesantunan berbahasa, konflik, konsep, etika bertetangga.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lingkungan masyarakat merupakan salah satu tempat berinteraksi sosial. Interaksi antaranggota masyarakat dapat terjadi dengan melakukan komunikasi. Berkomunikasi, baik lisan maupun tulis, dilakukan dengan mengutamakan norma-norma budaya dalam masyarakat. Kesopansantunan wajib diterapkan agar tidak ada kesalahpahaman dan hal yang menyinggung perasaan lawan bicara (Riana & Sugiarti, 2020, hlm 757). Ketika berkomunikasi, seseorang harus tunduk pada budaya (tatanan tingkah laku yang tetap dan diajarkan antargenerasi sebagai warisan dan menjadi pola perilaku) masyarakat yang tengah berlaku. Tata cara berkomunikasi yang santun (halus dan baik) harus sesuai budaya suatu masyarakat.

Apabila tata cara berkomunikasi tidak sesuai dengan budaya, akan dianggap sebagai seseorang yang : (1) sombong ‘menghargai diri secara berlebihan’, (2) angkuh ‘sifat suka memandang rendah kepada orang lain’, (3) tak acuh ‘tidak peduli’, (4) egois ‘orang yang mementingkan diri’, (5) tidak beradab ‘tidak tahu sopan santun’, bahkan (6) tidak berbudaya ‘tidak mempunyai pikiran dan akal yang sudah maju’(Juliantari, 2019, hlm 3). Dengan demikian, anggota masyarakat dapat berinteraksi dengan baik jika berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan menerapkan norma budaya yang berlaku di masyarakat tersebut.

Dalam masyarakat majemuk, pasti terdapat perbedaan. Perbedaan dapat memengaruhi cara kelompok dan individu dalam berinteraksi. Semakin besar perbedaan budaya antarkelompok, maka makin banyak kesulitan yang dihadapi untuk membangun hubungan kemasyarakatan yang harmonis (Santoso dan Lewa, 2019, hlm 752). Perbedaan tersebut dapat menimbulkan konflik. Namun, konflik dalam bermasyarakat dapat diatasi. Konflik dapat diatasi dengan usaha menjaga hubungan baik dengan etnis lain. Menjaga hubungan baik tersebut dilakukan dengan tidak mengganggu aktivitas etnis lain serta menumbuhkan sikap saling menghormati dan menghargai satu sama lain.

Keberagaman menjadi bagian dari kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Keberagaman dapat menjadi kekayaan, tetapi juga dapat menjadi ancaman karena adanya konflik. Interaksi individu dalam masyarakat tidak selalu selaras dan sekata, tetapi sering muncul perbedaan. Perbedaan yang dikelola dengan baik dapat mewujudkan keharmonisan di lingkungan masyarakat. Sedangkan perbedaan yang dapat mengarah pada konflik dapat diselesaikan dengan dialog. Dialog dapat mewujudkan harmonisasi sosial menurut Fahrudin, Hastjarjo, dan Satyawan (2018, hlm 84) dapat dilakukan dengan pola *intergration and separation* ‘titik tarik menarik antara menyatu dan terpisah’, pola *stability and change* ‘menjaga stabilitas atau perubahan’, dan pola *expression and nonexpression* ‘selalu terbuka atau upaya memproteksi diri’. Dengan demikian, dialog yang baik dapat mengatasi konflik yang terjadi akibat perbedaan yang muncul dalam masyarakat. Dialog digunakan dengan berbahasa yang baik sesuai norma budaya yang berlaku.

Penelitian tentang kesantunan berbahasa dalam bertetangga telah dilakukan oleh Jayanti (2018). Hasilnya, kesantunan berbahasa ibu-ibu PKK di lingkungan RT06/RW02 Ciracas masih kurang baik, masih minim sikap menghormati dan menghargai ketika seseorang sedang berbicara, dan sering terjadi perselisihan karena pilihan bahasa yang digunakan kurang tepat. Selain itu, penelitian Jamal (2021) menunjukkan bahwa ujaran yang bermakna negatif seperti ketidaksetujuan, kritik, emosi yang kasar hingga marah, istilah yang tidak pantas, dan mendiamkan ucapan terima kasih dapat mengancam keharmonisan suatu kelompok dalam masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan kemampuan mengelola kepribadian diri dan pemahaman sosiokultural yang baik dalam bersosial.

Masyarakat di Rukun Tetangga 2 Lingkungan Krajan Timur Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terdiri dari etnis Cina, suku Jawa, dan suku Madura. Masing-masing memiliki norma budaya untuk dianut saat berinteraksi. Keberagaman norma budaya dapat melahirkan konflik. Tambahan pula jika interaksi antarindividu tidak baik, maka dapat menimbulkan konflik. Misalnya, di kalangan ibu-ibu, ada saja hal yang menjadi perbincangan mereka sehubungan dengan perbedaan di antara mereka dan sikap seseorang

yang dianggap tidak pantas dilakukan menurut pandangan mereka. Namun, sebagai anggota masyarakat yang beradab, perbedaan-perbedaan harus dikurangi dengan menguatkan persamaan-persamaan agar terwujud masyarakat yang harmonis. Kondisi di atas menjadi alasan tim pengabdian untuk memberikan tambahan wawasan kepada ibu-ibu di RT (Rukun Tetangga) 2 RW 8 Lingkungan Krajan Timur tentang berbicara dengan tetangga berwujud penyuluhan. Ibu-ibu di RT 2 perlu diberi penyuluhan agar mereka mampu mengelola perbedaan sehingga tidak berkembang menjadi konflik dengan cara bertutur dan bersikap yang baik dan sopan.

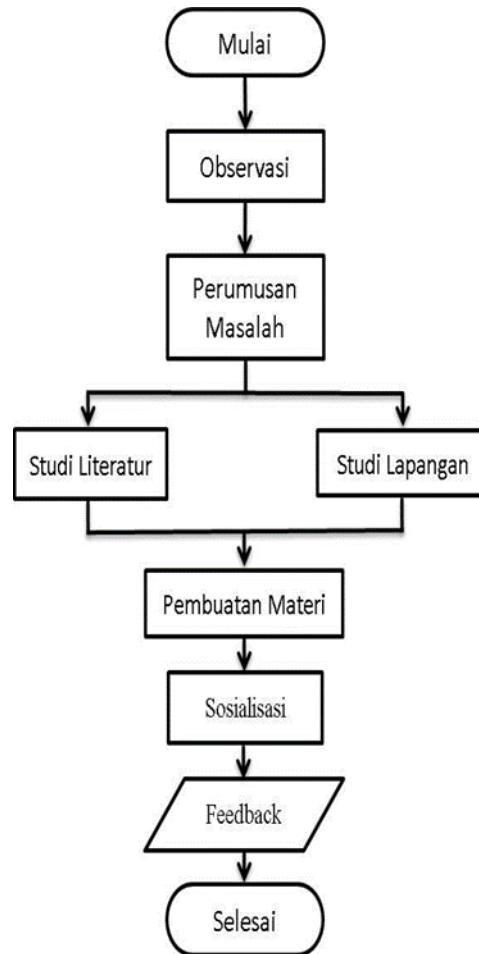
Penyuluhan terhadap ibu-ibu RT 2 RW 8 Lingkungan Krajan Timur dilakukan menggunakan metode sosialisasi secara tatap muka langsung. Metode sosialisasi dilakukan dengan bertemu secara langsung atau menggunakan media virtual meeting yaitu aplikasi zoom disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pada masa endemi saat ini (Cahyadi dan Baskoro, 2022, hlm 284). Tatap muka secara langsung dipilih karena peserta adalah anggota arisan dasawisma yang berjumlah sepuluh dan orang dan berada di ruangan dengan sirkulasi udara dan cahaya matahari yang bagus. Selain mengacu pada pendapat di atas, kegiatan ini juga mengacu pada pendapat Rahim, Ernawati, Sukaris, Maulana, dan Ramadhan (2022, hlm 367) yang menyatakan bahwa metode pengabdian dilakukan dengan penyuluhan, diskusi dan tanya jawab serta praktik langsung. Penyuluhan berupa pemberian materi tentang kesantunan berbicara, adab berbicara kepada tetangga, dan cara menyelesaikan konflik. Diskusi antara tim pengabdian dilakukan pada sesi tanya jawab saat kegiatan penyuluhan. Praktik langsung dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada ibu-ibu untuk menerapkan kesantunan berbicara sesuai dengan contoh dalam materi saat penyuluhan berlangsung.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan tim pengabdian dari Universitas Muhammadiyah Jember dilakukan dengan enam tahapan, yaitu observasi, perumusan masalah, studi literature dan studi lapangan, pembuatan materi, sosialisasi, dan feedback. Kegiatan ini dimulai dengan observasi. Observasi dilakukan tim pengabdian dengan mencermati perilaku ibu-ibu saat berkumpul bersama, misalnya arisan atau pengajian, dan mewawancarai beberapa ibu dan ibu ketua RT 2. Perumusan masalah dilakukan tim pengabdian untuk memudahkan kegiatan pengabdian dan penulisan laporan hasil kegiatan. Masalah yang ditemukan pada ibu-ibu di RT 2 Lingkungan Krajan Timur adalah kurangnya kemampuan komunikasi dalam kegiatan bermasyarakat. Studi literature dilakukan peneliti dengan mencermati teori kesantunan berbahasa dan adab bertetangga dari kajian ilmu bahasa dan ilmu agama, khususnya agama Islam sebagai agama yang mayoritas dianut oleh ibu-ibu RT 2. Studi lapangan dilakukan tim pengabdian dengan mencermati situasi dan kondisi yang dialami ibu-ibu RT 2.

Setelah melakukan studi literature dan studi lapangan, maka peneliti melanjutkan pada tahap pembuatan materi. Materi disusun sesederhana mungkin dan sesuai dengan kebutuhan ibu-ibu RT 2. Materi kemudian disampaikan secara lisan dalam forum arisan dasawisma yang diikuti oleh ibu-ibu RT 2. Selain itu, ibu-ibu RT 2 juga diberi materi tertulis yang telah disiapkan tim pengabdian. Feedback diperoleh tim pengabdian saat melakukan kegiatan sosialisasi.

Feedback berupa tanggapan atau pertanyaan dari ibu-ibu RT 2 usai tim pengabdian menyampaikan materi melalui kegiatan diskusi. Penemuan feedback menjadi kegiatan terakhir dalam pengabdian kepada masyarakat sehingga selesailah pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Keenam tahapan yang dilakukan tim pengabdian dari Universitas Muhammadiyah Jember dapat dicermati pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Cara berbahasa yang dipilih seseorang dipengaruhi oleh norma budaya suku bangsa atau kelompok masyarakat pengguna bahasa. Seseorang dapat disebut pandai berbicara jika memahami dan menerapkan tata bahasa dan etika menggunakan bahasa. Tata cara berbahasa yang mengikuti norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa perlu diperhatikan oleh penutur demi penyelamatan muka penutur, yakni agar tidak dinilai negatif oleh komunitas setempat atau mitra tuturnya.

Terdapat tiga konsep yang harus dicermati untuk mewujudkan kesantunan berbahasa yaitu kesantunan bagian dari ujaran, pendapat pendengar menentukan kadar kesantunan, dan pemenuhan hak dan kewajiban penutur dan mitra tutur (Noermanzah, 2019, hlm 314).

Kesantunan merupakan bagian dari ujaran. Jadi, ujaran yang baik adalah ujaran yang mengandung kesantunan. Pendapat pendengar akan menentukan apakah kesantunan terdapat dalam ujaran. Kesantunan berhubungan dengan kewajiban dan hak para peserta interaksi. Suatu ujaran dapat ditentukan ukuran santun tidaknya dari jawaban atas pertanyaan “apakah si petutur (orang yang menjadi mitra tutur) tidak melebihi haknya kepada mitra tutur” dan jawaban atas pertanyaan “apakah si penutur (orang yang bertutur) memenuhi kewajiban kepada mitra tuturnya”.

Kesantunan menjadi bagian dalam kajian sosiolinguistik. Kesantunan dalam sosiolinguistik mengacu pada studi tentang mengapa kita katakan, kita katakan apa kepada siapa, kapan, dan di mana. Kesantunan dipengaruhi oleh status sosial, jarak sosial, formalitas, dan ketulusan (Saifudin, 2020, hlm 158). Status sosial, jarak sosial, dan formalitas akan berlaku berbeda pada setiap masyarakat bahasa. Ketiganya ditentukan oleh etika yang berlaku pada masyarakat dan peran sosial para partisipan percakapan. Sedangkan ketulusan memiliki pengaruh yang tak kalah penting dari status sosial, jarak sosial, dan formalitas tuturan. Isi tuturan yang santun adalah jika penutur tidak angkuh, menyampaikan dengan tulus, tidak menghina, tidak merendahkan, tidak menyerang, dan tidak mempermalukan orang lain.

Kesantunan adalah kadar kebahasaan dan tingkah laku yang halus dan baik dan sesuai dengan aturan yang biasa berlaku dalam sekelompok orang. Kesantunan dapat dilihat dari empat segi yaitu nilai santun, kontekstual, bipolar, dan cermin santun (Yonsa, 2020, hlm 75-76). Kesantunan merupakan sikap yang mengacu pada nilai sopan, santun, atau etika dalam pergaulan sehari-hari. Kesantunan sangat kontekstual karena bergantung pada lokasi dan situasi tertentu dalam masyarakat. Kesantunan memiliki konsep bipolar. Bipolar adalah hubungan antara dua kutub, dalam konteks ini yaitu hubungan antara penutur dan mitra tutur. Misalnya, antara yang muda dengan yang tua. Kesantunan tercermin dalam cara berbusana, cara bertindak, dan cara berbahasa. Kesantunan dapat diterapkan apabila penutur berlaku sesuai budaya yang berlaku dan bertutur dengan memilih kosa kata yang tepat.

Kriteria santun meliputi keuntungan tuturan, pilihan petutur, dan cara penyampaian tuturan (Jayanti, 2018, hlm 17). Seseorang dianggap santun apabila tuturannya membuat keuntungan yang lebih baik pada petutur dan merugikan pada dirinya (penutur). Tuturan dinilai santun apabila tuturan tersebut memberi beraneka pilihan kepada petutur. Cara penyampaian maksud tuturan yang dinyatakan secara tidak langsung dapat dinilai santun. Santun juga dipengaruhi oleh jarak otoritas antara penutur dan petutur. Makin jauh jaraknya, tuturan yang digunakan makin santun.

Penggunaan bahasa merefleksikan pribadi seseorang dalam berpikir dan berbicara. Komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan strategi tertentu dan menggunakan ungkapan kesopanan agar hubungan sosial yang positif dapat terjalin (Riana & Sugiarti, 2020, hlm 757). Strategi tersebut dilakukan agar komunikasi dapat berjalan baik, sehingga pesan dapat dipahami tanpa merusak hubungan sosial di antara keduanya. Di samping itu, ada faktor lain yang sangat penting, yaitu kesopanan. Faktor kesopanan dipengaruhi oleh sosiokultural pengguna bahasa. Dengan demikian, setelah proses komunikasi selesai, ada kesan yang mendalam antara pembicara dan lawan bicara. Misalnya, kesan ramah, simpatik, sopan, dan santun.

Selain ditinjau dari ilmu bahasa, kesantunan dalam hubungan dengan tetangga juga ditinjau dari ilmu agama, khususnya agama Islam. Kholilah (2022, hlm 26 -- 28) menyebutkan terdapat tiga konsep haq bertetangga yang disadurnya dari kitab berjudul Umdat al-Mukhtar ‘Ala Mabahisi Huquqi al-Jari karya K.H. Moh Romzi Al-Amiri Mannan. Ketiga konsep bertetangga itu meliputi larangan menyakiti tetangga, bernasihat dan berbuat baik pada tetangga, dan cara berinteraksi dengan tetangga. Larangan menyakiti tetangga dalam bentuk apapun baik secara fisik, perkataan, bahkan dalam perkara iman sekalipun. Bernasihat dan berbuat baik pada tetangga dalam bentuk apapun dan berbagi kebahagiaan dalam kondisi apapun. Perbuatan yang baik terhadap tetangga diwujudkan dengan banyak berbagi pada tetangga melalui sadaqah, memperhatikan kebutuhan tetangga, atau menghargai pemberian tetangga. Memberikan nasihat baik kepada tetangga bertujuan untuk memberikan pencerahan tentang bagaimana tingkah laku yang sebenarnya harus diterapkan. Cara berinteraksi dengan tetangga dilakukan dengan luwes dan mengutamakan sikap sabar. Sabar menghadapi tetangga yang sering menyakiti perasaan. Luwes membangun keadaan sosial yang menyenangkan.

Tiga konsep bertetangga di atas dapat diterapkan dengan mencermati etika bertetangga. Etika bertetangga adalah kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan mengutamakan perbuatan baik dan menghindari tindakan yang buruk dalam hubungan dengan tetangga dan kerabat. Damayanti, Junaidi, dan Siregar (2022, hlm 4 – 6) menyebutkan sebelas etika bertetangga, yaitu (1) mendahulukan salam, (2) tidak mengganggu tetangga, (3) mengatasi gangguan tetangga, (4) memaafkan kesalahan ucap, (5) siap sedia menolong tetangga, (6) menjenguk tetangga yang sakit, (7) tidak iri kepada tetangga, (8) tidak menghalangi tetangga, (9) memelihara hak tetangga, (10) berbela sungkawa, dan (11) turut bergembira. Kesebelas etika tersebut dijelaskan pada paragraf berikut.

Sesama tetangga sebaiknya saling menyapa saat berjumpa. Saling menyapa dapat dilakukan dengan mengucapkan salam. Orang yang mengucapkan salam lebih dulu dapat disebut berakhlak baik dan akan mendapatkan kebaikan yang lebih. Tetangga yang baik yaitu sebelum mengadakan acara sebaiknya meminta izin tetangga terdekat lebih dulu untuk menghargai dan agar mereka tidak merasa terganggu dengan acara yang akan diselenggarakan. Jika muncul gangguan dari tetangga, cara mengatasinya yaitu mengingatkan dengan ucapan yang baik atau lebih baik lagi jika gangguan tersebut dibalas dengan kebaikan. Saat tetangga tidak sengaja berkata yang menyinggung perasaan maka sebaiknya memaafkan dan tidak mendendam. Ketika tetangga sedang tertimpa kesulitan, tertimpa musibah, atau kehilangan maka perlu dibantu tanpa diminta. Tetangga yang sedang sakit wajib dijenguk sebagai wujud perhatian dan kasih sayang sesama manusia untuk meringankan sakitnya. Jika tetangga sedang mendapat kebaikan dan rezeki maka rasa ikut berbahagia perlu dimiliki sebagai tetangga yang baik. Tidak menghalangi tetangga membangun rumah, tidak menghalangi udara, dan tidak menghalangi masuknya sinar matahari. Hak tetangga adalah menjaga harta mereka dari orang yang berbuat jahat dan memberikan hadiah kepada mereka. Berbela sungkawa kepada tetangga dalam kegiatan takziah untuk menunjukkan rasa duka, mendoakan kebaikan bagi yang meninggal dan keluarga yang ditinggalkan. Tetangga yang sedang bergembira perlu diberi ucapan selamat atas keberhasilannya agar kita ikut berbahagia. Jika antartetangga sama-sama bahagia maka akan terwujud lingkungan yang aman dan tentram.

Konsep kesantunan berbahasa tidak dapat dilaksanakan dengan sama. Konsep kesantunan berbahasa setiap budaya berbeda bergantung pada pemakai bahasa. Pemakai bahasa Jawa dan pemakai bahasa Madura memiliki konsep keantunan yang tidak sama. Suku Jawa memiliki konsep kesantunan yaitu andhap asor, tepa slira, dan empan-papan (Nakrowi dan Pujiyanti, 2019, hlm 106). Andhap asor adalah sikap menghargai orang lain, tidak merasa besar atau tinggi, dan memahami tata krama. Tepa slira merupakan sikap dan pemikiran berupa perkiraan seandainya diterapkan terhadap diri sendiri. Empan papan artinya derajat kesantunan berbahasa seseorang ditentukan oleh seberapa pandai seseorang menempatkan dirinya sesuai dengan adat.

Sejalan dengan pendapat tersebut, penutur dan petutur dari suku Jawa diharapkan mampu bersikap, berperilaku, dan bertutur yang tidak berujung pada konflik. Untuk itu, diperlukan konsep kesantunan yang mencerminkan sosiokultural Jawa yaitu madhang, unggah-ungguh basa, dan empan papan (Fauzan, 2021, hlm 147). Madhang merupakan konsep menghilangkan pepeteng urip ‘kegelapan hidup’ dengan cara tidak menyampaikn langsung keposisiannya kepada petutur. Hal ini dipilih dengan harapan menjunjung tinggi harmoni sosial untuk meraih ketenteraman sejati. Unggah-ungguh basa berkaitan dengan penggunaan ragam bahasa Jawa yaitu krama inggil, krama, dan ngoko dihubungkan dengan konteks, penutur, dan petutur. Empan papan mengacu pada sikap berbicara yang tertata kepada “orang besar”, kepada “orang kecil” yang sabar, kepada orang kaya yang lugas, kepada orang miskin yang welas asih, dan kepada sesama manusia pakai ukuran jika diterapkan pada diri sendiri.

Sedangkan dari sudut pandang pemakai bahasa Madura, konsep kesopanan berbeda dari suku Jawa. Hal ini dikarenakan orang dari suku Madura memiliki karakteristik yang khas. Karakteristik dari orang suku Madura menurut Salsabiela (2021) yaitu : (1) solidaritas sangat tinggi baik terhadap sesam etnis madura maupun dengan etnis lain di perantauan; (2) blak-blakan artinya tidak malu jika ingin menyampaikan sesuatu kepada orang lain, (3) berbicara dengan volume yang tinggi; (4) mem-bahasa Indonesia-kan kata-kata bahasa madura dan mem-bahasa Madura-kan kata-kata bahasa Indonesia; (5) menganggap saudara kepada siapa paun yang mau berkunjung ke rumahnya; (6) harga diri sangat tinggi yaitu tidak suka dihina karena dengan dihina membuat mereka merasa malu.

Berdasarkan karakteristik di atas, maka sikap kesantunan orang Madura saat menjalin komunikasi memiliki konsep konvergensi bahasa. Saat mengobrol dengan mitra tutur tetangga Jawa, orang Madura tidak bertahan dan memaksa mitra tutur tetangga Jawa menggunakan Bahasa Madura, melainkan cenderung melakukan konvergensi bahasa. Artinya, dalam mengobrol dengan tetangga Jawa, mereka tidak menggunakan kosakata BM, tetapi melakukan penyesuaian penggunaan kode bahasa seperti yang dipakai oleh mitra bicara, yaitu menggunakan Bahasa Jawa (Wibisana&Sofyan, 2008, hlm 93). Hal ini juga berlaku pada suku atau etnis lain. Orang Madura tampak selalu mempertimbangkan asal etnis pihak yang menjadi rmitra tutur. Jika mitra tutur adalah keturunan Arab, bahasa yang mereka pakai saat mengobrol diselingi kosakata bahasa Arab (Wibisana&Sofyan, 2008, hlm 99). Sedangkan pilihan menggunakan bahasa Indonesia digunakan orang Madura karena kebiasaan bersama mitra tutur dan untuk tujuan mendidik saat bermitra tutur anak-anak.

Orang dari budaya berbeda memiliki bermacam pemikiran mengenai orang lain. Pemikiran tersebut menyebabkan mereka menghadapi konflik dengan cara yang berbeda. Konflik dalam bermasyarakat dapat diatasi dengan bantuan pihak ketiga dan dialog posthestik (Fauziyah, 2017, hlm 85 – 86). Bantuan pihak ketiga dilakukan dengan mempertemukan pihak berkonflik untuk mengadakan dialog. Dialog tidak memperdebatkan keyakinan siapa yang benar siapa yang salah, namun lebih kepada saling bertukar pengalaman, saling keterbukaan, saling mendengarkan, dan saling memahami. Pola dialog posthestik yakni terciptanya kehidupan yang harmonis meskipun terdapat perbedaan paham, agama, dan cara beribadah.

Konflik secara pribadi dapat dikelola dengan tiga gaya, yaitu menghindar, menurut, dan berkompromi (Fauziyah dan Ahmad, 2017, hlm 73). Pada gaya menghindar, orang akan berusaha menjauhi kesepakatan dan menghindari pertukaran dengan orang lain. Gaya menurut (obliging) yakni sikap yang berusaha memenuhi kebutuhan dan memuaskan orang lain. Gaya berkompromi yaitu sikap yang dimiliki oleh setiap individu yang berusaha mencari jalan terbaik untuk menemukan solusi dengan pendekatan memberi dan menerima hingga tercapai kompromi.

Penyuluhan terhadap ibu-ibu RT 2 Lingkungan Krajan Timur dilakukan menggunakan metode sosialisasi secara bertemu langsung. Metode sosialisasi dilakukan tatap muka secara langsung atau menggunakan media virtual meeting yaitu aplikasi zoom disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pada masa endemi saat ini (Cahyadi dan Baskoro, 2022, hlm 284). Tatap muka secara langsung dipilih karena peserta adalah anggota arisan dasawisma yang berjumlah sepuluh orang dan berada di ruangan dengan sirkulasi udara dan cahaya matahari yang bagus. Selain mengacu pada pendapat di atas, kegiatan ini juga mengacu pada pendapat Rahim, Ernawati, Sukaris, Maulana, dan Ramadhan (2022, hlm 367) yang menyatakan bahwa metode pengabdian dilakukan dengan penyuluhan, diskusi dan tanya jawab, serta praktik langsung. Penyuluhan berupa pemberian materi tentang kesantunan berbicara, konsep dan etika bertetangga, dan cara menyelesaikan konflik. Diskusi antara tim pengabdian dilakukan pada sesi tanya jawab saat kegiatan penyuluhan. Praktik langsung dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada ibu-ibu untuk menerapkan kesantunan berbicara sesuai dengan yang dicontohkan oleh pemateri saat penyuluhan berlangsung.

Materi penyuluhan disajikan oleh tim pengabdian secara sederhana dan lugas agar mudah dipahami oleh ibu-ibu. Materi tersebut meliputi pengantar dan kesantunan. Materi pengantar berisi interaksi dan komunikasi, santun dan budaya, budaya Jawa dan budaya Madura, harmoni dan konflik, konflik bermasyarakat, dan konflik pribadi. Sedangkan materi kesantunan berisi definisi kesantunan, tujuan kesantunan, jenis kesantunan, tujuan kesantunan, dan cerminan kesantunan. Ibu-ibu sangat antusias mengikuti kegiatan. Hal ini tampak dengan riuhnya suasana saat pemateri menyampaikan materi dan keseruan pada sesi tanya jawab.

Pada saat penyampaian materi, sambutan dan tanggapan ibu-ibu riuh sekali. Keriuhan tersebut berupa celotehan, sindiran, dan celutukan para ibu. Mereka mengomentari materi dan mengomentari sikap atau kejadian yang kebetulan dialami oleh mereka sama dengan yang disampaikan oleh pemateri. Hal ini tentu membuat tim pengabdian bangga dan bahagia karena telah memenuhi harapan dan memperluas wawasan ibu-ibu peserta penyuluhan.

Pada saat tanya jawab beragam pertanyaan unik dan khas ibu-ibu ditanyakan oleh peserta penyuluhan. Misalnya pertanyaan “Bu, bagaimana cara berbicara kepada penagih saat tidak ada uang untuk bayar cicilan?” Saya juga bertanya, Bu, cara saya menjawab orang yang tak bisa bayar cicilan bagaimana?” Maka pemateri dengan tenang menjawab, “Ibu berdua dapat menerapkan kesantunan positif bagian offer-promise dan be optimistic. Misalnya dialognya begini, Bu. Ibu A menyampaikan tawaran dan memberikan janji sebagai wujud niat baik dengan kalimat ‘Mohon maaf, Bu, saya belum bisa bayar penuh cicilan sprej bulan ini. Ini baru ada uang Rp10.000,00 Ibu bawa saja dulu. Bulan depan saya genapi sekalian bayar cicilan keempat.’ Lalu oleh Ibu B dijawab dengan penuh keyakinan bahwa mitra tutur dapat melaksanakan janjinya dengan kalimat ‘Iya, Bu. Ini uangnya saya terima. Saya catat sebagai cicilan bulan ini di kolom ini. Bulan depan saya catat lagi sisa bayarnya di kolom ini juga. Terima kasih sudah berkenan membayar cicilan bulan ini.’” Pertanyaan unik lainnya yaitu “Saya itu tidak suka seseorang karena selalu sombong tiap berbicara. Bagaimana saya harus bersikap saat bertemu dan mengobrol dengannya?” Pertanyaan ini ditanggapi pemateri dengan menjelaskan tiga gaya mengelola konflik pribadi yaitu menghindari, menurut, atau berkompromi.

Secara keseluruhan, kegiatan penyuluhan berjalan lancar, aman, tertib, dan berhasil sesuai rencana serta harapan tim pengabdian dan peserta penyuluhan. Hal ini diketahui dari feedback peserta pengabdian berupa celotehan, sindiran, celutukan, komentar, dan pertanyaan-pertanyaan unik dari para ibu peserta penyuluhan. Feedback positif ini terjadi karena pemateri memaparkan solusi dari permasalahan berbicara dan permasalahan antartetangga sesuai dengan teori (teoritis), tetapi dengan cara yang mudah dilakukan (praktis).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berkomunikasi dalam menjalin interaksi antaranggota masyarakat memerlukan kesopansantunan dan kesesuaian dengan norma budaya masyarakat yang berlaku. Perbedaan suku dan karakteristik pribadi yang memicu terjadinya konflik dapat dikurangi dengan dialog, menghindari, menurut, atau berkompromi. Kesantunan diwujudkan dalam berpakaian, berbuat, dan bertutur. Komunikasi antartetangga dilakukan secara luwes dan sabar agar tercipta harmonisasi sosial. Saran yang dapat tim pengabdian berikan yaitu ibu-ibu di RT 2 Lingkungan Krajan Timur Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersai Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur dapat menerapkan kegiatan komunikasi antartetangga sesuai dengan kesantunan berbahasa, konsep dan etika bertetangga, serta diharapkan mampu menyelesaikan konflik antartetangga dari materi yang telah disampaikan oleh tim pengabdian dari Universitas Muhammadiyah Jember. Dengan menerapkann materi hasil penyuluhan ini, para ibu diharapkan mampu menjaga harmonisasi di lingkungan tempat tinggalnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, N., & Baskoro, H. (2022). Sosialisasi Kewirausahaan Pada Pekerja Migran Indonesia Dengan Design Thinking. *DedikasiMU (Journal of Community Service)*, 4 (3), 282 – 289.
- Damayanti, D., Junaidi, Siregar, H.S. (2022). Etika Bertetangga Menurut Islam (Studi Kasus di Kelurahan Harjosari I Gang Budi Kota Medan). *Al-Hikmah Jurnal Theosofi dan Peradaban Islam*, 4 (1), 1 – 11.
- Fahrudin, N., Hastjarjo, S., & Satyawan, A. (2018). Komunikasi Dialektis Masyarakat Beda Agama di Bojonegoro. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 67–85. <https://doi.org/10.15642/jki.2018.8.1.67-85>
- Fauzan, F. (2021). Dwifungsi Tuturan Oposisi dalam Masyarakat Bersosiokultur Jawa. *KEMBARA: Jurnal Keilmuan Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 7(1). <https://doi.org/10.22219/kembara.v7i1.16407>
- Fauziyah, S. & Ahmad, M. (2017). Negosiasi Muka Masyarakat Desa Beda Keyakinan : Studi Interaksi Masyarakat Berbasis Keyakinan (Nahdlatul Ulama, Muhammadiyah, dan Majelis Tafsir Al-Qur'an) di Dusun Pakelrejo, Desa Piyaman, Wonosari, Gunung Kidul). *Sosiologi Agama: Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama dan Perubahan Sosial*, 11 (1), 69 – 88.
- Jamal, J. (2021). Tindak Pengancaman dan Penyelamatan Muka dalam Komunikasi Virtual di Grup Whatsapp “WI Teknis BDK Surabaya”. *Jurnal Widyaiswara Indonesia* , 2(1), 31-34. Retrieved from <http://ejournal.iwi.or.id/ojs/index.php/iwi/article/view/76>
- Jayanti, M. D. (2018). Application Of Personnel Hanging In Activities Development Of Family Welfare. *Wacana : Jurnal Bahasa, Seni, dan Pengajaran*, 2(1), 15-19. <https://doi.org/10.29407/jbsp.v2i1.12740>
- Juliantari, N. K. (2019). Strategi Penyelamatan Muka melalui Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Umat Hindu di Karangasem. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 1-17. Retrieved from <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/180>
- Kholilah, K. (2022). Revitalisasi Kesejahteraan Sosial Bertetangga Perspektif KH. Muhammad Romzi Al-Amiri Mannan: Studi Kitab Umdatul Mukhtar ‘Ala Mabahisi Huquqi Al-Jari. *PUTIH: Jurnal Pengetahuan Tentang Ilmu dan Hikmah*, 7(1), 17–32. <https://doi.org/10.51498/putih.v7i1.85>
- Nakrowi, Z.S. & Pujiyanti, A. (2019). Strategi Kesantunan Berbahasa Suku Jawa dalam Interaksi Antarsuku di Halmahera Utara, *Retorika: Jurnal Bahasa, Sastra dan Pengajarannya*, 12 (1), hlm. 105—116.
- Noermanzah. (2019). Bahasa sebagai Alat Komunikasi, Citra Pikiran, dan Kepribadian. *Prosiding Seminar Nasional Bulan Bahasa (Semiba) 2019*, Hlm 306-319, <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/semiba>
- Rahim, A.R., Ernawati, Sukaris, Maulana, M.H., & Ramadhan, A.F. (2022). Mengubah Sampah Botol Plastik Menjadi Sapusebagai Tambahan Penghasilan bagi Petugas Kebersihan di Desa Banyuwangi Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. *DedikasiMU (Journal of Community Service)*, 4 (1), 367 – 374.

- Riana, R. & Rini Sugiarti, R. (2020). Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa Di Ruang Publik: Layanan Publik di Kantor Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Proceeding SENDIU 2020*, 757 – 765.
- Saifudin, A. (2020). Kesantunan Bahasa Dalam Studi Linguistik Pragmatik. *Jurnal Elite*, 16 (2), 135 – 159.
- Salsabiela, A. (2021). *Keunikan dan Karakter Orang Madura*. jurnalpost.com/keunikan-dan-karakter-orang-madura/28279/
- Santoso, B., & Lewa, A. (2019). Strategi Akulturasi Etnis Jawa dan Cina Keturunan di Semarang dalam Menciptakan Integrasi Multikultural. *Proceeding SENDI_U*, 751-757. Retrieved from <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendiu/article/view/7283>
- Wibisono, B. & Sofyan, A. (2008). *Perilaku Berbahasa Orang Madura*. Sidoarjo : Balai Bahasa Surabaya.
- Yonsa, Y.F.Y. (2020). Menjalinkan Hubungan Sosial Melalui Kesantunan Berbahasa. *Jurnal Ilmiah SARASVATI*, 2 (1), 73 – 78.