



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Kesantunan Berbahasa di Ruang Digital: Kajian Pragmatik Terhadap Komunikasi Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Melalui WhatsApp

Elza Leyli Lisnora Saragih¹, Samuel B.T. Simorangkir², Caroline³

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen

Email: elzalisnora@gmail.com

Kata Kunci: kesantunan berbahasa, digital, emoticon **ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus pada kajian kesantunan berbahasa pada era digital antara mahasiswa dan dosen di Universitas HKBP Nommensen Medan dengan menggunakan media whatsapp dengan menggunakan desain deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi. Data utama dikumpulkan berupa ujaran-ujaran yang langsung dari percakapan dosen dan mahasiswa melalui whatsapp. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis dan hasil analisis berupa penggambaran atau deskriptif. Untuk mendapatkan data yang sah dan valid, dilakukan uji validitas data yang berupa triangulasi data menurut berbagai sumber data. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan penanda kesantunan oleh mahasiswa dan dosen berupa penanda menyapa dan menawarkan bantuan, menyetujui, ucapan terima kasih, meminta, meminta maaf, memberi pujian, memberi peringatan, memberi saran alternatif, menginformasikan, menolak dan memberi perintah. Mahasiswa juga menggunakan emoticon. Emoticon digunakan untuk menggantikan Intonasi dan ekspresi wajah: dalam komunikasi tatap muka, intonasi suara dan ekspresi wajah. Emoticon berfungsi sebagai pengganti visual dari elemen-elemen tersebut, membantu menyampaikan nada yang dimaksud. Selain itu emoticon digunakan mahasiswa untuk mengurangi kesan kasar atau negatif.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara berkomunikasi. Salah satu perubahan signifikan yang terjadi adalah meningkatnya penggunaan aplikasi pesan instan sebagai media utama dalam berinteraksi, baik dalam ranah pribadi, akademik, maupun profesional. WhatsApp merupakan salah satu aplikasi pesan instan yang paling populer di dunia, termasuk di kalangan mahasiswa. Aplikasi ini memungkinkan penggunanya untuk berkomunikasi secara cepat dan efisien melalui pesan teks, panggilan suara, video, serta berbagai fitur lainnya. Dengan kemudahan yang ditawarkan, WhatsApp menjadi sarana utama komunikasi mahasiswa dalam berbagai keperluan, baik dalam lingkup akademik maupun non-akademik. Dalam konteks komunikasi digital, kesantunan berbahasa tetap menjadi aspek yang penting.



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Kesantunan berbahasa merupakan bagian dari etika komunikasi yang bertujuan untuk menjaga hubungan sosial agar tetap harmonis. Meskipun komunikasi melalui pesan instan cenderung lebih santai dan informal dibandingkan dengan komunikasi lisan atau tertulis secara formal, tetap diperlukan strategi kesantunan untuk menghindari kesalahpahaman dan menjaga etika berkomunikasi.

Penggunaan bahasa yang santun dalam komunikasi digital dapat mencerminkan sikap saling menghargai antara pengguna, terutama dalam lingkungan akademik seperti di kalangan mahasiswa. Kesantunan (politeness) merupakan tata cara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat yang ditetapkan dan disepakati bersama. Kesantunan biasa disebut dengan tata krama atau etiket yang dikaitkan dengan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika.

Kajian ini merupakan bagian dari ranah pragmatik yang fokus pada bagaimana kesadaran pelaku komunikasi akan martabat orang lain dalam berbahasa baik lisan maupun tulisan (Rahardi, 2005). Menurut (Brown & Levinson, 2011) menyatakan bersikap santun berarti bersikap peduli pada wajah atau muka baik milik penutur, maupun milik mitra tutur. Wajah dalam hal, ini bukan dalam arti rupa fisik, namun dalam artian public image dan harga diri dalam pandangan masyarakat Kesantunan dalam suatu interaksi dapat dijadikan sebagai alat untuk menunjukkan kesadaran tentang muka orang lain karena muka merupakan wujud pribadi seseorang dalam masyarakat. Kesantunan dikembangkan oleh masyarakat guna mengurangi friksi dalam interaksi antarpribadi.

Definisi lain menyatakan kesantunan sebagai strategi untuk menghindari konflik yang dapat diukur berdasarkan derajat dari upaya untuk menghindari situasi konflik tersebut. Untuk menerapkan kesantunan berbahasa terdapat tiga kaidah yang harus dipatuhi yakni formalitas (*formality*), ketidaktegasan (*hesitancy*), dan kesamaan atau kesekawanan (*equality*). (lihat (Brown & Levinson, 2011), (Sifianou & Blitvich, 2017), (Hamrakulova, 2020), (Gu, 1990) dan (Kádár & House, 2021). Selanjutnya (Rahardi, 2005) dan Pranowo menyebutkan bahwa kesantunan berbahasa adalah wujud dari aktualisasi diri. Menurutnya, kesantunan berbahasa bukan hanya untuk mencapai sebuah komunikasi yang harmonis, tetapi juga dapat menimbulkan efek untuk komunikasi yang harmonis. Baginya, setiap orang harus menjaga kehormatan dan martabat diri sendiri, sehingga orang lain juga mau menghargainya. Penggunaan WhatsApp saat ini disatu sisi menimbulkan dampak positif namun disatu sisi menimbulkan dampak negatif. Dampak positifnya adalah dapat memudahkan kita untuk berkomunikasi baik melalui chat ataupun Video Call. Namun dampak negatif yang ditimbulkan adalah penggunaan bahasa yang cenderung mengutamakan efisiensi, singkat namun mengabaikan kesantunan. Hal inilah yang mendasari peneliti tertarik menjadikan topik ini sebagai kajian penelitian.

Adapun masalah dalam penelitian ini meliputi bagaimanakah kesantunan berbahasa, penanda kesantunan yang digunakan oleh para mahasiswa Universitas HKBP Nommensen pada saat berkomunikasi dengan teman sebaya, ataupun dengan orang lain yang bukan teman sebaya serta pertimbangan apa saja yang mendasari pemilihan penanda kesantunan yang mereka gunakan baik terhadap rekan sebaya dan terhadap dosen. bermanfaat untuk perkembangan kesantunan berbahasa baik secara lisan maupun tulisan, mampu meningkatkan kemampuan untuk menganalisis kesantunan berbahasa dalam media sosial whatsapp. Dan dapat dijadikan sebagai referensi khususnya dalam penelitian sosiopragmatik. Diharapkan membantu peneliti menambah wawasan dalam penelitian tentang kesantunan berbahasa dalam whatsapp dan menumbuhkan kesadaran khalayak dalam bertutur kata baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung dengan menggunakan tindakan prinsip kesantunan berbahasa, tutur kata dalam pragmatik.

Peneliti menggunakan konsep (Purnomo, 2011) yang diadaptasi dari pendapat (Spencer-Oatey & Jiang, 2003) sebagai dasar kajiannya. Konsep Otay ini memaparkan bahwa bahwa penanda kesantunan dapat diklasifikasikan menjadi (1) permintaan, (2) penolakan ajakan, (3) permintaan maaf, (4) ucapan terima kasih dan (5) ketidaksetujuan. Berdasarkan data yang telah dianalisis maka ditemukan penggunaan penanda kesantunan oleh pelaku wisata di kawasan Danau Toba antara lain : (1) penanda kesantunan menyapa, (2) salam, (3) menawarkan bantuan, (4) penanda kesantunan persetujuan,



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

(5) penanda kesantunan meminta, (6) menginstruksikan, (7) penanda kesantunan menolak, (8) meminta maaf, (9) memberikan saran, (10) memberi pujian, (11) menginformasikan, (12) ucapan terima kasih

Selain itu, analisis prinsip kesantunan menggunakan Leech (Leech, 2014) dan (Rahardi, 2005) mengemukakan bahwa prinsip kesantunan dapat dirumuskan ke dalam enam butir maksim. Keenam maksim itu adalah maksim (1) kearifan (*tact*); (2) kedermawanan (*Generosity*); (3) pujian (*approbation*); (4) kerendahan hati (*modesty*); (5) kesepakatan (*agreement*); (6) simpati (*sympathy*). Konsep Rahardi (2005). Kedua konsep ini dipadukan secara eklektik sehingga memperjelas sasaran penelitian.

Beberapa penelitian mengenai kesantunan berbahasa dalam media whatsapp yang sudah pernah dilakukan antara lain penelitian (Dian Susanthi & Manik Warmadewi, 2020) yang menganalisis Bahasa SMS Mahasiswa STAIN Pamekasan Terhadap Dosen Menurut Prinsip Kesantunan Leech. Penelitian Suntoro (2019) yang melakukan penelitian kesantunan berbahasa dalam Wacana Komunikasi Whatsapp di STABN Sriwijaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya bahasa komunikasi mahasiswa terhadap dosen berbasis jejaring sosial WhatsApp cenderung mengabaikan kaidah tata bahasa yang benar. Dari aspek gramatikal ditemukan gejala elipsis dan kata depan unik. Pada aspek leksikal ditemukan gaya language mixing dan bahasa gaul. Pada aspek grafologi ditemukan *clipping*, *sound addition*, dan *coinage*.

Penelitian (Fitriani & Hardjanto, 2023) yang meneliti kesantunan berbahasa antara dosen dan mahasiswa pada ruang virtual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang paling banyak digunakan adalah strategi kesantunan positif (49%), strategi kesantunan negatif (35%), strategi off record (8%), dan strategi bald-on record (8%). Faktor utama yang mempengaruhi penggunaan strategi-strategi ini adalah pelatihan dan kontrak pembelajaran yang dimulai sebelum kelas. Sejalan dengan hal itu, (Khairil Wadi, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif lebih dominan digunakan mahasiswa untuk menunjukkan rasa hormat, sedangkan dosen cenderung menggunakan strategi kesantunan negatif untuk menjaga jarak profesional. Selanjutnya (Chandra, 2021) dalam penelitiannya *Politeness in the Use of Language in Social Media* menunjukkan pola komunikasi terwujud dalam bentuk: (1) ragam bahasa yang tidak memenuhi kaidah bahasa baku, (2) penggunaan representasi nonverbal lain, seperti emotikon, dan (3) ekronosinasi, yaitu menuliskan bahasa lisan. Pilihan tuturan dipengaruhi oleh status relatif, jarak sosial, dan jangkauan pemaksaan.

Berbeda dengan penelitian di atas, penelitian ini membahas mengenai kesantunan berbahasa dalam perspektif yang berbeda. Salah satunya adalah, penelitian ini berfokus pada penanda kesantunan dan kajian emoticon yang digunakan dalam melahirkan kesantunan berbahasa. Adapun masalah yang dibahas adalah apa saja penanda kesantunan yang digunakan oleh para mahasiswa dan dosen serta apa latar belakang penanda tersebut digunakan. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya pada kajian Linguistik.

LANDASAN TEORI

Berbicara mengenai kesantunan, tidak terlepas dari teori tindak tutur. Austin (1962) dalam (Juita et al., 2016) menyatakan tindak tutur merujuk pada tindakan yang dilakukan ketika seseorang berbicara atau menggunakan bahasa, dan konsep ini merupakan bagian penting dalam ilmu bahasa dan filsafat bahasa. Austin menyatakan bahwa tindakan komunikatif yang terjadi ketika seseorang berbicara, yang melibatkan apa yang dikatakan, apa yang dimaksudkan, dan bagaimana pendengar meresponsnya.

Menurut (Searle Jhon R, 1979) tindak tutur adalah tindakan yang dilakukan melalui penggunaan bahasa yang mencakup tindakan pernyataan (*assertives*), tindakan komitmen (*commissives*), tindakan perintah (*directives*), tindakan pertanyaan (*questions*), dan tindakan ekspresi perasaan (*expressives*). Kajian mengenai kesantunan berbahasa pada awalnya, diperkenalkan Lakoof (1973) selanjutnya oleh Leech (1977) dan juga Brown and Levinson (1978). Lakoof (1973) memperkenalkan



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

kaidah formalitas (formality), ketidaktegasaan (hesitancy), dan kesamaan atau kesekawanan (equality atau camaraderie) yang selanjutnya oleh Leech (1977) disebutkan sebagai maxim kesantunan. Lihat (Song, 2017)

Teori yang paling terkenal dan berpengaruh dalam kajian kesantunan berbahasa adalah teori kesantunan Brown dan Levinson (1978) dalam (Yeomans et al., 2019). Mereka (Penelope Brown dan Stephen Levinson) memperkenalkan kerangka kerja yang dikembangkan dalam buku mereka yang berjudul "*Politeness: Some Universals in Language Usage*" (Kesantunan: Beberapa Universal dalam Penggunaan Bahasa). Teori ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana interaksi sosial dalam percakapan dipengaruhi oleh faktor-faktor kesantunan. Teori ini berfokus pada bahasa lisan, meskipun prinsip-prinsipnya juga dapat diterapkan pada komunikasi tertulis

Teori kesantunan Brown dan Levinson terdiri dari dua konsep dasar yaitu kesantunan positif (*positive politeness*) dan kesantunan negatif (*negative politeness*). Dua konsep ini membantu menjelaskan bagaimana penutur mencoba menjaga hubungan sosial mereka dengan MT mereka dalam situasi komunikasi.

Teori Kesantunan Leech merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh ahli linguistik Inggris bernama Geoffrey Leech (1983). Teori ini merupakan salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk menganalisis bagaimana bahasa digunakan dalam konteks sosial, khususnya dalam hal kesantunan dan interaksi sosial. Leech mengidentifikasi prinsip-prinsip utama dalam penggunaan bahasa yang berkaitan dengan kesantunan, dan ini sering diterapkan dalam analisis wacana, komunikasi antarbudaya, serta studi bahasa dan sosial. Lihat (Kita, 2009)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan sosiopragmatik, yang bertujuan untuk menganalisis bentuk dan fungsi kesantunan berbahasa mahasiswa Universitas HKBP Nommensen dalam interaksi melalui aplikasi pesan *WhatsApp*. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada makna sosial dan konteks penggunaan bahasa yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas HKBP Nommensen selama enam bulan yakni bulan Februari sampai Juli 2025 dengan teknik pengambilan data menggunakan dokumentasi. Data yang didokumentasikan adalah pesan *Whatsapp* mahasiswa kepada dosen atau sebaliknya yang terkumpul sebanyak 276 data. Selanjutnya data diambil 50–100 *thread* percakapan (grup dan pribadi) dari 30–50 partisipan berbeda.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu: Dokumentasi, wawancara dan observasi partisipatif. Analisis data menggunakan metode normatif dengan mencocokkan data yang berpedoman pada kriteria prinsip kesantunan menggunakan konsep (Purnomo et al., n.d.) yang diadaptasi dari pendapat Otay (2003) sebagai dasar kajiannya. Konsep Otay ini memaparkan bahwa penanda kesantunan dapat diklasifikasikan menjadi sepuluh kelompok yakni (1) permintaan, (2) penolakan ajakan, (3) permintaan maaf, (4) ucapan terima kasih dan (5) ketidaksetujuan. Berdasarkan data yang telah dianalisis maka ditemukan penggunaan penanda kesantunan oleh pelaku wisata di kawasan Danau Toba antara lain : (1) penanda kesantunan menyapa, (2) salam, (3) menawarkan bantuan, (4) penanda kesantunan persetujuan, (5) penanda kesantunan meminta, (6) menginstruksikan, (7) penanda kesantunan menolak, (8) meminta maaf, (9) memberikan saran, (10) memberi pujian, (11) menginformasikan, (12) ucapan terima kasih dan prinsip kesantunan Leech (1983) yang mengemukakan bahwa prinsip kesantunan dapat dirumuskan ke dalam enam butir maksim. Keenam maksim itu adalah maksim (1) kearifan (*tact*); (2) kedermawanan (*Generosity*); (3) pujian (*approbation*); (4) kerendahan hati (*modesty*); (5) kesepakatan (*agreement*); (6) simpati (*sympathy*). Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan hasil analisis percakapan *WhatsApp* dengan hasil wawancara dan observasi



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penanda Kesantunan

Sebagaimana dijelaskan pada bagian metode, data diperoleh melalui dokumentasi percakapan, wawancara, dan observasi terhadap perilaku berbahasa mahasiswa di beberapa grup *WhatsApp* akademik maupun non akademik. Seluruh data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) serta prinsip kesantunan Leech (2014) untuk mengidentifikasi pola-pola kebahasaan yang menunjukkan tingkat kesantunan dalam konteks digital.

Tabel 1 Frekuensi Penggunaan Penanda Kesantunan

No	Penanda Kesantunan	Jumlah Pemakaian	Persentase
1	menyapa	54	19.5 %
2	Salam	60	21.7 %
3	menawarkan bantuan	4	0.01 %
4	Penanda persetujuan	15	0.05 %
5	meminta	8	0.02 %
6	menginstruksikan	2	0.007 %
7	menolak	11	0.03 %
8	Meminta maaf	40	0.14 %
9	Memberi saran	4	0.01 %
10	Memberi pujian	15	0.05 %
11	Menginformasikan	17	0.06 %
12	Ucapan terima kasih	46	0.16 %
	Jumlah	276	

Secara terperinci, pemarkah yang digunakan sebagai penanda kesantunan berbahasa meliputi :

Tabel 2 : Bentuk Pemarkah Kesantunan

No	Penanda Kesantunan	Pemarkah	Bentuk emoticon
1	menyapa	Bu, ibu, bapak, kakak, saya.	-
2	Salam	Selamat sore, selamat pagi, selamat malam, syalom	-
3	Menawarkan bantuan	Ada yang bisa dibantu?,perlu dibantu?	-
4	Penanda persetujuan	Boleh, bagus juga, ya, benar sekali, betul sekali, setuju	👍👍

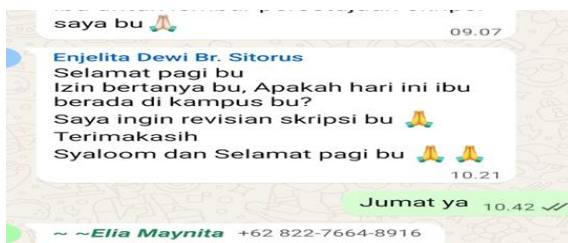


This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

5	meminta	Mohon, tolong, jika berkenan, kalau tidak keberatan, bisakah?, bolehkah?, dapatkah?	🙏
6	menginstruksikan	Silahkan, mohon, tolong	-
7	menolak	Maaf, maaf sekali, mohon maaf, mungkin, sebaiknya, terima kasih...namun, saya mau...tetapi,	🙏😞
8	Meminta maaf	Maaf, mohon maaf, minta maaf, menyesal	🙏
9	Memberi saran	Sebaiknya, kalau mau, kalau setuju, kalau berkenan, kalau tidak keberatan,	-
10	Memberi pujian	Cantik, cantik sekali, bagus kali, hebat, mantap	❤️👍
11	Menginformasikan	Baiklah, permisi, izin menyampaikan, mohon sebentar, mohon perhatiannya	🙏
12	Ucapan terima kasih	Terima kasih, terima kasih banyak, mauiate,	🙏👍

Secara umum mahasiswa dan dosen di lingkungan Universitas HKBP Nommensen saat berkomunikasi melalui whatsapp menggunakan sapaan kekerabatan seperti bapak, ibu, kak, abang dan adik. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan penanda sapaan kekerabatan dan nonkekerabatan. Tanda emoticon 🙏 digunakan untuk menunjukkan rasa terima kasih dan menutup percakapan dengan hormat. Terlihat adanya Upaya mahasiswa menunjukkan kesantunan berbahasa terhadap dosen. Berikut contoh penggunaan emoticon :



Penggunaan salam dalam tuturan sangat bervariasi bergantung dengan situasi dan konteks tuturannya. Adanya variasi ungkapan salam tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk faktor kekerabatan yang akan mempengaruhi adanya tingkat kesantunan tuturan tersebut. Berikut contoh penggunaan salam antara mahasiswa dan dosen di lingkungan Universitas HKBP Nommensen saat berkomunikasi melalui whatsapp.

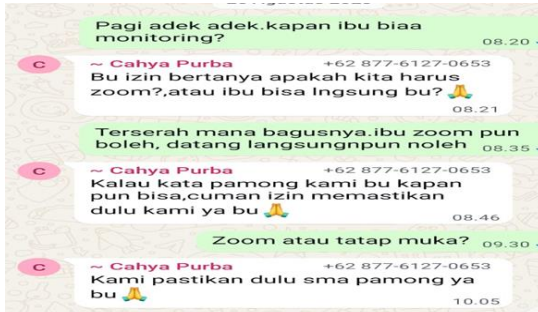


akan digunakan oleh mahasiswa dan dosen dengan bertanya 'ertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan formal yang alih hubungan baik dengan dosen.



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



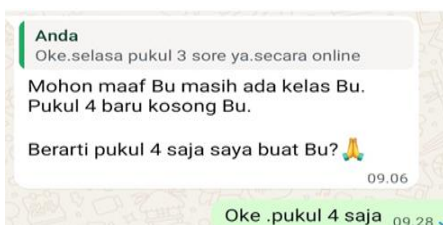
Dialog di atas terjadi antara mahasiswa dan dosen mengenai pelaksanaan monitoring PPL yang harus dilaksanakan pada waktu dekat. Mahasiswa menggunakan kalimat tanya sebagai upayanya untuk menawarkan agar dosen dapat hadir secara langsung ke sekolah, dan bukan menggunakan zoom. Kalimat *izin bertanya* merupakan pemarkah kesantunan meminta persetujuan sekaligus penawaran kepada dosen untuk menyampaikan keinginan mereka.

Penggunaan penanda kesantunan persetujuan menunjukkan bahwa penutur menghargai pandangan atau pendapat lawan tutur, dan menghindari kesan mengesampingkan atau merendahkan perasaan mereka. Pemarkah yang sering digunakan oleh pelaku dosen dan mahasiswa untuk menyatakan persetujuan antara lain yakni *Ya, benar sekali, betul sekali, setuju, benar, oke*.

Penanda kesantunan meminta adalah ungkapan atau frasa yang digunakan untuk meminta sesuatu dengan santun, menghargai perasaan orang lain, dan menunjukkan sikap yang menghormati lawan bicara. Beberapa pemarkah kesantunan meminta yang digunakan dengan strategi langsung oleh mahasiswa dan dosen antara lain *mohon, tolong, jika berkenan, kalau tidak keberatan* sedangkan strategi tidak langsung umumnya menggunakan bentuk interogatif seperti *bisakah, boleh, bolehkah, dapatkah*.

Pemarkah kesantunan menginstruksikan yang digunakan mahasiswa dan dosen yang paling sering adalah kata *silahkan*. Selain itu pelaku dosen dan mahasiswa juga sering menggunakan pemarkah ajakan seperti *mohon, tolong* yang diikuti dengan instruksi. Dosen menggunakan kalimat yang singkat dan padat untuk menyampaikan instruksi kepada mahasiswa. Penggunaan pemarkah *silahkan datang* digunakan sebagai penanda kesantunan menginstruksikan. Kata *silahkan* bermakna menginstruksikan agar mahasiswa bimbingannya datang untuk bimbingan skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penolakan pada dasarnya adalah upaya seseorang memberikan kesan atau perasaan kecewa pada lawan tutur, karena sesuatu yang diharapkan tidak sesuai harapan. Namun dalam tindak tutur kesantunan, penolakan tidak akan memberikan kesan mengecewakan jika penolakan tersebut dituturkan dengan bahasa yang santun. Sebaliknya penolakan dapat menimbulkan kekecewaan lawan tutur jika diungkapkan dengan ekspresi atau bahasa yang kasar. Permohonan maaf yang digunakan oleh para dosen dan mahasiswa dapat bersifat penolakan langsung dan tidak langsung, namun masih memperhatikan kaidah kesantunan berbahasa. Pemarkah kesantunan menolak yang digunakan secara langsung seperti *maaf, maaf sekali, mohon maaf* sedangkan menulak secara tidak langsung seperti *mungkin, sebaiknya, terima kasih ... namun..., saya mau...tapi...*





This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pada data di atas, mahasiswa memberikan penolakan atas permintaan dosen perihal kuliah pengganti. Mahasiswa menggunakan pemarkah *mohon maaf* dan diakhiri oleh *emoticon*. Hal ini dilakukan oleh mahasiswa untuk menunjukkan kesantunannya sehingga dosen tidak merasa kecewa ataupun kesal.

Permintaan maaf antara mahasiswa digunakan dengan harapan agar dapat diterima oleh mitra tutur. Oleh karena itu dituntut kemampuannya menggunakan permintaan maaf dengan cara santun. Beberapa pemarkah permintaan maaf yang digunakan para mahasiswa dan dosen antara lain *maaf, mohon maaf, minta maaf dan menyesal*

Tindak tutur menyarankan bertujuan untuk memberikan saran kepada mitra tutur agar bertindak atau mengerjakan sesuatu yang dianggap baik oleh penutur. Umumnya cara ini digunakan untuk menyampaikan pandangan atau rekomendasi dengan hormat dan santun. Sehingga dapat menjaga hubungan yang baik dengan tidak merendahkan mitra tutur. Hasil penelitian menunjukkan para pelaku dosen dan mahasiswa menggunakan penanda kesantunan memberikan saran seperti *sebaiknya, kalau mau, kalau setuju, kalau berkenan, kalau tidak keberatan dan seyogianya*. Selain itu, juga menggunakan bentuk pertanyaan seperti apakah *boleh? Bisakah?*

Penggunaan penanda kesantunan memberikan pujian berfungsi untuk memberikan pengakuan ataupun penghargaan yang tulus kepada seseorang atau suatu objek. Pemberian kalimat pujian dapat meningkatkan percaya diri, rasa bangga, motivasi dan mampu membangun interaksi yang baik antara penutur dan lawan tutur. Beberapa pemarkah pujian yang digunakan oleh dosen dan mahasiswa antara lain *cantik, bagus, bagus kali, dan mantap*.

Penanda kesantunan menginformasikan digunakan dalam menyampaikan informasi kepada mitra tutur dengan menggunakan bahasa yang santun dan mencerminkan sikap menghargai kesempatan berkomunikasi dengan orang lain. Penanda kesantunan yang digunakan oleh dosen dan mahasiswa antara lain *baiklah, permisi, izin menyampaikan, mohon sebentar dan mohon*.

Penanda kesantunan ucapan terima kasih adalah bentuk yang paling sering digunakan para mahasiswa. Bentuk tuturan terima kasih baik secara formal maupun nonformal digunakan sebagai bentuk umpan balik kepada mitra tutur. Ucapan ini perlu dilakukan untuk memberikan penghargaan dan ungkapan rasa terima kasih kepada pengunjung. Selain itu, tuturan terima kasih ini juga digunakan pada akhir percakapan sebagai cara untuk menutup dialog. Beberapa penanda terima kasih yang digunakan dosen dan mahasiswa antara lain *terima kasih, terima kasih banyak*.

B.Prinsip Kesantunan

Leech mengemukakan bahwa prinsip kesantunan dapat dirumuskan ke dalam enam butir maksim. Keenam maksim itu adalah maksim (1) kearifan (*tact*); (2) kedermawanan (*Generosity*); (3) pujian (*approbation*); (4) kerendahan hati (*modesty*); (5) kesepakatan (*agreement*); (6) simpati (*sympathy*). Pada bagian ini akan diuraikan secara lengkap prinsip kesantunan yang digunakan :

Tabel 3 Penanda Kesantunan

No	Jenis Maxim	Tujuan penggunaan
1	Maksim Kebijaksanaan	Memberikan informasi , menghormati lawan bicara
2	maksim kedermawanan	Menghindari kesalahpahaman dengan mitra tutur
3	maksim kesepakatan	mendapatkan keuntungan, memastikan
4	maksim pujian	Menyenangkan hati, menghormati, meyakinkan mendapatkan keuntungan
5	maksim simpati	menyenangkan hati, menghibur



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

- 6 Maksim kerendahan hati Pernyataan maaf, menyenangkan hati

Adapun frekuensi penggunaan prinsip kesantunan sebagai berikut :

Tabel 4 : Penggunaan Maksim Kesantunan

	Jenis Maxim	Jumlah	Persentase
1	Maksim Kebijaksanaan	27	0.12 %
2	maksim kedermawanan	24	0.11%
3	maksim kesepakatan	42	0.19%
4	maksim pujian	35	0.16%
5	maksim simpati	34	0.15%
6	Maksim kerendahan hati	54	0.25%
	Jumlah	216	

Leech (1983) menggariskan dalam maksim kebijaksanaan (*tact maxim*) setiap peserta penuturan harus meminimalkan kerugian orang lain, atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain. Apabila dalam tuturan penutur berusaha memaksimalkan keuntungan orang lain, maka lawan tutur harus memaksimalkan kerugian kepada dirinya sendiri. Dalam penerapannya, apabila seseorang melaksanakan maksim kebijaksanaan dalam komunikasinya maka akan dinilai sebagai orang yang santun dan dapat menghindari sikap iri hati, cemburu, dan tidak santun lainnya kepada pendengarnya. Dalam percakapan tersebut, maksim kebijaksanaan tampak pada pilihan kalimat yang digunakan oleh mahasiswa dengan memilih kata-kata sopan, merendahkan diri, dan berusaha tidak membebani dosen.

Maksim kedermawanan atau maksim kemurahan hati memberikan ciri-ciri apabila setiap orang yang berinteraksi diharapkan mampu menunjukkan sikap saling menghormati satu sama lain. Penghormatan kepada orang lain akan terjadi apabila seseorang mampu meminimalkan manfaat bagi diri sendiri dan memaksimalkan biaya bagi diri sendiri pada saat berkomunikasi



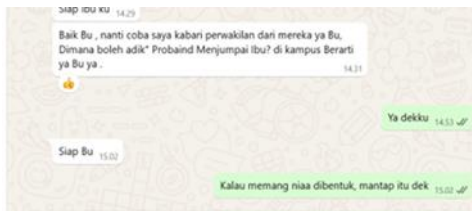
Pada data di atas, maksim kedermawanan Dosen menunjukkan maksim kedermawanan dengan mengorbankan waktu pribadi untuk membantu mahasiswa (meminimalkan keuntungan diri sendiri). Mahasiswa tetap sopan dan menyadari bahwa dosennya sedang berderma waktu, sehingga ia menunjukkan rasa terima kasih. Percakapan ini menggambarkan bahwa dosen lebih mendahulukan kepentingan mahasiswa daripada kepentingannya sendiri.



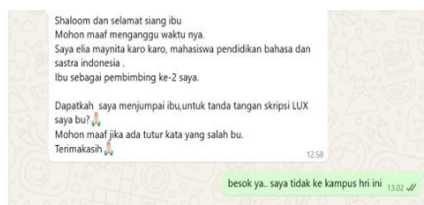
This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Maksim pujian ini ditandai apabila penutur mengurangi cacian pada orang lain dan menambah pujian sebanyak mungkin. Istilah lain untuk maksim ini disebut juga maksim maksim rayuan. Maksim ini dimaksudkan pada usaha untuk memaksimalkan ketulusan yang diberikan penutur terhadap penyimak. Sebuah pujian dinilai sangat bermakna dan santun apabila disampaikan dengan ketulusan. (Leech, 1983: 132). Berikut contoh data yang menggunakan maksim pujian.



Maksim Kerendahan Hati (Modesty Maxi) menghendaki para pengguna bahasa untuk meminimalkan pujian kepada diri sendiri/penutur (minimize praise of self) dan memaksimalkan kecaman/celaan/rasa tidak hormat kepada diri sendiri/penutur (maximize dispraise of self) (Leech, 1993:214). Dalam maksim kerendahan hati, para pelaku interaksi diharapkan memiliki sikap rendah hati dengan meminimalkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimalkan pujian kepada orang lain. Dalam masyarakat dan budaya Indonesia, kerendahan hati sering digunakan sebagai parameter untuk menilai kesantunan seseorang. Penggunaan maksim kerendahan hati dapat dilihat pada data berikut:



Maksim permufakatan ditandai dengan petutur yang selalu memaksimalkan persetujuan kepada orang lain dan meminimalkan ketidaksetujuan kepada orang lain serta memaksimalkan kecocokan antara mereka dan meminimalkan ketidakcocokan. Apabila terdapat kemufakatan maka dapat dikategorikan santun (Rahardi, 2005). Berikut beberapa data penggunaan maksim permufakatan



Dalam maksim kesimpatian, peserta tutur harus memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tutur. Apabila peserta tutur menjunjung rasa simpati terhadap orang lain maka dapat dikategorikan santun, sebaliknya apabila peserta tutur bersikap sinis maka akan dianggap tidak santun. Selain itu, sikap antipati penutur selama berkomunikasi dengan mitra tutur akan dianggap sebagai sikap yang tidak santun. Penggunaan maksim kesimpatian dapat dilihat pada data berikut:



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



Emoticon adalah simbol atau gambar digital yang digunakan untuk mengungkapkan emosi atau perasaan dalam komunikasi digital, seperti pesan teks, media sosial, atau email. Emoticon membantu menyampaikan nada dan emosi yang mungkin tidak terlihat dalam teks biasa. Beberapa contoh emoticon dan penggunaannya seperti emoticon Senyum - 😊 atau 😁 digunakan untuk menunjukkan kebahagiaan atau senyum. Emoticon Sedih - 😞 atau 😓 digunakan untuk menunjukkan kesedihan atau kecewa. Emoticon tertawa - 😂 atau 🤣, digunakan untuk menunjukkan tawa atau kegembiraan dan sebagainya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa dan dosen menggunakan beberapa emoticon seperti 🙏, 👍, 😊 dan ❤️.

Tabel 5 : Penggunaan Emoticon

No	Penanda Kesantunan	Penggunaan	Emoticon
1	Penanda persetujuan	Boleh, bagus juga, ya, benar sekali, betul sekali,	🙏 👍
2	meminta	Mohon, tolong	🙏
3	Menolak	Maaf, maaf sekali, mohon maaf, mungkin	🙏 😞
4	Meminta maaf	Maaf, mohon maaf, minta maaf, menyesal	🙏
5	Memberi pujian	Cantik, cantik sekali, bagus kali, hebat, mantap	❤️ 👍
6	Menginformasikan	Baiklah, permisi, izin menyampaikan, mohon sebentar, mohon perhatiannya	🙏
7	Ucapan terima kasih	Terima kasih, terima kasih banyak, mauiate,	🙏 👍

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa mahasiswa, juga dapat dijelaskan bahwa dalam hubungannya dengan kesantunan berbahasa, penggunaan emoticon dalam komunikasi digital dapat memiliki pengaruh terhadap kesan kesantunan berbahasa. Berikut beberapa fungsi penggunaan emoticon :

1. Menambahkan Nuansa Emosi: Emoticon dapat membantu menyampaikan emosi atau nada yang diinginkan oleh penulis, sehingga mengurangi risiko salah paham. Misalnya, menambahkan 😊 setelah kalimat dapat membuatnya terkesan lebih ramah dan santun.
2. Menggantikan Intonasi dan Ekspresi Wajah: Dalam komunikasi tatap muka, intonasi suara dan ekspresi wajah memainkan peran besar dalam menyampaikan kesantunan. Emoticon dapat berfungsi



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

sebagai pengganti visual dari elemen-elemen tersebut, membantu menyampaikan nada yang dimaksud.

3. Meningkatkan Kesan Informal dan Akrab: Penggunaan emoticon dapat membuat pesan terkesan lebih santai dan akrab, yang bisa meningkatkan kesan kesantunan dalam konteks yang tepat. Namun, dalam konteks formal, penggunaan emoticon perlu diatur dengan hati-hati.
4. Mengurangi Kesan Kasar atau Negatif: Emoticon dapat digunakan untuk melembutkan kesan dari kalimat yang mungkin terkesan kasar atau negatif. Misalnya, menambahkan 🙏 setelah permintaan dapat membuatnya terdengar lebih sopan.
5. Ketergantungan pada Konteks: Pengaruh emoticon terhadap kesantunan berbahasa sangat bergantung pada konteks dan audiens. Dalam beberapa situasi, emoticon dapat dianggap tidak profesional atau tidak sopan, sementara dalam situasi lain, emoticon dapat meningkatkan kesan ramah dan santun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penanda kesantunan yang digunakan oleh mahasiswa dan dosen dapat dirinci mulai dari penanda kesantunan mulai dari yang paling sering dilakukan sampai yang paling jarang dilakukan antara lain : (1) Penanda kesantunan menyapa dan menawarkan bantuan, (2) Penanda kesantunan untuk menyetujui, (3) Penanda kesantunan untuk menyatakan terima kasih, (4) Penanda kesantunan meminta, (5) Penanda kesantunan untuk meminta maaf, (6) Penanda kesantunan memberi pujian, (7) Penanda kesantunan memberi peringatan, (8) Penanda kesantunan memberi saran alternatif, (9) Penanda kesantunan Menginformasikan, (10) Penanda kesantunan menolak (11) Penanda kesantunan memberi perintah.

Selain itu juga ditemukan bahwa mahasiswa dan dosen menggunakan prinsip kesantunan dari yang paling sering sampai yang paling jarang digunakan adalah (1) maksim kebijaksanaan, (2) maksim kedermawanan (3) maksim kesepakatan (4) maksim pujian, (5) maksim simpati dan (6) maksim kerendahan hati

Penggunaan emoticon dalam komunikasi digital dapat memiliki pengaruh terhadap kesan kesantunan berbahasa. Emoticon digunakan untuk menggantikan Intonasi dan ekspresi wajah: dalam komunikasi tatap muka, intonasi suara dan ekspresi wajah memainkan peran besar dalam menyampaikan kesantunan. Emoticon dapat berfungsi sebagai pengganti visual dari elemen-elemen tersebut, membantu menyampaikan nada yang dimaksud. Selain itu emoticon digunakan mahasiswa untuk mengurangi kesan kasar atau negatif. Emoticon dapat digunakan untuk melembutkan kesan dari kalimat yang mungkin terkesan kasar atau negatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas HKBP Nommensen yang selalu mendukung pelaksanaan dan memotivasi para dosen dalam penelitian. Terima kasih untuk pembiayaan yang disediakan, sehingga tulisan ini dapat terpublikasi

REFERESI

- Brown & Levinson, S. (2011). Politeness (Brown and Levinson 1987). *Reading*.
- Chandra, O. H. (2021). Politeness in the Use of Language in Social Media. *E3S Web of Conferences*, 317, 1–5. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202131702027>
- Dian Susanthi, I. G. A. A., & Manik Warmadewi, A. A. I. (2020). Kesantunan Dalam Percakapan Pemandu Wisata di Ubud Bali. *Kulturistik: Jurnal Bahasa Dan Budaya*, 4(1), 22.



This work is licensed under

[a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

<https://doi.org/10.22225/kulturistik.4.1.1557>

- Fitriani, I., & Hardjanto, T. D. (2023). Students' Politeness Strategies in Online Learning Classroom. *Journal of Linguistic Phenomena*, 1(2), 53–60. <https://doi.org/10.24198/jlp.v1i2.43443>
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90082-0](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90082-0)
- Hamrakulova, G. (2020). Politeness Theory in Language. *Mental Enlightenment Scientific-Methodological Journal*, 2020(2).
- Juita, N., Hamka Air Tawar Padang, J., & Barat, S. (2016). *Tindak Tutur Tokoh Dalam Kaba: Pencerminan Kearifan dan Kesantunan Berbahasa Etnis Minangkabau Characters' Speech Act in Kaba: wisdom and language politeness reflection of minangkabau ethnic. 1.* <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/index>
- Kádár, D. Z., & House, J. (2021). "Politeness Markers" Revisited - A Contrastive Pragmatic Perspective. In *Journal of Politeness Research* (Vol. 17, Issue 1, pp. 79–109). De Gruyter Open Ltd. <https://doi.org/10.1515/pr-2020-0029>
- Khairil Wadi. (2024). BAHTRA: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra. *Bahtera Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 5(01), 24–30.
- Kita, S. (2009). Cross-cultural variation of speech-accompanying gesture: A review. In *Language and Cognitive Processes*. <https://doi.org/10.1080/01690960802586188>
- Leech, G. (2014). The Pragmatics of Politeness. In *The Pragmatics of Politeness*. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195341386.001.0001>
- Purnomo, B. (2011). Tourism Service Language: A Crosscultural Perspective on Politeness. *Humaniora*, 23(2).
- Purnomo, B., Tinggi, S., Sahid, P., & Sucipto, S. J. A. (n.d.). *Prosiding Seminar Nasional "Ketidaksantunan Berbahasa dan Dampaknya dalam Pembentukan Karakter" Pengaruh Ketidaksantunan Berbahasa Pelaku Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan.*
- Rahardi, K. (2005). *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Erlangga.
- Searle Jhon R. (1979). *Expression and Meaning: Studies in The Theory of Speech Act.* . Cambridge University Press.
- Sifianou, M., & Blitvich, G. C. (2017). (Im)politeness and cultural variation. In *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness* (pp. 571–599). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_22
- Song, S. (2017). The Brown and Levinson theory revisited: A statistical analysis. *Language Sciences*, 62. <https://doi.org/10.1016/j.langsci.2017.03.006>
- Spencer-Oatey, H., & Jiang, W. (2003). Explaining cross-cultural pragmatic findings: Moving from politeness maxims to sociopragmatic interactional principles (SIPs). *Journal of Pragmatics*. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(03\)00025-0](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(03)00025-0)
- Yeomans, M., Kantor, A., & Tingley, D. (2019). The politeness package: Detecting politeness in natural language. *R Journal*. <https://doi.org/10.32614/RJ-2018-079>