



**KESANTUNAN BAHASA WHATSAPP MAHASISWA  
TERHADAP DOSEN PRODI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA  
DI UNIVERSITAS INDRAPRASTA PGRI**

---

**Astuti Samosir**  
**Dosen Universitas Indraprasta PGRI**  
**(Naskah diterima: 1 Maret 2019, disetujui: 20 April 2019)**

*Abstract*

*This research was conducted in 2018/2019 in Indonesian Language Program, Universitas Indraprasta PGRI, started in October 2018 until January 2019. This Source of data is messages sent by under graduate students through WhatsApp to Indonesian Language program lecturers, Universitas Indraprasta PGRI. Tehnique of recording data were reading and comphrending each chat between under graduate students and their lecturers through screenshoot. Analysis was conducted based on politeness principles and intrepreted their application and of politeness principles violence. The result showed if under graduate students of Universitas Indraprasta PGRI have used six politeness principles explained*

**Keyword:** *Language Politeness, WhatsApp student*

**Abstrak**

Penelitian yang ini dilakukan pada Semester Ganjil 2018/2019 di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas Indraprasta PGRI, mulai dari bulan Oktober 2018-Januari 2019. Sumber data penelitian ini adalah pesan mahasiswa yang dikirim melalui WhatsApp yang ditujukan kepada dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas Indraprasta PGRI. Teknik pencatatan data yang dilakukan yaitu membaca dan memahami setiap percakapan antara mahasiswa dan dosen melalui tangkap layar (*screenshoot*) menganalisis berdasarkan maksim dalam prinsip kesantunan, lalu menginterpretasikan setiap penerapan dan pelanggaran terhadap prinsip kesopan santunan. Hasil penelitian diperoleh bahwa mahasiswa Universitas Indraprasta PGRI dalam berkomunikasi terhadap dosen sudah menggunakan prinsip kesantunan dengan menerapkan keenam maksim yang telah dijelaskan.

**Kata Kunci:** Kesantunan Bahasa, WhatsApp mahasiswa.

**I. PENDAHULUAN**

**K**omunikasi yang baik akan terjadi ketika antara penutur dan lawan tutur memahami setiap aturan dalam tuturan. Beberapa aturan yang harus diperhatikan ketika seseorang menuturkan

setiap tuturannya (baik secara lisan maupun tulisan) yaitu penerapan prinsip kerja sama yaitu dengan memerhatikan maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi dan maksim cara. Selain penerapan prinsip kerja sama, tetapi harus memerhatikan yang

berkenaan dengan kesantunan berbahasa, apalagi pesan ditujukan pada orang yang lebih tua atau yang lebih dihormati.

Komunikasi antar mahasiswa terhadap dosen harus mendapatkan perhatian yang khusus, karna menyangkut terhadap kesantunan dalam berbahasa. Mahasiswa harus memahami hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menghubungi dosen, selain memerhatikan waktu kirim mahasiswa juga harus memerhatikan bahasa komunikasi. Etika dalam menghubungi dosen sudah menjadi bagian yang diperhatikan oleh universitas, seperti yang tertulis dalam laman Universitas Indonesia yang menjelaskan 7 poin etika dalam menghubungi dosen sebagai berikut: memerhatikan waktu menghubungi dosen, mengawali dengan sapaan atau salam, ucapkan kata maaf sebagai bentuk sopan santun, menyampaikan identitas, gunakan bahasa yang umumnya dimengerti dan menggunakan tanda baca, bahasa singkat dan jelas, mengakhiri pesan dengan ucapan terima kasih.

Interaksi komunikasi antara mahasiswa dan dosen dapat secara lisan dan tulisan. Salah satu “media sosial” yang digunakan oleh mahasiswa untuk berkomunikasi dengan dosen berkaitan dengan perkuliahan adalah

WhatsApp. Pesan yang ingin disampaikan oleh mahasiswa beragam, misalnya izin perkuliahan, konsultasi tugas, bimbingan proposal penelitian atau skripsi, dan lain-lain.

Beberapa kasus yang ditemui oleh peneliti berkenaan dengan kesantunan bahasa whatsapp mahasiswa terhadap dosen. *Pertama*, mahasiswa tidak mencantumkan identitas berupa nama serta kelas. Hal ini sangat mempersulit dosen dalam mengidentifikasi mahasiswa tersebut, karna jumlah mahasiswa sangat banyak dan tidak memungkinkan untuk menyimpan nomor handphone semua mahasiswa. *Kedua*, menggunakan bahasa daerah. Meskipun dosen yang bersangkutan memahami bahasa daerah yang digunakan, akan tetapi untuk urusan akademis atau perkuliahan seharusnya menggunakan bahasa Indonesia. *Ketiga*, waktu pengiriman pesan. Beberapa kasus whatsapp mahasiswa yang mengirimkan pesan melewati pukul 21.00, hal ini sangat mengganggu jam istirahat.

Kesantunan bahasa WhatsApp dalam penelitian ini mendeskripsikan tentang penerapan serta pelanggaran kesantunan yang terjadi selama semester ganjil 2018/2019. Gambaran akan kesantunan bahasa whatsapp ini diharapkan mampu mewujudkan tujuan

pendidik selain mendidik mahasiswa menjadi orang yang cerdas dalam ilmu pengetahuan serta teknologi juga membentuk karakter budi pekerti.

Penelitian yang ini dilakukan pada Semester Ganjil 2018/2019 di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas Indraprasta PGRI, mulai dari bulan Oktober 2018-Januari 2019. Sumber data penelitian ini adalah semua pesan mahasiswa yang dikirim melalui WhatsApp yang ditujukan kepada dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas Indraprasta PGRI.

## **II. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Prinsip Kesantunan**

Suatu ujaran akan berlangsung dengan baik ketika si penuturnya menuturkan tuturan dengan mengindahkan prinsip kesantunan. Pada umumnya, masyarakat Indonesia memiliki norma kesantunan yang telah disepakati secara bersama, tapi setiap daerah memiliki norma kesantunan tersendiri. Kesantunan dapat diartikan sebagai perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Ekspresi beretika ini yang menjadi tolak ukur suatu percakapan baik tulisan maupun lisan dinyatakan santun atau tidak.

Tarigan (2009:46) salah satu cara menghasilkan kesopansantunan adalah menjaga kesamaan isi proposisional x (misalnya “Kamu akan membeli mangga”) dan mempertinggi taraf kesopansantunan dengan mempergunakan lebih banyak lagi jenis ilokusi tidak langsung. Ilokusi tak langsung lebih cenderung sopan karena dua hal yaitu ilokusi tak langsung itu meninggikan taraf kefakultarifan dan semakin tidak langsung sesuatu ilokusi semakin berkurang tentatif pula keperluannya.

Rahardi (2005:35) menjelaskan bahwa penelitian kesantunan termasuk dalam kajian penggunaan bahasa dalam suatu masyarakat tertentu. Masyarakat memiliki kultur daerah yang mengatur suatu kesantunan dengan penuturnya yang berbeda latar belakang dengan mengindah-kan suatu maksud atau tujuan dari tuturan tersebut.

Kaidah yang harus dipatuhi ketika seseorang yang ingin bertutur sehingga tuturan yang dihasilkan itu santun ada tiga kaidah. Kaidah tersebut dijelaskan oleh Chaer (2010: 10) sebagai berikut. *Perta-ma*, formalitas. *Kedua*, ketidak tegasan. *Ketiga*, kesamaan atau sekawan. Leech (1983: 132) menyatakan bahwa prinsip sopan santun memiliki enam kategori yang berbeda sebagai berikut.

*Pertama*, maksim kebijaksanaan (dalam kerugian dan keuntungan) dengan aturan bahwa kurangilah atau perkecilah kerugian pada orang lain dan tambahlah atau perbesarlah keuntungan pada oranglain. *Kedua*, maksim kedermawanan (dalam kerugian dan keuntungan) dengan aturan bahwa kurangi keuntungan bagi diri sendiri dan tambahilah pengorbanan bagi diri sendiri. *Ketiga*, maksim penghargaan (dalam ekspresi dan asersi, dalam perasaan dan ketegasan) dengan aturan bahwa kurangi cacian pada oranglain dan tambahilah pujian pada oranglain. *Ke empat*, maksim kesederhanaan (dalam ekspresi dan asersi) dengan aturan bahwa kurangilah pujian pada diri sendiri dan tambahilah cacian pada diri sendiri. *Kelima*, maksim pemufakatan (dalam ketegasan) dengan aturan kurangilah ketidaksesuaian antara diri sendiri dan oranglain dan tingkatkanlah persesuaian antara diri sendiri dan oranglain. *Keenam*, maksim simpati (dalam ketegasan) dengan aturan kurangilah antipasti antara diri sendiri dan oranglain dan perbesarlah simpati antara diri sendiri dan oranglain.

Gagasan dasar maksim kebijaksanaan adalah setiap peserta tuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu

mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pada pihak lainnya (Rahardi, 2005: 60). Artinya bahwa dalam maksim ini selalu menekan-kan akan kerugian dan keuntungan dengan mengharapkan tidak adanya keuntungan diri sendiri.

Inti pokok maksim kedermawanan adalah kurangi keuntungan bagi diri sendiri dan tambahilah pengorbanan bagi diri sendiri. Intinya maksim kedermawanan ini berkenaan dengan ucapan dan perbuatan sehari-hari maka kedengkian, iri hati dan sakit hati antar sesama dapat terhindar (Tarigan, 2009:77).

Inti pokok maksim penghargaan adalah kurangi cacian pada orang lain, tambahilah pujian pada orang lain (Tarigan, 2009:79). Maksim penghargaan diutarakan dengan kalimat ekspresif dan asertif (Wijana, 1996: 57). Contoh tuturan ekspresif adalah mengucapkan selamat, mengucapkan terima kasih, memuji dan membela sungkawa (Nadar, 2009: 30).

Inti pokok maksim kesederhanaan adalah kurangi pujian pada diri sendiri, tambahilah cacian pada diri sendiri (Tarigan 2009: 80). Sedangkan Rahardi (2005:63) menjelaskan bahwa dalam maksim ini peserta

tutur hendaknya bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian pada diri sendiri.

Maksim ini menekankan pada peserta tutur agar membina kecocokan di dalam kegiatan bertutur (Rahardi 2005: 64). Artinya bahwa penutur dan lawan tutur meminimalkan ketidakcocokan dan selalu berusaha pada kesepakatan.

Media sosial mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Pada umumnya masyarakat Indonesia adalah pengguna aktif media sosial. Media sosial diartikan sebagai sebuah media *online* tempat para pengguna bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum, dan dunia virtual (Romli, 2012:104). Artinya bahwa dalam penggunaan media sosial memiliki manfaat yang beragam dan digunakan sesuai kebutuhan penggunaannya. Sedangkan, Nasrullah (2017:11) berpendapat bahwa media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. Adapun karakteristik dari media sosial menurut Nasrullah (2017:15) yaitu: jaringan (*net-work*), informasi (*information*), arsip

(*archive*), interaksi (*interactivity*), simulasi sosial (*simulation of society*), konten oleh pengguna (*user-generated content*).

Perkembangan media sosial menurut Nasrullah (2017: 35) sebagai berikut. Tahun 2004 kemunculan media sosial Flickr, Tagged, Yelp, Digg. Tahun 2005 kemunculan media sosial You Tube, Bebo, Ning, Reddit. Tahun 2006 kemunculan media sosial Twitter, Slideshare, Spotify. Tahun 2007 kemunculan media sosial Tumblr, Ustream, Last FM, FriendFeed, Gowalia. Tahun 2008 kemunculan media sosial Yammer, Soundcloud. Tahun 2009 kemunculan media sosial We7, WhatsApp. Tahun 2010 kemunculan media sosial Instagram, Quora, Path, Ask FM. Tahun 2011 kemunculan media sosial Google +, Pinterest. Tahun 2013 kemunculan media sosial Snapchat.

WhatsApp merupakan salah satu aplikasi online yang mengalami perkembangan yang dahulu hanya berupa chat sekarang mengalami kemajuan menjadi video call. Aplikasi online ini kompatibel dengan beberapa jenis handphone dengan melakukan pengunduhan melalui Play Store pada beberapa jenis handphone seperti Iphone, Android, Blacberry, serta jenis handphone lainnya. Beberapa fungsi dari

aplikasi online ini yaitu chat (men-*chat*, men-*delete*, meng-*copy*, atau mem-*forward* pesan). Saat ini bisa mengirimkan lokasi (*share location*) serta *video call* dengan jumlah beberapa orang. Biasanya aplikasi WhatsApp digunakan untuk membuat grup untuk memudahkan suatu kelompok atau instansi dalam berkomunikasi.

### **III. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Cresweell (Terj. Fawaid, 2010:5) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang—oleh sejumlah individu atau sekelompok orang—dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Data dari penelitian ini adalah tuturan mahasiswa kepada dosen program studi Pendidikan Bahasa Indo-nesia melalui WhatsApp. Seperti penje-lasan Moleong (2004: 9) penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen. Penelitian ini bekerjasama dengan 10 dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, dengan meminta kesediaan kesepuluh dosen tersebut untuk mengirimkan data melalui *screenshot* yang dilakukan terlebih dahulu.

Teknik pencatatan data yang dilakukan yaitu membaca dan memahami setiap percakapan antara mahasiswa dan dosen melalui tangkap layar (*screenshot*) yang dilakukan oleh dosen yang bersangkutan, memberikan tanda pada pesan WhatsApp yang menerapkan prinsip kesantunan dan melanggar prinsip kesantunan, menganalisis berdasarkan maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kemufakatan, maksim kesimpatian. Selanjutnya, menginterpretasikan setiap penerapan dan pelanggaran terhadap prinsip kesopon santunan.

### **IV. HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian ini menggambarkan tentang prinsip kesantunan dalam berbaha-sa mahasiswa terhadap dosen Pendidikan Bahasa Indonesia di Universitas Indrapras-ta PGRI. Hasil penelitian digambarkan ke dalam enam maksim dalam prinsip kesantunan sebagai berikut.

#### **a. Maksim Kebijaksanaan**

Maksim ini berkaitan dengan kerugian dan keuntungan, dengan aturan bahwa kurangilah atau perkecillah kerugian pada orang lain dan tambahlah atau perbesarlah keuntungan pada oranglain.

1. “Assamualaikum wr. Wb. Maaf ya Ibu mengganggu, saya atas nama Asrin Niniouw ketua kelas R.1.G dengan catatan, besok kami sekelas mengikuti seminar akademik 2018 di UNJ dan besok hari Kamis ada mata kuliah PPKN dan Pengantar Pendidikan. Apa Ibu mengizinkan kami sekelas untuk mengikuti seminar tersebut atau tidak? Terima kasih. Wassalam...

2. Assalamu’alaikum.. Ibu, maaf sebelumnya saya Qorina Avianti dari R1G ijin tidak masuk karna ada urusan di SMK saya untuk mengurus PIP Bu, terima kasih Bu.

Dari dua WhatsApp mahasiswa terhadap dosen di atas menunjukkan bahwa melanggar maksim kebijaksanaan, karena pada WA ke-1 menjelaskan bahwa adanya kerugian yang dialami oleh pihak lain yaitu dengan mengikuti seminar tanpa konfir-masi terlebih dahulu kepada dosen yang akan mengajar, sehingga apabila izin seminar diberikan maka perkuliahan akan ditiadakan, walaupun pada kalimat terakhir adanya maksim kebijaksanaan yang meminta izin, akan tetapi hal tersebut seharusnya dilakukan sebelum mendaftar seminar. Pada WA ke-2 juga demikian yaitu melanggar maksim kebijaksanaan karena tidak mengikuti kuliah dengan alasan

mengurus atau mengikuti PIP, artinya mahasiswa sebagai penutur mengambil keuntungan sendiri.

3. Pagi Bu, saya Supriadi, mewakili kelas a, b, dan c terkait acara. Mohon izin membuat konsep acara, bila ada perubahan tempat atau biaya mohon dimaklumkan Bu.

Pada WA ke-3 mahasiswa di atas, dapat dijelaskan bahwa mahasiswa tersebut menggunakan maksim kebijaksanaan dengan meminta izin untuk pembuatan konsep acara dan memberitahukan akan perubahan tempat atau biaya, sehingga tidak menimbulkan kerugian pada oranglain dan memperbesar keuntungan pada lawan tutur.

#### **b. Maksim Kedermawanan**

Maksim ini berkaitan dengan kerugian dan keuntungan, dengan aturan bahwa kurangi keuntungan bagi diri sendiri dan tambahilah pengorbanan bagi diri sendiri.

1. Assalamualaikum Bu, ini Ridho perwakilan S1A. Laporan dan makalahnya, saya taruh di ruang dosen ya Bu.

2. Siang Ibu. Nanti saya jemput Ibu dimana?

Berdasarkan kedua WhatsApp mahasiswa di atas menjelaskan bahwa kedua percakapan tersebut memenuhi maksim kedermawanan. Pada WA ke-1 dijelaskan bahwa mahasiswa memberitahu-kan bahawa

laporan dan makalah sudah diletakkan di ruangan dosen, hal ini mempermudah atau tidak menyulitkan dosen untuk membawa dari kelas ke ruangan. WA ke-2 di atas mahasiswa menawarkan diri untuk menjemput dosen yang bersangkutan dengan bertanya tentang lokasi, hal ini mengandung prinsip kedermawananan dalam diri mahasiswa.

### **c. Maksim Penghargaan**

Maksim ini berkaitan dengan ekspresi dan asersi, dalam perasaan dan ketegasan, dengan aturan bahwa kurangi cacian pada oranglain dan tambahilah pujian pada oranglain.

1. Selamat hari guru, Bu. Semoga ilmu yang Ibu berikan kepada kami selalu berguna sampai kapanpun. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan kepada Ibu, dan melindungi dimanapun Ibu berada. Terima kasih tak terhingga saya ucapkan.
2. Terima kasih Ibu Azhari atas ilmu dan bimbingannya. Sehat selalu untuk Ibu dan sukses dalam pekerjaan dan apapun yang Ibu lakukan. Maaf bila saya ada kesalaham selama saya kuliah di Unindra.

Pada pesan yang disampaikan oleh mahasiswa terhadap dosen melalui WhatsApp itu menunjukkan bahwa penerapan maksim penghargaan dengan rasa terima kasih

dan hormat. WA ke-1 menjelaskan bahwa mahasiswa mengucapkan selamat hari guru dengan diiringi dengan harapan serta doa, demikian juga pada WA ke-2, mahasiswa yang telah menyelesaikan kuliah mengucapkan terima kasih serta harapan dan doa kepada dosen pembimbing skripsinya.

### **d. Maksim Kesederhanaan**

Maksim ini juga disebut sebagai maksim kerendahan hati yang berkaitan dengan dalam ekspresi dan asersi dengan aturan bahwa kurangilah pujian pada diri sendiri dan tambahilah cacian pada diri sendiri.

1. Assalamualaikum Bu, maaf mengganggu, saya Nur Khsanah S1B Sore Bu. Saya izin tidak bisa masuk karena sedang sakit habis jatuh dari motor Bu. Di rumah sendirian, jikalau kakak saya sudah balik kerja, saya usahakan untuk mengikuti mata kuliah Ibu. Terima kasih Bu.
2. Ibu terima kasih sudah ngajak kita nonton film di kelas, makasih bu, maaf kalo ada tingkah kita yang kurang berkenan.

Pada tuturan mahasiswa melalui WhatsApp pada dosen dijelaskan bahwa mahasiswa menerapkan maksim kesederhanaan (kerendah hati) dengan cara mengucapkan terima kasih dan penggunaan kata



maaf, sebagai maksud mengangap lawan tutur sebagai orang yang lebih dihormati.

#### **e. Maksim Pemufakatan**

Maksim ini berkaitan dengan ketegasan dengan aturan kurangilah ketidaksesuaian antara diri sendiri dan oranglain dan tingkatkanlah persesuaian antara diri sendiri dan oranglain.

“Selamat malam Ibu, maaf saya mengganggu. Saya Urip Kurnia mahasiswa bimbingan Ibu, saya mau bimbingan mengenai bab 2, besok Ibu di kampus atau tidak?..... “Maaf sebelumnya Bu, tapi besok saya ada UAS pukul 13.00 sampai pukul 17.30. Ibu ada di kampus hari apa saja selain besok?..... Baik Bu terima kasih banyak. “

Pesan yang disampaikan di atas menunjukkan pemufakatan setelah berulang kali menanyakan jadwal, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan dalam hal ini. Terlihat bahwa mahasiswa berusaha membuat kemufakatan dengan dosen berkenaan dengan jadwal bimbingan.

#### **f. Maksim Kesimpatian**

Maksim ini berkaitan dengan ketegasan dengan aturan kurangilah antipati antara diri sendiri dengan oranglain.

“Selamat malam, Bu. Saya Retno, saya ingin bimbingan dengan Ibu”...(Maaf Retno, Ibu

saat ini berada di Sumatra, karna Kakek Ibu meninggal).... “Maaf Bu, turut berduka cita ya Bu, semoga selalu sabar”

Dari pesan yang disampaikan mahasiswa melalui WA di atas digambarkan bahwa mahasiswa memberikan rasa simpati dengan mengucapkan turut berduka cita diiringi dengan harapan atau doa.

#### **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Universitas Indraprasta PGRI dalam berkomunikasi terhadap dosen sudah menggunakan prinsip kesantunan dengan menerapkan keenam maksim yang telah dijelaskan. Sehingga lawan tutur tidak merasa dirugikan atau tersinggung. Pelanggaran terhadap percakapan juga terjadi misalnya tidak mengenalkan diri, mengucapkan salam dan sebagainya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, terjemahan Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Leech, Geoffrey N. 1983. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman.

- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Nadir, F.X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nasrullah, R. 2017. *Media sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Romli, A.S. 2012. *Jurnalistik online*. Bandung: Nuansa Cendekia Bandung.