

## KESANTUNAN BERBAHASA PENGGUNA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM: KAJIAN SOSIOPRAGMATIK

Fallianda  
fallianda.yand@gmail.com  
Universitas Negeri Surabaya

### *Abstract*

*In establishing social interaction, the consideration of face concept is able to show the system of linguistic politeness and the reflection of participants' attitudes. The consideration of face concept is not only present in face-to-face interaction but also in the context of online interaction. This study uses social media platform Instagram, namely "infogresik", as the main data source. The data collection was taken from the comments between the Instagram operator and other Instagram users. This study uses the qualitative approach to obtain descriptive explanation on the percentage of selecting particular strategies. Politeness theory and social variable by Brown and Levinson (1987) become the main reference in the data analysis process. The result of the data analysis showed that the participants used positive politeness with the percentage of 81.3%, the negative politeness strategy of 10.2%, the off-record strategy and bald on-record strategy of 7.6% and 3.4% respectively. Furthermore, the influence of social distance variables and the level of speech act mostly influence to the selection of face-saving strategy for the Instagram users.*

**Keywords:** *online interaction, Instagram, linguistic politeness, face, social variables*

### *Abstrak*

*Dalam menjalin interaksi sosial, pertimbangan konsep muka mampu menunjukkan sistem kesantunan berbahasa dan pencerminan sikap partisipan tutur. Pertimbangan muka tidak hanya hadir pada interaksi tatap muka namun juga di dalam konteks interaksi online. Penelitian ini menggunakan platform media sosial Instagram, bernama "infogresik", sebagai sumber data utama. Pengumpulan data didasarkan pada interaksi tertulis yang terjalin dalam bentuk komentar-komentar di antara operator Instagram dan pengguna Instagram lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh penjelasan deskriptif pada persentase pemilihan strategi-strategi tertentu. Teori-teori kesantunan berbahasa dan variabel sosial Brown dan Levinson (1987) menjadi rujukan utama dalam proses analisa data. Hasil analisa data menunjukkan partisipan tutur menggunakan strategi kesantunan positif dengan persentase 81.3%, strategi kesantunan negatif sejumlah 10.2%, strategi kesantunan tersamar dan langsung sejumlah 7.6% dan 3.4%. Selanjutnya, pengaruh variabel jarak sosial dan tingkat paksaan tindak tutur memberikan pengaruh terbesar terhadap pemilihan tingkat penyelamatan muka bagi pengguna Instagram.*

**Kata kunci:** *interaksi online, Instagram, kesantunan berbahasa, muka, variabel sosial*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini, kehadiran media jejaring sosial, seperti: *Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Whatsapp*, dan lainnya, merupakan cerminan dari kebutuhan masyarakat untuk dapat memperoleh berbagai macam informasi yang cepat dan tepat dan menjalin komunikasi jarak jauh atau virtual. Kedua karakteristik di atas

menunjukkan fungsi transaksional dan interaksional bahasa. Karakteristik komunikasi virtual yang membuat partisipan tutur tidak dapat bertatap muka secara langsung berdampak pada bagaimana tuturan dihasilkan dan diinterpretasikan. Hal ini yang akan mempengaruhi perilaku berbahasa penutur, seperti halnya kesantunan berbahasa partisipan tutur.

Proses komunikasi virtual ini juga akan memiliki gaya percakapan yang khusus. Berbeda dengan gaya percakapan bertatap muka, media ini memberikan kebebasan lebih untuk mengekspresikan ide, pendapat dan perasaan partisipan tutur. Seperti halnya komunikasi tatap muka, komunikasi virtual juga melibatkan media verbal (seperti: lelucon, empati, saran, dan lainnya) maupun visual (seperti: senyuman) (Yus, 2014). Tidak adanya media bertatap muka dapat menyebabkan berkurangnya usaha penutur untuk memperhatikan muka setiap lawan tutur. Dengan kata lain, prinsip-prinsip kesantunan berbahasa dalam komunikasi virtual ini menjadi sangat penting.

Ketidakhadiran partisipan tutur secara fisik menyebabkan timbulnya strategi-strategi percakapan yang bebas. Tidak jarang percakapan dalam media sosial menghasilkan banyak perdebatan. Misalnya, hilangnya nilai efektif berbahasa, dengan kata lain kemampuan literasi pengguna media sosial, yang biasa tidak dihiraukan oleh pengguna media sosial pada umumnya menimbulkan kesalahpahaman hingga pertikaian (Yus, 2011: 265). Strategi-strategi percakapan lainnya yang patut untuk diperhatikan, meliputi: pemilihan bahasa, dialek, atau diksi, pertimbangan muka lawan tutur, tingkat ancaman suatu tindak tutur, kedekatan hingga status sosial. Tanpa adanya pertimbangan terhadap citra diri penutur lainnya, penutur dapat dianggap tidak dapat menempatkan diri mereka dan lawan tutur mereka dengan baik.

Artikel ini ditulis untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip kesantunan berlaku dalam media sosial *Instagram* dalam kelompok masyarakat tertentu. Penelitian dalam artikel ini berfokus pada interaksi yang terjalin di antara pengelola dan pengguna *Instagram*. Sehingga tujuan penelitian yaitu untuk dapat mendeskripsikan penggunaan strategi-strategi kesantunan berbahasa (Brown & Levinson, 1987) pada media komunikasi virtual.

Beberapa penelitian terdahulu menjadi rujukan artikel ini. Penelitian-penelitian meliputi penelitian yang dilakukan oleh Maricic (2001) dan Morand dan Ocker (2002). Penjelasan singkat mengenai hasil analisa data dijabarkan sebagai berikut. Maricic (2001) menemukan persentase yang beragam berdasarkan tingkat kesantunan Brown dan Levinson. Penggunaan kesantunan negatif untuk tindak tutur meminta memiliki frekuensi terbanyak yaitu hingga 46% di dalam forum elektronik "Linguistic List." Hal ini didasarkan pada konsep penghormatan yang dimiliki oleh strategi ini dan dapat ditandai melalui penggunaan pagar (*hedges*), pemilihan kata santun, klausa

“jika,” penggunaan modal, dan lain sebagainya. Persentase ini diikuti oleh strategi *bald on-record* sejumlah 36% berdasarkan pada familiaritas partisipan tutur terhadap permintaan-permintaan kecil yang akan dihasilkan. Penggunaan kesantunan positive mengikuti dengan jumlah persentase 13%. Dan penggunaan *off-record* yang ditemukan tidak mendominasi di antara kelompok tindak tutur meminta.

Pada penelitian selanjutnya, Morand dan Ocker (2002) mendasarkan penelitiannya pada empat jenis kesantunan Brown dan Levinson. Penelitian ini menunjukkan pengaruh faktor-faktor sosial seperti: derajat dan kedekatan sosial partisipan tutur. Di dalam hasil analisa data, Morand dan Ocker menjelaskan bahwa kesantunan positif menjadi pilihan strategi terbanyak dibandingkan dengan strategi lainnya. Strategi ini memiliki kecenderungan penggunaan dalam komunikasi *online* karena fitur-fitur yang dimilikinya, seperti: penggunaan *emoticon* dan akronim seperti “*jk*” (untuk “hanya bercanda”).

Sehingga, rumusan masalah penelitian kesantunan berbahasa ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Strategi kesantunan berbahasa apa yang mendominasi dalam interaksi online pada media sosial platform?
- 2) Bagaimana strategi kesantunan berbahasa terwujud dalam interaksi online pada media sosial platform?
- 3) Faktor sosial apa yang mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan berbahasa dalam interaksi online pada media sosial platform?

## **LANDASAN TEORI**

### **Teori Kesantunan**

Teori kesantunan menjadi salah satu teori yang mengkaji norma-norma yang berlaku dalam interaksi sosial suatu masyarakat tutur. Kesantunan berbahasa berkaitan erat dengan konsep muka (*face*) atau citra diri (*emotional* dan *social*). Goffman (1967) merumuskan bahwa konsep muka penutur dipengaruhi oleh pandangan umum masyarakat terhadap muka seorang penutur. Sedangkan, Brown dan Levinson mengemukakan bahwa konsep muka telah ada dalam diri masing-masing penutur dan lingkungan masyarakatlah yang akan menyesuaikan.

Brown dan Levinson memiliki pandangan bahwa konsep muka penutur didasarkan pada keinginan atau hak penutur yang bersifat konsisten. Sifat konsisten ini terdiri atas dua keinginan dasar manusia yang berbeda yaitu: muka negatif dan muka positif. Muka negatif merupakan wujud keinginan partisipan tutur untuk dapat dihargai dengan cara memberikan kebebasan dari keharusan melakukan sesuatu. Sedangkan, muka positif merupakan keinginan manusia agar apa yang dimiliki, dilakukan, dan

diyakini oleh orang lain sebagai suatu hal yang baik dan patut dihargai.

Bersamaan dengan konsep muka atau citra diri yang dimiliki oleh seseorang, tindak tutur yang mengancam konsep muka tersebut terkadang tidak dapat dihindari. Seperti halnya prinsip kebebasan berbahasa dalam komunikasi virtual. Tindak tutur seperti representatif, deklaratif, ekspresif, direktif, dan komisif (Searle, 1969) menjadi sebuah ancaman bagi penutur atau lawan tutur. Selanjutnya secara khusus, Brown dan Levinson mengelompokkan pengaruh tindak tutur terhadap kemungkinan hadirnya ancaman pada muka positif maupun muka negatif. Sebagaimana ringkasan yang dimaksud meliputi:

<b>Tindak tutur yang mengancam muka penutur</b>	
<b>Ancaman muka negatif penutur</b>	<b>Ancaman muka positif penutur</b>
Mengucapkan terima kasih	Meminta maaf
Menerima permintaan maaf dan ucapan terima kasih dari mitra tutur	Menerima pujian
Alasan-alasan suatu pernyataan	Gangguan kontrol fisik oleh penutur
Menerima tawaran	Merendahkan diri sendiri (penutur)
Bereaksi terhadap kecerobohan atau kesalahan mitra tutur	Pengakuan kesalahan atau tanggung jawab
	Tertawa atau tangisan yang berlebihan
<b>Ancaman muka negatif lawan tutur</b>	<b>Ancaman muka positif lawan tutur</b>
Tindak tutur memerintah (permintaan, perintah, saran, peringatan, dan sejenisnya)	Ekspresi ketidaksetujuan, kritik, penghinaan, kontradiksi, dan sebagainya.
Tindak tutur janji dan tawaran jasa maupun barang	Ekspresi emosi keras
Tindak tutur ekspresif (pujian, rasa iri atau cemburu, emosi marah, dan sejenisnya)	Membawa kabar buruk maupun kabar baik mengenai penutur atau partisipan tutur lainnya
	Penggunaan nama panggilan atau status untuk menghina

### **Tindakan Penyelamatan Muka**

Brown dan Levinson kemudian merumuskan konsep universal strategi-strategi kesantunan berbahasa yang akan dijelaskan pada sub-bagian “Tindakan Penyelamatan Muka (*Face Saving Acts*).” Tindakan ini memperhitungkan tingkat ancaman yang muncul terhadap muka penutur maupun lawan tutur, yang meliputi: (1) Tindakan penyelamatan muka apa adanya, (2) Tindakan penyelamatan muka positif, (3) Tindakan

penyelamatan muka negatif, dan (4) Tindak penyelamatan muka tersamar. Contoh tuturan yang akan diberikan dalam setiap strategi diadaptasi dari beberapa pemikiran para tokoh seperti Brown dan Levinson (1987), Yule (2014), dan Chaer (2010).

**Tindakan penyelamatan muka apa adanya**

Penggunaan strategi ini ditandai dengan tuturan secara langsung yang digunakan oleh penutur dalam pemenuhan kebutuhan atau keinginannya. Pengarahan tuturan langsung dapat ditemukan dalam penggunaan bentuk kalimat perintah seperti dalam tuturan di bawah ini (Yule, 2014, hal. 110).

- (1) *Give me a pen.* (Berilah aku sebuah pena)
- (2) *Lend me your pen.* (Pinjamkan penamu kepadaku)

Penggunaan kalimat perintah menjadi bentuk bahasa yang paling efisien dalam pencapaian sebuah tujuan tuturan. Namun, bentuk pernyataan positif deklaratif juga dapat menunjukkan pengarahannya langsung terhadap sebuah tindak tutur (seperti halnya ketika kita meminta seseorang untuk melakukan sesuatu) seperti dalam kalimat di bawah ini (Brown & Levinson, 1987, hal. 69).

- (1) *I need sugar.* (Saya membutuhkan gula.)
- (2) *I want of those books.* (Saya ingin buku-buku itu.)

**Tindakan penyelamatan muka positif**

Strategi kesantunan ini berfungsi untuk mengurangi tindakan yang mengancam muka positif lawan tutur. Penutur memahami kesamaan harapan dalam interaksi yang dijalin dengan lawan tuturnya. Dalam konteks pemilihan strategi ini, kedekatan sosial partisipan seperti jalinan persahabatan atau solidaritas menjadi tujuan bersama dalam komunikasi yang terjalin. Sehingga ekspresi yang terbentuk ditandai oleh ungkapan-ungkapan (baik dalam tataran kata, frasa, kalimat dan kumpulan kalimat) kebersamaan, keterbukaan, dan kegembiraan yang sama yang dimiliki di antara partisipan (Brown & Levinson, 1987, hal. 102). Berbagai macam contoh tuturan yang menunjukkan ketiga strategi dan sub-strategi yang menyertainya dijabarkan di bawah ini.

	<b>Strategi kesantunan positif (Positive Politeness)</b>	<b>Contoh tuturan</b>
a.	Mengakui persamaan di antara penutur dan lawan tutur	
	(1) Memperhatikan minat, keinginan, kebutuhan lawan tutur.	<i>“Your blouse is very good, where was it bought?”</i> (“Blus Anda sangat bagus, dimana ini dibeli?”)
	(2) Melebih-lebihkan persetujuan akan minat, simpati, dan lain sebagainya.	<i>“What an extraordinary journey you have!”</i> (“Perjalanan yang laur biasa!”)

Fallianda

	(3) Mengintensifkan minat dan keinginan lawan tutur.	<i>"I come down the stairs, and what do you think I see? – a huge mess all over the place, the phone's off the hook and clothes are scattered all over . . ."</i> ("Aku turun tangga, dan menurutmu apa yang kulihat? - sebuah kekacauan besar di mana-mana, telepon terlepas dari kait dan pakaian tersebar di seluruh penjuru. . .")
	(4) Menggunakan penanda identitas kelompok yang sama.	<i>"Come here, <b>buddy</b>."</i> ("Kemari, kawan.")
	(5) Mencari kesepakatan.	A: <i>"I had a flat tyre on the way home."</i> ("Ban saya kempes dalam perjalanan pulang.") B: <i>"Oh God, a flat tyre!"</i> ("Ya Tuhan, ban kempes!")
	(6) Menghindari ketidaksetujuan.	<i>"I don't know, like I think people have a right to their own opinions."</i> ("Saya tidak tahu, saya pikir setiap orang memiliki hak atas pendapat mereka sendiri.")
	(7) Menegaskan kesamaan bersama.	<i>"Oh, you're acting in Othello tomorrow night, are you? – I'll come and watch you from the gallery."</i> ("Oh, Anda berakting di Othello besok malam, bukan? – Aku akan datang dan melihatmu dari galeri.")
	(8) Menceritakan lelucon.	<i>"OK if I tackle those cookies now?"</i> ("OK jika kue-kue itu menjadi milikku?")
b.	Menjalin kerja sama atau sikap kooperatif dan menghindari pertentangan	
	(9) Menyatakan pengetahuan dan keinginan yang sama di antara penutur dan lawan tutur.	<i>"Well, I know you want me to work well in my exam."</i> ("Iya, aku tahu kamu ingin aku mengerjakan ujianmu dengan baik.")
	(10) Memberikan tawaran dan janji.	<i>"Why don't we spend our weekend to go shopping and to the cinema?"</i> (Kenapa kita tidak menghabiskan hari libur kita untuk pergi belanja dan pergi ke bioskop.")
	(11) Menunjukkan keoptimisan.	<i>"I just dropped by for a minute to invite you all for tea tomorrow – you will come, won't you?"</i> ("Saya mampir sebentar untuk mengundang kalian semua untuk minum teh besok – kalian semua akan datang, bukan?")
	(12) Melibatkan penutur dan lawan tutur dalam suatu aktivitas.	<i>"Let's have a cookie, then."</i> ("Ayo kita makan kue.")

	(13) Memberikan atau meminta alasan	“Mengapa Anda tidak jadi datang ke rumah saya?”
	(14) Menyatakan hubungan secara timbal balik (resiprokal).	“Yesterday, I’ve washed the dishes, then today is your turn.” (Kemarin aku sudah mencuci piring, hari ini adalah giliranmu.)
c.	Memenuhi keinginan lawan tutur	
	(15) Memberikan hadiah, seperti: barang, simpati, perhatian, atau kerja sama.	“I think this cap really fits for you so I bought it right away.” (“Aku pikir topi ini sangat cocok untuk kamu jadi aku beli saja.”)

### ***Tindakan penyelamatan muka negatif***

Tindakan penyelamatan muka negatif lebih sering digunakan untuk menunjukkan bahasa yang santun dan sikap yang sopan karena strategi-strategi kesantunan ini menunjukkan penghormatan atau ketakziman terhadap lawan bicara. Sehubungan dengan strategi sebelumnya, kesantunan negatif merupakan kesantunan dengan cara mengajukan suatu permintaan atau keinginan penutur secara langsung. Berikut contoh-contoh tuturan yang diadaptasi dari Brown dan Levinson (1987) menunjukkan penanda kebahasaan dalam kesantunan negatif.

	<b>Strategi kesantunan negatif (Negative Politeness)</b>	<b>Contoh tuturan</b>
(1)	Menggunakan tuturan tidak langsung yang secara konvensional digunakan oleh kelompok yang bersangkutan.	“Can you please shut the door?” (“Dapatkah anda menutup pintunya?”)
(2)	Menggunakan bentuk pertanyaan atau pagar (hedge).	“I rather think you shouldn’t do that” (“Menurut saya sebaiknya anda tidak melakukan itu.”)
(3)	Jangan terlalu optimis.	“Perhaps, you’d care to help me.” (“Mungkin, anda tidak keberatan untuk membantu saya.”)
(4)	Minimalkan daya paksaan	“Could I have a tiny bit of...?” (“Dapatkah saya mendapatkan sedikit dari...?”)
(5)	Memberikan penghormatan	“We look forward very much to see you again.” (“Kami tidak sabar bertemu dengan anda lagi.”)
(6)	Mintalah maaf.	“I hope this isn’t going to bother you too much...” (“Saya berharap hal ini tidak terlalu mengganggu anda...”)

(7)	Menggunakan bentuk impersonal yaitu dengan tidak menyebutkan penutur dan lawan tutur (hindari kata. 'saya' dan 'kamu').	<i>"Do this for me" instead of "You do this for me"</i> ("Kerjakan ini untuk saya," dari pada "Anda, kerjakan ini untuk saya.")
(8)	Menggunakan tindak tutur sebagai kesantunan yang bersifat umum	<i>"Passengers will please refrain from smoking in this room."</i> ("Penumpang dimohon untuk tidak merokok di ruangan ini.")
(9)	Penominalan tindakan	<i>"Your performance on the final exam is impressed us favorably."</i> ("Penampilan anda pada ujian akhir mengesankan kami.")
(10)	Menunjukkan bahwa penutur berhutang budi kepada petutur	<i>"Thank you very much, your help means so much to our family."</i> ("Terima kasih banyak, bantuan anda sangat berarti untuk keluarga kami.")

### ***Tindakan penyelamatan muka secara tersamar***

Lazimnya, tindakan mengatakan sesuatu secara tersamar atau tidak langsung disebut sebagai 'isyarat'. Tipe tindakan penyelamatan muka ini tidak ditujukan kepada secara langsung kepada lawan tutur. Sehingga, lawan tutur dapat bertindak seolah-olah ia tidak mendengar pernyataan penutur tersebut. Brown dan Levinson (1987) merumuskan lima belas strategi kesantunan negatif berdasarkan penanda yang hadir dalam suatu tindak tutur.

	<b>Strategi kesantunan tersamar (Off-record)</b>	<b>Contoh tuturan</b>
a.	Menggunakan implikatur percakapan	
	1. Menggunakan isyarat.	<i>"What a boring movie! (c.i. Let's leave.)"</i> ("Film yang membosankan! (Ayo kita pergi).")
	2. Menggunakan petunjuk-petunjuk asosiasi.	<i>"Oh God, I've got a headache again."</i> ("Ya Tuhan, sakit kepala lagi.")
	3. Menggunakan praanggapan.	<i>"I washed the car again today."</i> ("Aku mencuci mobil lagi hari ini.")
	4. Menyatakan suatu tindak tutur kurang dari kenyataan yang sebenarnya.	A: <i>"What a marvellous place you have here."</i> ("Betapa menakjubkan tempat Anda ini.) B: <i>"Oh I don't know, it's a place."</i> ("Oh saya tidak tahu, ini hanyalah sebuah tempat.")

	5. Menyatakan suatu tindak tutur lebih dari kenyataan yang sebenarnya.	<i>"Why are you <b>always</b> smoking?"</i> ("Mengapa Anda terus saja merokok?")
	6. Menggunakan pengulangan kata (tautologi).	<i>"If I <b>won't</b> give it, I <b>won't</b> (c.i. I mean it!)"</i> ("Jika saya tidak memberikannya, saya tidak akan melakukannya (c.i. Saya sungguh-sungguh)")
	7. Menggunakan kontradiksi.	A: <i>"Are you upset about that?"</i> ("Apakah Anda kecewa dengan hal tersebut?") B: <i>"Well, <b>yes and no.</b>"</i> ("Iya dan tidak.")
	8. Menjadikan tindak tutur dalam bentuk ironi.	<i>"John's a real genius. (After John has just done twenty stupid things in a row.)"</i> ("John benar-benar jenius. (setelah John baru saja melakukan dua puluh hal bodoh berturut-turut.")
	9. Menggunakan metafor.	<i>"Harry's a <b>real fish</b> (c.i. he drinks, is cold-clooded like a fish.)"</i> ("Harry adalah ikan sungguhan. (c.i. dia minum, berhati dingin seperti seekor ikan.)")
	10. Menggunakan pertanyaan retorik	<i>"How many times do I have to tell you . . . ? (c.i. Too many)"</i> ("Berapa kali aku harus memberitahumu. . ? (C.i. Terlalu banyak)")
b.	Menggunakan tindak tutur samar atau ambigu: Bentuk pelanggaran maksim cara	
	11. Menggunakan tindak tutur bersifat ambigu.	<i>"John's a pretty (<b>sharp or smooth</b>) cookie."</i> ("John adalah seorang yang cerdas atau sebaliknya.")
	12. Menggunakan tindak tutur bersifat samar atau tidak jelas.	<i>"I'm going <b>you-know-where.</b>"</i> (Aku akan pergi, kamu tahu dimana.)
	13. Generalisasikan secara berlebihan.	<i>"He who <b>laughs last laughs longest.</b>"</i> ("Dia yang tertawa terakhir tertawa terpanjang.")
	14. Mengalihkan posisi lawan tutur.	"Andai saya rajin bekerja, pasti saya yang menjadi bos Anda."
	15. Menjadikan tuturan tidak lengkap atau ellipsis.	<i>"Well, if one leaves one's tea on the wobbly table . . ."</i> ("Jika seseorang meninggalkan tehnya di meja yang goyah. . .")

### Faktor - Faktor Sosial

Selanjutnya, Brown dan Levinson (1987) mengemukakan tiga skala sebagai penentu tingkat strategi kesantunan berbahasa. Secara umum pembentukan ketiga skala ini didasarkan pada faktor kontekstual, sosial dan kultural dimana suatu tuturan terbentuk. Ketiga skala ini meliputi skala (1) jarak kedekatan sosial, (2) status sosial dan (3) jenis tindak tutur. Ketiga skala ini menjadi pertimbangan utama partisipan

tutur dalam usaha menyelamatkan muka positif maupun negatif.

## METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif. Data kualitatif berupa kumpulan kata tertulis atau lisan dari pengguna bahasa, dimana dalam konteks penelitian ini interaksi lisan terjalin dalam bentuk tulis di dalam interaksi media sosial. Dalam prosedur penelitian data kualitatif, penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif berupa penjelasan analisis kumpulan kata yang digunakan dalam konteks atau wacana tertentu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: teknik simak dan metode catat. Teknik simak digunakan dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menyimak atau mengamati penggunaan kesantunan berbahasa. Sedangkan, teknik catat merupakan teknik pengumpulan data dengan mengelompokkan dan mencatat data. Dengan demikian, teknik catat berfungsi sebagai pelengkap teknik pengumpulan data agar ditemukan data yang memadai untuk selanjutnya dianalisis berdasarkan teori kesantunan berbahasa.



Gambar 1. Tampilan Akun Instagram infogresik

Pengumpulan data didasarkan pada interaksi tertulis yang terjalin dalam bentuk komentar-komentar di antara operator *Instagram* “infogresik” dan pengguna *Instagram* lainnya. Pemilihan batasan data berupa interaksi tersebut didasarkan pada pertimbangan penutur terhadap usaha penyelamatan muka penutur dan lawan tutur. Berdasarkan pertimbangan di atas, penelitian ini menggunakan teori universal kesantunan berbahasa dan variabel sosial yang diajukan oleh Brown dan Levinson (1987). Di dalam tahap analisa data akan disajikan pengelompokkan data berdasarkan jenis strategi kesantunan berbahasa. Hal ini didasarkan pada perbedaan tingkat kesantunan berbahasa yang dapat digunakan oleh penutur dan lawan tutur.

## PEMBAHASAN

### Frekuensi dan Presentase Strategi Kesantunan Berbahasa

Analisis data kuantitatif pemilihan strategi pada konteks komunikasi online pada penelitian ini dapat ditunjukkan sebagai berikut. Deskripsi jenis-jenis kesantunan yang ditemukan akan dijelaskan kemudian beserta dengan pertimbangan kondisi sosial yang hadir dalam suatu interaksi.

Kesantunan apa adanya (SKAA)	Kesantunan positive (SKP)	Kesantunan negatif (SKN)	Kesantunan tersamar (SKT)
3.4%	81.3%	10.2%	7.6%

#### Strategi kesantunan apa adanya

Konteks:

**Pengguna :** Ngilerr cak

**Operator :** diwoco tips e. Ojok didelok gambare (SKAA)

Strategi kesantunan pada konteks 8 di atas ditunjukkan melalui strategi kesantunan apa adanya yang diterapkan oleh penutur. Pemilihan strategi ini sebagai bentuk perwujudan keinginan penutur untuk menyampaikan perintahnya secara langsung. Sebagaimana tanda bahasa yang digunakan dalam bahasa Inggris seperti kata “*don't, do*”, karakteristik ini juga dapat ditemukan pada pengguna bahasa Indonesia. Pertimbangan keefektifan tindak tutur memerintah oleh penutur menjadi perhatian utama penutur dibandingkan dengan usaha penyelamatan muka lawan tuturnya. Sayangnya strategi kesantunan jenis ini jarang digunakan di dalam komunikasi *online* yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti: kurangnya pengetahuan penutur akan jarak sosial maupun status sosial dengan lawan tutur, tingkat penerimaan lawan tutur terhadap tindak tutur langsung, tidak adanya unsur kinestik pada tuturan.

#### Strategi kesantunan positif

Konteks:

**Pengguna A:** Postingnya emang harus *tengah dino a min? Awan awan ngene.*

□ (SKP.7)

**Operator:** kan engkok pek isok siap-siap. Dadi isok uman panggonane (SKP.13)

**Pengguna A:** oh ngono a? Okeoke. (SKP.15,1) Awas seng poso gambare ojok dipendelengi ae. Ngko budal saiki niat mokel. Haha. Ojok yoo (SKP.8)

Strategi pertama yang muncul di dalam konteks 1 yaitu “sub-strategi kesantunan positif (SKP.7): menegaskan kesamaan bersama” yang digunakan oleh pengguna A Penanda bahasa dalam strategi ini didasarkan pada fitur-fitur deiksis personal partisipan tutur, penanda waktu, dan tempat tuturan. Penanda waktu hadir dalam tuturan tersebut

yang mengungkapkan kesamaan persepsi waktu dan pengalaman dengan lawan tutur. Penanda personal berupa panggilan ‘min’ dapat diartikan sebagai keinginan penutur akan kesamaan suatu persepsi dengan lawan tutur (Operator). Penjelasan di atas didasarkan pada pandangan Brown dan Levinson yang mengungkapkan bahwa deskripsi personal, temporal, dan spasial sebagai referensi dasar untuk menegaskan pemikiran dan pengalaman yang sama (1987, hal. 118).

Strategi kesantunan positif selanjutnya yaitu sub-strategi kesantunan positif (SKP:13) dengan memberikan atau meminta alasan yang digunakan operator sebagai tanggapan akan komentar penutur sebelumnya. Penanda kebahasaan dalam tuturan ini berupa kumpulan kata bermakna yang berfungsi sebagai alasan-alasan yang ingin diberikan oleh penutur. Dalam hal ini, alasan penutur mewakili keinginan lawan tuturnya sehingga ancaman muka positif dapat dihindarkan. Komentar selanjutnya yang diberikan oleh partisipan tutur pengguna A juga bertujuan untuk menjaga muka positif penutur maupun lawan tutur. Sehingga tidak ada salah satu partisipan tutur kehilangan muka karena sebuah ketidaksetujuan yang dilakukan secara langsung. Strategi-strategi tersebut diwujudkan melalui penerapan tiga sub-strategi oleh penutur (SKP.15,1,8).

Konteks:

**Pengguna B:** Baper min (SKP.1)

**Operator:** laver :( (SKP.5)

**Pengguna B:** Bu timan bukak koyoke min □ (SKP.15,1)

Pada konteks 2, tuturan yang dihasilkan oleh pengguna B merupakan salah satu contoh strategi kesantunan positif awal berupa perhatian akan keinginan operator sebelumnya akan sebuah wacana berupa informasi. Strategi ini dipilih sebagai bentuk perhatian lawan tutur terhadap perubahan kondisi atau dalam konteks ini perhatian penutur terhadap suatu wacana berita baru oleh lawan tuturnya. Suatu tanggapan yang diberikan oleh penutur pengguna B menunjukkan bahwa ia memiliki pandangan dan perasaan yang sama dan berharap lawan tutur memperhatikan hal tersebut.

Tuturan yang dihasilkan oleh operator selanjutnya menunjukkan pemenuhan harapan partisipan tutur. Tuturan tersebut merupakan bagian dari kesantunan positif (SKP.5) dengan cara mencari kesepakatan akan kesamaan suatu pengalaman. Dalam hal ini, penutur menciptakan fokus topik baru kepada lawan tutur dan penutur sendiri di mana penutur telah mengetahui bahwa mereka memiliki pengalaman yang sama. Strategi ini juga menunjukkan perkembangan suatu interaksi timbal balik yang akan menciptakan pemenuhan keinginan dari partisipan tutur lainnya pengguna B.

Konteks:

**Pengguna C:** Keliling sambil cari jodoh min huehehe (SKP.5)

**Operator:** iyo nek langsung nemu. Nek dikongkon njogo jodohe wong disek yak opo (SKP.6)

Pada konteks di atas, penutur pengguna C memberikan tanggapan dengan cara tidak hanya menunjukkan bahwa topik yang diangkat operator menarik (sub-strategi 1), namun lawan tutur juga berbagi pengalaman atau pendapatnya melalui sub-strategi kelima dengan cara mencari kesepakatan akan minat penutur sendiri. Pencarian kesepakatan akan tanggapan menjadi tujuan utama penutur melalukan interaksi. Tuturan pengguna C merupakan salah satu bentuk keoptimisan lawan tutur akan perhatian yang sama yang dimiliki satu sama lain. Tanggapan operator sendiri yaitu berupa bentuk sub-strategi 6 dengan cara menghindari ketidaksetujuan.

Konteks:

**Pengguna D:** Aseem min eson mau ndak sahur saiki koen kei coba.an koyok

ngene 😊😊 **Pengguna E:** walah.....min gorok”an tambah garing ae !!!! INI UJIAN .... (SKP.3)

**Operator:** @pengguna D iki duduk cobaan. Iki salah siji ibadah. Nyebarno informasi @pengguna E ini informasi. Bukan ujian 😊😊😊 (SKP.6)

Pada konteks interaksi yang terjalin di atas, terdapat dua pengguna instagram menggunakan sub-strategi kesantunan positif yang sama yaitu sub-strategi 3 dengan cara mengintensifkan minta dan keinginan lawan tutur. Strategi ini digunakan untuk menunjukkan perhatian penutur terhadap informasi yang diberikan oleh operator. Namun, tidak hanya itu, kedua penutur menggunakan strategi ini juga untuk mengemukakan perasaan dan pendapatnya sehingga suatu wacana baru muncul. Selanjutnya, tanggapan diberikan oleh operator menjadi sebuah pemenuhan minat kedua lawan tuturnya yang ditunjukkan dengan cara menghindari ketidaksetujuan dalam mempertahankan pandangan operator. Sehingga, strategi ini diterapkan sebagai usaha penyelamatan muka positif lawan tutur akan ketidaksetujuan yang dimiliki oleh penutur.

Konteks:

**Pengguna F:** Biasanya sih hunting pake Samsung Galaxy S8 min (SKP.1)

**Operator:** kapan iki postinganku onok tulisan \*taken by S8 from **Pengguna F\*** 😊 (SKP.11)

Pada interaksi yang terjalin dalam konteks 6 di atas, pengguna F menunjukkan kesantunan untuk mengurangi ancaman muka positif lawan tuturnya yaitu operator. Tuturan yang dibentuk tersebut merupakan bagian dari strategi kesantunan positif awal yaitu berupa perhatian penutur akan minta, keinginan atau kebutuhan lawan tuturnya. Dalam hal ini, penutur menganggap bahwa topik interaksi yang dihasilkan oleh operator

menarik perhatiannya dan penutur berkenan untuk ikut berpartisipasi dalam interaksi yang akan ia bangun. Selanjutnya interaksi dengan operator dapat terjalin ketika operator menanggapi tuturan penutur pengguna F. Dalam hal ini, operator mengetahui dengan jelas kedekatan sosial yang ia miliki dengan lawan tuturnya sehingga pemilihan strategi dengan cara menunjukkan keoptimisan akan suatu permintaan dapat operator lakukan. Berdasarkan latar belakang kedekatan sosial yang dimiliki oleh partisipan tutur, penutur memahami kebutuhan akan strategi kesantunan positif sehingga tujuan menjalin solidaritas juga dapat tercapai.

Konteks:

**Pengguna G:** Mimin jahat (2) (SKP.2)

**Operator:** kok jahat seh (SKP.3). Padahal pengen mbagi tips :( (SKP.13)

Interaksi pada konteks di atas diawali dengan komentar yang diberikan oleh pengguna G dimana tuturan di atas menjadi bagian dari sub-strategi kesantunan positif dengan cara melebih-lebihkan tuturan yang digunakan. Penanda yang digunakan dalam strategi ini salah satunya yaitu pemilihan diksi tertentu meliputi: kata sifat (seperti: mengagumkan, menakjubkan, hebat, dsb), kata keterangan (sangat, amat, sungguh, dsb.) dan partikel bahasa (seperti: partikel wah, wow, dsb) atau penambahan bunyi yang sering digunakan khususnya oleh masyarakat Jawa (seperti: banyak-buanyaak, ganteng-guanteeng, dsb). Namun, penanda bahasa seperti intonasi, penekanan dan ritme tertentu menjadi ciri khusus lainnya yang tidak terikat pada pilihan diksi tertentu. Fitur kedua ini menjadi salah satu kebiasaan partisipan gender perempuan ketika mereka memberikan pendapatnya atau menceritakan sebuah pengalaman. Dalam hal ini, operator menyadari hal tersebut dan memutuskan untuk mengintensifkan minat partisipan tutur (SKP.3) dengan menggunakan pemilihan diksi yang memiliki konsep intonasi atau ritme pengucapan yang akan dipahami. Dimana selanjutnya operator menambahkan strategi pemberian alasan (SKP.13) sebagai bentuk keinginan operator untuk mendapatkan tanggapan sikap kooperatif terhadap pernyataan yang ia kemukakan.

Konteks:

**Pengguna H:** Makan martabak usus pake sego min (SKP.1)

**Operator:** enakan ndog bader atek sego anget, *Kak* (SKP.3,4)

Pada konteks interaksi di atas, operator menunjukkan strategi kesantunan dengan menggunakan penanda kelompok yang berbeda yang banyak ia gunakan kepada pengguna lainnya seperti: panggilan berupa Cak, Rek, Yuk, dsb. Jenis-jenis panggilan tersebut merupakan sebuah penanda kelompok masyarakat khususnya generasi muda di Gresik dalam memanggil satu sama lain. Dalam hal ini, operator mengetahui latar belakang hubungan dan status sosial yang dimiliki oleh partisipan tuturnya, sehingga

penggunaan panggilan Kak menunjukkan keinginan operator untuk menjadi bagian dalam kelompok yang sama.

Konteks:

**Pengguna I:** Prosoku mimin iki lak senengane martabak usus ae wkwkwkwk  
(SKP.9)

**Operator:** uenak e :( (SKP.15)

Di dalam konteks interaksi yang sama (konteks 11) terdapat partisipan tutur lainnya yang menunjukkan strategi kesantunan dengan cara menyatakan pengetahuan dan keinginan yang sama di antara partisipan tutur. Melalui tuturannya, penutur yaitu pengguna I tidak hanya menunjukkan ketertarikan akan konteks wacana (*posting*) operator tersebut, namun penutur secara langsung mengindikasikan bahwa penutur ingin bersikap kooperatif dengan menunjukkan pemahaman atas suatu pengetahuan bersama. Penanda bahasa dapat ditunjukkan melalui pemilihan diksi ‘prosoku’ yang setara dengan klausa ‘*I think I know...*’

Konteks:

**Pengguna J:** kamu gak ke sini ta kak

**Operator:** ke sana dong.. (SKP.4,12)

Pada konteks interaksi online di atas, operator menanggapi tuturan partisipan lain dengan menggunakan dua jenis sub-strategi kesantunan positif (SKP.4&12) yaitu: penggunaan petanda identitas kelompok bersama dan keterlibatan partisipan tutur dalam suatu aktifitas yang sama. Penanda kebahasaan pada strategi ini dimarkai oleh penggunaan bahasa Indonesia di mana pada banyak kesempatan (lihat tuturan operator lainnya pada konteks 15) operator menggunakan bahasa Jawa Gresikan dalam berkomunikasi online. Pemilihan bahasa ini bertujuan sebagai usaha operator menjadi bagian dari kelompok yang sama yaitu sekelompok masyarakat tutur yang menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa keseharian. Selanjutnya, tuturan yang dihasilkan oleh operator juga menjadi bagian dari strategi kesantunan positif dengan cara melibatkan lawan tutur ke dalam aktifitas yang sama melalui tindak tutur berupa ajakan ‘ke sana dong’ kepada kedua lawan tuturnya.

### Strategi kesantunan negatif

Konteks:

**Pengguna K:** Duso min, *tolong* hargai wong sing poso (SKN.1)

**Operator:** *kok isok duso iku lho. Sopo weruh* malah oleh pahala. Ngekek i info panggonan buko gae wong poso. (SKN.2,3)

**Pengguna K:** *Yo iki posisi ne* sek poso min (SKN.7)

Pada konteks 1 ini, penutur pengguna K memberikan pendapatnya terhadap

informasi mengenai tips berbuka ramadan beserta gambar minuman segar. Penanda kebahasaan *tolong* menunjukkan bahwa penutur ingin meminimalkan ancaman muka negatif lawan tutur di dalam tindak tutur seperti saran. Sebagaimana telah dijelaskan dalam teori Brown dan Levinson (1987, hal. 178) bahwa penggunaan penanda bahasa seperti *tolong* dalam bahasa Indonesia digunakan untuk menunjukkan dua kontradiksi keinginan penutur untuk memperjelas tindak tutur dan melakukannya secara tersamar.

Selanjutnya terdapat kesantunan negatif melalui penggunaan bentuk pertanyaan atau pagar dan perwujudan sikap pesimis yang digunakan oleh operator sebagai respon pernyataan tuturan lawan tutur. Bentuk pertanyaan seperti “*kok isok duso iku lho*” yang setara dengan “*why do you suppose so?*” dalam bahasa Inggris menunjukkan bahwa penutur mengetahui keberatan lawan tutur dan secara sengaja mengajukan sebuah pertanyaan untuk mengawali tindak tutur selanjutnya yang dapat mengancam muka lawan tutur. Tuturan selajutnya merepresentasikan strategi penyelamatan muka negatif lawan tutur dengan cara menunjukkan keraguan atas ketepatan tuturan yang dihasilkan. Penanda bahasa yang dapat dimarkai pada tuturan ini yaitu melalui frasa “Sopo weruh” yang setara dengan bentuk pesimistis dalam bahasa Inggris, seperti: “*there’d be any chance/possibility/hope of . . .*”

Bentuk strategi kesantunan negatif lainnya yaitu penggunaan bentuk impersonal dalam sebuah pernyataan digunakan oleh penutur pengguna K. Strategi ini dimarkai dengan penanda bahasa yaitu penghindaran penggunaan kata ganti “saya,” “anda,” atau “kamu.” Hal ini menunjukkan bahwa tindak tutur yang digunakan tidak digunakan untuk memojokkan partisipan tutur. Sehingga perubahan bentuk tutur dapat ditandai sebagai berikut: “*I tell you that it is so*” menjadi “*It is so*”. Perubahan bentuk tutur ini juga digunakan oleh penutur dalam menegaskan kembali pandangannya dan pada saat yang sama menunjukkan usaha penutur untuk mmenyelamatkan muka negatif lawan tuturnya.

Konteks:

**Pengguna L:** gak pengen ngajak aku buber ta min (SKP.10)

**Operator:** kamu siapa ya (SKT.2)

Faktor kedekatan sosial seperti yang telah dijelaskan sebelumnya (lihat konteks 6 pada bagian 4.2 kesantunan positif) juga mempengaruhi pemilihan jenis kesantunan yang berbeda yaitu kesantunan negatif. Pada konteks interaksi di atas, operator menggunakan sub-strategi kesantunan tersanar (SKT.2) dengan mempertimbangkan faktor tersebut. Pertimbangan tersebut dapat dipahami pada suatu kondisi di mana partisipan tutur sesungguhnya tidak mengetahui secara langsung penulis dari tuturan di atas begitu juga sebaliknya. Salah satu penanda kebahasaan berupa pemilihan dan penggunaan bahasa Indonesia digunakan operator untuk menjaga jarak dengan lawan

tuturnya dan secara bersamaan mengkonfirmasi kedekatan sosial mereka.

Konteks:

**Operator:** poso iku dak mek njogo ati ambek lambe tok. (...) **@pengguna M** mene maneh nek komen sing santun, Cak. Sing mbok komen iku yo menungso sing mbok temoni bendinane. Podo wae adabe komen nang medsos ambek ngobrol nang konco **(SKN.1)**

Pemilihan strategi kesantunan kali ini menjadi sebuah pemisah di antara strategi kesantunan apa adanya atau langsung (*bald on-record*) dengan strategi kesantunan tersamar (*off-record*). Karena motivasi pada pemilihan strategi ini menunjukkan keinginan penutur untuk mengkomunikasikan keinginannya secara tidak langsung atau tersamar meskipun tindak tutur itu sendiri, secara intuisi kita sebagai pengguna bahasa, akan mengartikannya sebagai tuturan yang langsung. Brown dan Levinson (1987) menandai strategi ini melalui ekspresi idiom yang mewakili penjelasan di atas.

Sedangkan pada konteks interaksi berupa komentar operator di atas, operator menggunakan strategi tersebut sebagai bentuk usaha penyelamatan muka negatif lawan tutur terhadap tindak tutur peringatan atau saran. Dapat dikatakan bahwa, operator juga berusaha untuk menunjukkan suatu kesantunan berbahasa yang baik dalam berkomunikasi atau memberikan komentar secara *online*. Sebagaimana telah dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987, hal. 134) bahwa pemisah diantara tindak tutur langsung maupun tidak langsung dapat diamati melalui konteks terbentuknya fitur-fitur kebahasaan (kata, frasa, ungkapan-ungkapan tertentu). Keterikatan yang dimiliki oleh ketiga strategi ini patut untuk diamati lebih jauh dalam konteks masyarakat tutur dan media komunikasi tertentu.

Konteks:

**Pengguna N:** *Mungkin* tradisinya namanya padusan tapi momennya namanya megegan min, jadi megegan bisa diisi dengan padusan, slametan sampai sedekah bumi cmiiw yha min *bee aku sing salah*, maturnuwun 🙏 hehe **(SKN.2,3)**

**Operator:** di Gresik *memang* ada yang pakai istilah padusan dan megegan. Kalau di daerah lain padusan *cenderung* mensucikan diri dengan mandi di sumber air. Di Gresik terutama daerah Tlogopojok dengan membersihkan makam keluarga. **(SKN.2)**

Penggunaan strategi kesantunan negatif kali ini merupakan bentuk tanggapan terhadap lawan tutur dimana lawan tutur sebelumnya menggunakan strategi yang sama. Dalam hal ini penutur N ingin mengemukakan pengetahuannya dan pada saat yang sama ia juga menghargai informasi yang telah operator jabarkan. Sehingga strategi penggunaan pagar dan sikap tidak optimis bertujuan untuk mengurangi perbedaan

pendapat karena perdebatan pendapat yang berkepanjangan akan berakibat hilangnya muka atau citra diri penutur maupun lawan tutur.

**Strategi kesantunan tersamar**

Konteks:

**Operator:** Mene nek pengajian *koyok e* Pak Yai kudu nambahi bab “poso driji” (SKT.2)

Tuturan operator di atas merupakan bagian interaksi yang ia bangun bersama dua lawan tuturnya. Dalam konteks ini, operator bermaksud untuk merelai sebuah pertikaian yang terjadi di antara pengguna IG lainnya akan munculnya sebuah topik baru. Usaha tersebut operator wujudkan melalui strategi tindak penyelamatan muka tersamar di mana keberhasilan fungsi suatu tuturan bergantung pada bagaimana lawan tutur memaknainya. Dengan menggunakan strategi ini penutur bertujuan untuk membebaskan dirinya dan lawan tutur akan tanggung jawab suatu tindak tutur dengan cara menyampaikan tindak tutur lainnya. Usaha ini yang disebut sebagai bagian dari kesantunan berbahasa dengan cara melanggar prinsip maksim relevansi. Strategi penggunaan petunjuk asosiasi (SKT.2) pada konteks ini yaitu berupa nilai dan norma sosial yang akan dipahami oleh lawan tutur.

Konteks:

**Pengguna O:** Yamene Ojok bahas sego\*an min, wetengku wes muni wkwk (SKP.3)

**Operator:** aku mbahas Narkoba, Cak :( (SKT.3)

Strategi kali ini merupakan bagian dari strategi kesantunan tersamar dengan menggunakan praanggapan yang dimiliki oleh partisipan tutur. Sebagaimana fungsi platform media sosial, Instagram salah satunya yaitu penyampaian informasi kepada masyarakat namun terkadang pembahasan suatu topik atau informasi tertentu dapat berubah sewaktu-waktu. Di sinilah peran operator untuk dapat mengendalikan komentar dari penutur lainnya sehingga interaksi yang terjalin dapat menunjukkan gambaran penggunaan bahasa yang menaati nilai dan norma sosial. Pelanggaran maksim relevansi pada penggunaan praanggapan (SKT.3) di sini memiliki perbedaan konsep dengan strategi (SKT.2) pada interaksi sebelumnya. Pada strategi praanggapan ini, penutur menggunakan pengetahuan lawan tutur mengenai suatu topik yang sedang dibicarakan, sedangkan pada strategi penggunaan petunjuk asosiasi penutur menggunakan pengetahuan yang telah lawan tutur pahami bahkan sebelum komunikasi tertentu dibangun.

Konteks:

**Pengguna P:** Kapan acara e boss

**Operator:** kudu nangis eson moco komene sampean, Cak :( (SKT.8)

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa perkembangan teknologi dan internet telah menjadi kebutuhan masyarakat saat ini. Namun pada kenyataannya masih banyak pengguna media sosial yang enggan untuk membaca informasi secara utuh dan dengan ceroboh memberikan komentarnya. Seperti konteks interaksi di atas, operator menyesali komentar yang diberikan oleh lawan tutur dimana operator secara jelas telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pengguna IG pada bagian awal deskripsi informasi. Ekspresi kekecewaan ini operator sampaikan dengan menggunakan prinsip kesantunan tersamar di mana strategi ini tidak secara langsung ditujukan kepada lawan tutur tetapi juga kepada pengguna IG lainnya. Tuturan oleh operator di atas menjadi bagian dari pelanggaran maksim kualitas dengan cara menjadikan tindak tutur sebagai sebuah ironi. Sehingga dapat diamati bahwa sebenarnya penutur tidak menunjukkan ekspresi ‘kudu nangis’ yang sebenarnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa data yang diperoleh penelitian ini, partisipan tutur pada interaksi yang terjalin di dalam instagram menggunakan strategi kesantunan positif terbanyak yaitu 81.3% dibandingkan dengan strategi lainnya. Rangkaian pilihan strategi kesantunan selanjutnya diikuti oleh strategi kesantunan negatif (10.2%), strategi kesantunan tersamar (7.6%) kemudian strategi kesantunan apa adanya (3.4%). Kecenderungan pemilihan strategi di atas dapat dijabarkan dengan cara menunjukkan variabel-variabel sosial yang mempengaruhi pilihan tersebut.

Pada penggunaan strategi kesantunan positif partisipan tutur mempertimbangkan keinginan utama mereka untuk dapat disukai, dikagumi, dianggap sebagai satu kelompok tertentu sehingga usaha-usaha penyelamatan muka positif penutur dan lawan tutur menjadi pertimbangan utama. Selain itu, pengembangan platform “infogresik” sendiri berfungsi sebagai media penyampai informasi kepada khalayak publik dan sebagai sebuah wadah komunitas masyarakat Gresik pada khususnya. Sehingga diskusi-diskusi mengenai informasi atau kejadian di wilayah Gresik menjadi perhatian utama oleh pengelola *platform* tersebut. Tujuan pemeliharaan hubungan sosial dengan pengguna Instagram pada umumnya juga merupakan fokus utama komunikasi, berupa komentar, dapat terjalin.

Sedangkan pemilihan strategi kesantunan negatif dan tersamar banyak dipengaruhi oleh faktor kedekatan sosial dan tingkat paksaan pada tindak tutur. Dalam hal ini, operator tidak memiliki latar belakang kedekatan sosial dengan partisipan lainnya dan secara formal menggunakan jenis kesantunan negatif untuk menjaga jarak, memberi penghormatan, dan menyelamatkan muka negatif keduanya. Selanjutnya, jenis strategi tersamar digunakan juga dengan alasan yang sama dimana ancaman muka lebih besar

dibandingkan kedua strategi sebelumnya.

Kurangnya penerapan kesantunan apa adanya di dalam komunikasi *online* dapat disebabkan beberapa hal yaitu: (1) tidak adanya aspek kinestik yang dapat menunjukkan sikap sopan seseorang dalam tuturan langsung, (2) tuturan langsung yang digunakan dalam media sosial cenderung menunjukkan atau (3) tuturan langsung yang dihasilkan cenderung bertujuan untuk menunjukkan sikap kasar dan tidak sopan terhadap sebuah isu atau informasi. Selanjutnya, pengaruh variabel jarak sosial dan tingkat paksaan yang dimiliki sebuah tindak tutur memberikan pengaruh terbesar terhadap pemilihan tingkat penyelamatan muka bagi pengguna bahasa di dalam platform Instagram “infogresik” ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: CUP.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maricic, I. (2001). Cyberpoliteness: Requesting strategies on the Linguist List. *Pragmatics in 2000.: Selected papers from the 7th International Pragmatics Conference*. 2, hal. 409-416. Antwerp, Belgium: International Pragmatics Association (IprA).
- Morand, D. A., & Ocker, R. J. (2002). Politeness Theory and Computer-Mediated Communication: A Sociolinguistic Approach to Analyzing Relational Messages. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'03)* (hal. 10). The Computer Society.
- West, L., & Trester, A. M. (2013). Facework on Facebook: Conversations on Social Media. Dalam D. Tannen, & A. M. Trester (Penyunt.), *Discourse 2.0: Language and New Media* (hal. 133-154). Washington, DC: Georgetown University Press.
- Yule, G. (2014). *Pragmatik*. (I. F. Wahyuni, Trans.) Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yus, F. (2011). *Cyberpragmatics: Internet-mediated Communication in Context*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin Publishing Company.
- Yus, F. (2017). Social media. In A. Barron, Y. Gu, & G. Steen (Eds.), *The Routledge Handbook of Pragmatics*. London: Routledge.