

Implementasi Kesantunan dalam Wacana Percakapan di *Whatsapp* (Kajian Sosiopragmatik)

Alimuddin A. Djawad¹ dan Endang Sulistyowati²

Program Studi Pendidikan Bahasa Sastra Indonesia

STKIP PGRI Banjarmasin

¹aldin33m@gmail.com dan ²sulistyowatiendang301@gmail.com

ABSTRAK

Peran media sosial (medsos) dalam dunia komunikasi dewasa ini sangat urgen karena berimplikasi langsung pada sikap bahasa masyarakat khususnya pengguna medsos *Whatsapp*. Berkenaan dengan itu, kajian yang dilaksanakan ini ditujukan untuk memperoleh deskripsi mengenai implementasi dan pelanggaran kesantunan dalam wacana percakapan di *whatsapp* berdasarkan perspektif sosiopragmatik. Sumber data penelitian ini adalah berbagai grup *whatsapp* sehingga data kebahasaan yang digali berkaitan dengan tuturan dari anggota grup. Teori yang dijadikan rujukan utama dalam analisis data ialah teori prinsip kesantunan Leech (1983) yang mendasarkan pada beberapa maksim. Hasil kajian menunjukkan bahwa maksim yang sepenuhnya dipatuhi dalam percakapan meliputi maksim kebijaksanaan, kemurahan, kerendahan hati, dan kesimpatian. Sebaliknya, maksim yang dilanggar sekaligus dipatuhi adalah maksim penerimaan dan kesetujuan. Pelanggaran terhadap kedua maksim tersebut menyebabkan tidak santunnya tuturan peserta tutur.

Kata kunci: *kesantunan, wacana percakapan, whatsapp*

PENDAHULUAN

Eksistensi media sosial (medsos) memiliki pengaruh besar dalam dunia komunikasi. Salah satu pengaruh itu adalah tampak pada penggunaan bahasa yang cenderung melanggar tata krama di medsos, baik *Whatsapp*, *BBM*, *Facebook*, maupun *Instagram*. Pelanggaran tata krama dalam penggunaan bahasa di medsos yang sering dirasakan adalah kurang memperhatikan kesantunan berbahasa di kalangan pengguna (*netizen*). Bahkan, ada kalanya medsos dimanfaatkan untuk menyebarkan hoaks, berita palsu, dan ujaran kebencian dengan maksud tertentu sehingga sangat merugikan berbagai pihak. Padahal aktivitas berbahasa tidak sekadar mengungkapkan pendapat, pikiran, perasaan, gagasan melainkan harus memperhatikan sikap bahasa yang baik agar tujuan komunikasi tercapai. Oleh sebab itu, strategi yang dapat ditempuh adalah menekankan pada kesantunan berbahasa dengan memperhatikan norma-norma sosial dan kultural yang berlaku di tengah masyarakat. Perihal

kesantunan berbahasa di medsos telah diteliti beberapa orang peneliti sebelumnya, diantaranya Maulidi (2015), Pratama (2017), dan Fallianda (2018). Hasil kajian ketiga orang peneliti itu diberikan sebagai berikut ini.

Maulidi (2015) melakukan kajian mengenai kesantunan berbahasa pada media jejaring sosial *Facebook*. Dengan memanfaatkan para pengguna *Facebook* hasil penelitian mengindikasikan bahwa kesantunan dalam *Facebook* diwujudkan melalui tuturan yang berbentuk pertanyaan, ucapan terima kasih, rasa syukur, harapan, permohonan, penghargaan, penawaran, dan informasi. Di samping itu, kesantunan yang bervariasi dalam tuturan pada *Facebook* dipengaruhi berbagai faktor, yaitu penutur, petutur (mitra tutur), pokok pembicaraan, tempat tuturan, suasana, dan tujuan tuturan.

Pratama (2017) meneliti bahasa komplain di media sosial *Twitter*. Hasil penelitian dilaporkan oleh peneliti bahwa strategi kesantunan positif dipilih dengan maksud melindungi muka positif partisipan tutur yang terancam karena menghadapi berbagai keluhan dari pelanggan, sedangkan strategi kesantunan negatif dijadikan sebagai strategi untuk menyampaikan instruksi kepada partisipan tutur lainnya. Di pihak lain, partisipan tutur (penutur dan mitra tutur) telah berhasil dengan baik memilih strategi kesantunan.

Fallianda (2018) meneliti kesantunan berbahasa pengguna media sosial *Instagram*. Dengan menggunakan medsos instagram “Infogresik” sebagai sumber data utama melalui interaksi tertulis berupa komentar-komentar operator dan pengguna *instagram* diperoleh simpulan bahwa 81,3% partisipan tutur menggunakan strategi kesantunan positif, 10,2% strategi kesantunan negatif, 7,6% strategi kesantunan tersamar, dan 3,4% menggunakan strategi kesantunan langsung. Penggunaan strategi kesantunan positif karena mempertimbangkan keinginan untuk disukai dan dikagumi, sedangkan strategi kesantunan negatif dan tersamar dipengaruhi oleh faktor kedekatan sosial dan tingkat paksaan pada tindak tutur.

Ketiga penelitian di atas, yang lebih mendekati kajian ini adalah dilakukan oleh Maulidi (2015) yang mengkhususkan pada wujud kesantunan dan faktor-faktor penyebabnya. Sementara kajian ini difokuskan pada pelaksanaan dan pelanggaran kesantunan berbahasa di kalangan pengguna medsos *Whatsapp* sebagai akibat dipatuhitidaknya beberapa maksim dalam percakapan yang ditawarkan Leech.

KAJIAN TEORI

Formulasi konsep kesantunan (*politeness*) telah dikembangkan para ahli dalam studi pragmatik diantaranya Lakoff (1973), Fraser (1978), Brown dan Levinson (1978), dan Leech (1983). Secara umum pemikiran mereka memaknai kesantunan sebagai tuturan yang mengandung rasa hormat kepada mitra tutur (lawan bicara). Dengan demikian, tolok ukur kesantunan itu berpusat pada lawan bicara, bukan pembicara sebab suatu tuturan yang menurut pembicara sudah santun belum tentu santun bagi lawan bicara. Hal yang juga menarik ditegaskan berkenaan dengan kesantunan adalah beberapa teori di atas intinya menyatakan bahwa teori Prinsip Kerjasama (PK) yang diajukan Grice (1975) tidak selamanya harus ditaati. Dalam teori PK disebutkan empat maksim percakapan (*conversation maxims*), yang meliputi (1) maksim kualitas (*maxim of quantity*), (2) maksim kualitas (*maxim of quality*), (3) maksim relevansi (*maxim of relevance*), dan (4) maksim cara/pelaksanaan (*maxim of manner*) (lihat pula Felix – Brasdefer, 2008: 12; Nadar, 2009: 24; Seken, 2015: 89-90). Bagi Leech, fungsi sosial PK yang sangat penting adalah dimungkinkannya para peserta tutur (penutur dan petutur) berinteraksi dengan asumsi bahwa mereka ingin bekerja sama sehingga dapat memenuhi ilokusi dari penutur.

Kendatipun teori PK telah berkontribusi dalam membangun prinsip percakapan yang ideal dan lancar, akan tetapi terdapat sebagian pakar dalam studi pragmatik cenderung memandangnya sebagai suatu teori yang hanya bersandar logika. Padahal penggunaan bahasa tidak selamanya harus mempertimbangkan logika melainkan peran konteks tuturan. Di sinilah perbedaan esensial antara teori PK dengan teori kesantunan. Itulah sebabnya, Trudgill (1984: 164-166) mengakui bahwa upaya menyamakan pemakaian varian kebahasaan yang lebih standar dengan kesantunan berbahasa membingungkan. Bentuk bahasa yang standar dan formal belum tentu menunjukkan kesantunan/ kesopanan berbahasa.

Sehubungan dengan kesantunan, Lakoff (1973) mengusulkan tiga kaidah yang harus ditaati partisipan tutur, yakni formalitas (*formality*), ketidaktegasan (*hesitency*), dan persamaan atau kesekawanan (*equality or cameraderie*) (Felix-Brasdefer, 2008: 15). Sementara Fraser (1978 dalam Chaer, 2010: 47) lebih bertumpu atas dasar strategi dengan membedakan istilah *kesantunan* (*politeness*) dan *penghormatan* (*deference*). Intinya bahwa berperilaku hormat belum tentu berperilaku santun. Kesantunan merupakan properti yang diasosiasikan dengan ujaran menurut pendapat pendengar agar penutur tidak melampaui haknya, sedangkan penghormatan adalah aktivitas yang berfungsi untuk menyatakan

penghargaan. Lebih lanjut, Fraser menegaskan bahwa yang termasuk hak dan kewajiban peserta tutur adalah bertalian dengan hal yang boleh dituturkan dan cara menuturkannya.

Brown dan Levinson (1978) menyebutkan konsep *nosi muka (face)* yang terdiri atas *muka negatif* dan *muka positif* (Watts, 2003: 86). Muka negatif mengacu pada citra diri. Setiap orang berkeinginan agar ia dihargai dengan cara memberikan kebebasan bertindak dari keharusan mengerjakan sesuatu. Muka positif merujuk pada citra diri setiap orang yang berkeinginan agar hal yang dilakukan, yang dimiliki, atau yang merupakan nilai-nilai yang diyakininya dapat diakui orang lain sebagai suatu hal yang baik dan menyenangkan. Berdasarkan nosi muka itu, kesantunan diklasifikasikan menjadi dua, yaitu kesantunan negatif dan kesantunan positif (lihat pula Yule, 1996: 64-65; Cutting, 2002: 45; Kádár dan Mills, 2011: 29-30). Kesantunan negatif merupakan usaha untuk menghindari adanya konflik antarpeserta tutur (penutur-petutur). Hal yang juga menarik adalah usulan Brown dan Levinson untuk menghindari ancaman terhadap muka dengan cara memperhitungkan derajat keterancaman suatu tuturan. Upaya menghindari ancaman bisa dilakukan dengan memperhitungkan tiga faktor, yakni jarak sosial, besarnya perbedaan kekuasaan, dan status relatif jenis tindak tutur di dalam kebudayaan yang bersangkutan sehingga dijadikan perhitungan untuk memilih strategi.

Masih berkaitan dengan teori kesantunan, Leech (1983) menekankan pada prinsip kesantunan (*politeness principles*) dengan mengajukan enam maksim yang meliputi maksim kebijaksanaan, penerimaan, kemurahan, kerendahan hati, kesetujuan, dan kesimpatian (lihat Felix-Brasdefer, 2008: 16; Rahardi 2005: 59-66). Ada dua kategori kesantunan bagi Leech, yaitu kesantunan absolut dan kesantunan relatif. Kesantunan absolut menunjuk pada aturan-aturan yang bersifat umum dalam suatu masyarakat tutur (*speech community*) yang berimplikasi pada kesantunan berbahasa. Sebaliknya, kesantunan relatif merupakan kesantunan yang sifatnya bervariasi dengan mengacu pada dimensi dan standar yang secara khusus berlaku di dalam masyarakat tutur.

Berkenaan dengan maksim kesantunan, lebih lanjut Leech (1983) mengajukan lima jenis skala kesantunan berbahasa yang meliputi 1) Skala kerugian dan keuntungan (*cost benefit scale*) yang menunjuk pada besar kecilnya keuntungan dan kerugian bagi peserta tutur karena sebuah tindak tutur dalam percakapan tertentu; 2) Skala pilihan (*optionality scale*) merujuk pada sedikit banyaknya pilihan yang diutarakan penutur kepada petutur dalam pertuturan; 3) Skala ketidaklangsungan (*indirectness scale*) bertalian dengan langsung atau tidak langsungnya maksud disampaikan penutur kepada petutur (semakin tidak langsung

suatu tuturan disampaikan, maka perlokusinya semakin santun); 4) Skala keotoritasan (*authority scale*) berkaitan dengan hubungan status sosial penutur dengan petutur; dan 5) Skala jarak sosial (*social distance*) menyangkut tingkat hubungan sosial antarpartisipan tutur (penutur-petutur) (semakin jauh jarak sosial antara penutur dan petutur, maka tuturan yang digunakan semakin santun).

Teori kesantunan yang dijadikan sebagai teori rujukan utama dalam kajian ini adalah teori kesantunan Leech (1983) yang menekankan pada prinsip kesantunan dengan maksimum-maksimumnya. Melalui teori tersebut data tuturan yang berwujud percakapan di *whatsapp* dianalisis berdasarkan permasalahan yang dikaji.

METODE PENELITIAN

Dengan mempertimbangkan tujuan dan sifat data, maka pendekatan semantik diterapkan. Pendekatan itu dipilih atas dasar pemikiran bahwa data kebahasaan berupa tuturan dari anggota grup *whatsapp* perlu ditelaah maknanya. Dengan demikian, penelitian ini tergolong kualitatif sehingga lebih cocok digunakan metode deskriptif kualitatif. Alasannya adalah karena jenis data penelitian yang akan dideskripsikan berwujud tuturan atau kalimat dari pengguna medsos *whatsapp* di berbagai grup.

Pengumpulan data dilakukan dalam dua tahapan, yaitu penyediaan data dan analisis data. Dalam penyediaan data digunakan metode simak (membaca). Dengan mengadopsi konsepsi Sudaryanto (1993) dan Mahsun (2012), diterapkan teknik sadap sebagai teknik dasar, dan teknik Simak Bebas Libat Cakap (SBLC) sebagai teknik lanjutan. Teknik sadap dipilih untuk menyadap penggunaan bahasa (tuturan) di kalangan pengguna *whatsapp* dengan ditunjang teknik catat. Untuk melengkapi penyadapan data ditempuh pula pengamatan lewat *observer's paradox* (istilah Labov dalam Wardhaugh, 1988), yaitu mengamati percakapan tanpa diketahui peserta tutur sehingga data yang diperoleh bersifat alami. Untuk kegiatan analisis data mengikuti beberapa tahapan berikut 1) pemerian data, 2) klasifikasi data, 3) analisis dan interpretasi data, dan 4) penarikan simpulan. Terkait analisis data digunakan pendekatan kontekstual dengan mengacu pada teori kesantunan berbahasa yang dikembangkan oleh Leech (1983).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dalam berbagai grup *whatsapp* didapatkan temuan mengenai realisasi pematuhan dan pelanggaran maksim berdasarkan prinsip kesantunan yang

dirumuskan Leech (1983). Sebagaimana telah disebutkan pada kajian pustaka, Leech mengajukan enam maksim yakni a) maksim kebijaksanaan (*maxim of tact*), b) maksim penerimaan (*maxim of generosity*), c) maksim kemurahan (*maxim of approbation*), d) maksim kerendahan hati (*maxim of modesty*), e) maksim kesetujuan (*maxim of agreement*), dan f) maksim kesimpatian (*maxim of sympathy*). Keenam maksim itu menjadi rujukan dalam pemerian, analisis, dan pembahasan data secara terbatas di bawah ini.

- a. *Maksim Kebijaksanaan* menghendaki agar setiap penutur berupaya memaksimalkan keuntungan orang lain, atau meminimalkan kerugian orang lain. Kepatuhan terhadap maksim ini tampak dalam percakapan singkat.

Y1 : Ini bukti standar 7 kalau mau diangkat lemarinya silakan...

Am : Yg bisa dibawa ke ruangan Pak Ketua sj Bu... Prof. mau lihat kesiapan berkas kita sj sebelum berangkat...

Penggalan percakapan di atas memperlihatkan peserta tutur berupaya menaati maksim kebijaksanaan dengan memaksimalkan keuntungan lawan tutur, baik Y1 sebagai penutur maupun Am sebagai petutur (lawan tutur). Y1 memberi informasi sekaligus tawaran kepada Am sambil bercanda sehingga perlokusi tuturannya sedikit mengurangi derajat kesantunan. Namun, berbeda dengan Am yang tetap berusaha meminimalkan kerugian lawan tutur melalui tuturannya yang santun dengan disertai argumen.

Ketaatan para peserta tutur terhadap maksim kebijaksanaan juga tampak pada wacana percakapan berikut.

Al : Ini revisi suratnya sdh dikirim lewat email. Tksh atas bantuannya Pak.

Sy : Ya Pak, sy coba mintakan tanda tangan. Mudah2an beliau berkenan.

Dalam percakapan yang dibangun kedua peserta tutur masing-masing pihak menjaga tingkat kesantunan secara konsisten, baik Al maupun Sy berupaya dengan maksimal meminimalkan kerugian lawan tutur. Strategi itu memungkinkan terjadi kelancaran interaksi antarpeserta tutur.

- b. *Maksim Penerimaan* mengharuskan supaya setiap peserta tutur meminimalkan keuntungan pribadi dan memaksimalkan kerugian diri pribadi. Realisasi pematuhan dan pelanggaran terhadap maksim penerimaan teramati dalam cuplikan singkat percakapan pengguna *Whatsapp*.

Rz : Di markas sdh ada kopi. Ayo mendekat!

Bb : Mau dong!

Hr : Maaf, udah ngopi.

Pemerian penggalan percakapan singkat mengisyaratkan bahwa ada kalanya maksim penerimaan tidak selamanya dipatuhi tetapi bisa jadi dilanggar. Hal ini dengan jelas diperlihatkan penutur Rz dan Hr yang meminimalkan keuntungan diri sendiri dan mengoptimalkan kerugian diri sendiri. Tuturan keduanya terasa santun meskipun berbeda. Rz mengutarakan informasi tetapi secara tersirat bermakna ajakan atau tawaran, sedangkan Hr menolak secara halus dengan permintaan maaf. Dengan demikian, Rz dan Hr telah mematuhi maksim penerimaan. Sebaliknya, Bb dianggap melanggar kesantunan karena mamaksimalkan keuntungan pribadi dan meminimalkan keuntungan lawan tutur.

- c. *Maksim Kemurahan* menghendaki agar setiap peserta tutur senantiasa memaksimalkan penghormatan kepada orang lain, dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain sebagai lawan tutur. Untuk memperoleh gambaran mengenai sikap peserta tutur dalam berinteraksi di *whatsapp* dapat diperhatikan cuplikan data di bawah ini.

Ab : Slmt dan sukses Bu dapat hibah.

Ds : Tksh Pak, berkat dukungan dan doa.

Deskripsi percakapan menunjukkan bahwa Ab dengan tuturan *slmt dan sukses Bu dapat hibah* berupaya memberikan rasa hormat secara maksimal kepada Ds sebagai lawan tutur. Berdasarkan strategi tuturan itu, Ab telah menaati maksim kemurahan. Sejalan dengan itu, Ds sebagai pihak penerima pujian berusaha meminimalkan penghargaan diri sendiri dari orang lain. Jadi, Ab dan Ds telah berlaku santun dalam bertutur.

- d. *Maksim Kerendahan Hati* menginginkan supaya peserta tutur meminimalkan penghormatan pada diri sendiri dan memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri. Kaidah ini perlu dipatuhi peserta tutur sebagai salah satu syarat terwujudnya tuturan (bahasa) yang santun dalam tindakan komunikasi, baik lisan maupun tertulis. Untuk mengetahui santun tidaknya pengguna medsos *whatsapp* dalam percakapan hendaknya dicermati pertuturan.

Mh : Dengan tidak mengurangi rasa hormat, sy mengundang Bapak pada acara akikah cucu

A : Tksh Pak, insya Allah datang. Undangan sdh diterima

Tuturan Mh bernilai santun karena menggunakan strategi tuturan tidak langsung dan literal. Dalam menyampaikan undangan, Mh mengawali dengan tuturan *dengan tidak mengurangi rasa hormat*, dan tidak langsung pada tuturan *Sy mengundang Bapak pada acara akikah cucu*. Hal ini sesuai dengan kaidah pragmatik yang berlaku bahwa tuturan tidak langsung cenderung lebih santun daripada tuturan langsung. Karena itu, Mh dipandang menaati maksim kerendahan hati. Begitu pula respons A melalui tuturan *Tksh Pak, insya Allah datang. Udangannya sudah diterima* memenuhi kriteria kesantunan.

e. *Maksim Kesetujuan* menuntut kesetujuan atau kecocokan dan meminimalkan ketidaksetujuan antarpeserta tutur dalam aktivitas komunikasi. Norma ini hendaknya dipatuhi agar kelancaran komunikasi (interaksi) tidak terhambat. Sebaliknya, apabila dilanggar aturan itu, maka bisa jadi kesantunan tuturan tidak terwujud. Bahkan, komunikasi antara penutur dan mitra tutur tidak terganggu. Sehubungan dengan maksim kesetujuan, kiranya perlu disimak sajian percakapan singkat dalam salah satu grup *whatsapp*,

Dp : Gimana perkembangan disertasi?

An : Ini masih terus berjuang, masih proposal.

Dp : Oke Pak, sy doakan sukses.

Paparan wacana percakapan mengindikasikan bahwa maksim kesetujuan dipatuhi dengan baik. Realita ini didasarkan pada tuturan Dp, *Oke Pak, sy doakan sukses* yang bermaksud menyatakan kesetujuan, maka tuturan Dp memenuhi kesantunan. Lain halnya dengan percakapan berikut.

Hp : Mau menginformasikan, sekarang guru honor 90.000 perjam cm linknya tdk bisa di-save.

Fa : Hoax aja tu Bu.

Wacana percakapan di atas menyajikan pelanggaran maksim kesetujuan yang dilakukan Fa karena memaksimalkan ketidaksetujuan terhadap tuturan Hp. Memang bukan berarti bahwa setiap orang harus sependapat dengan lawan bicara. Akan tetapi, untuk menyatakan penolakan atau ketidaksetujuan harus tetap memakai bahasa (tuturan) santun yang disertai alasan. Dengan perkataan lain, Fa dapat saja mengutarakan penolakan terhadap pernyataan Hp tanpa harus mengabaikan maksim kesetujuan/kecocokan agar percakapan berjalan normal dan lancar.

- f. *Maksim Kesimpatian* mengharapkan agar peserta tutur berupaya memaksimalkan kesimpatian dan meminimalkan ketidaksimpatian kepada mitra tuturnya dalam percakapan. Pematuhan terhadap maksim kesimpatian bisa dilakukan oleh peserta tutur, baik dengan ucapan selamat maupun pernyataan belasungkawa. Agar lebih jelasnya bisa diikuti percakapan di bawah ini.

YI : Mohon doa, ibu saya sedang dirawat di RS.

As : Semoga ibundanya diangkat penyakitnya dan kembali sehat amin ya
Allah

An : Semoga Allah swt memberikan kesembuhan kpd ibundanya. Amin ya
Rabb

Pemaparan percakapan menyajikan realisasi pematuhan maksim kesimpatian yang dilakukan As dan An dalam merespons tuturan YI. As dan An memaksimalkan rasa simpatinya terhadap permohonan atau permintaan YI. Oleh sebab itu, kedua peserta tutur tersebut telah mewujudkan kesimpatian melalui kesantunan tuturan dengan maksud untuk memberi doa dan dukungan moral bagi lawan tuturnya. Dalam konteks budaya ketimuran, tindakan rasa simpati kepada orang lain yang terkena musibah atau pun yang mendapatkan kebahagiaan perlu ditunjukkan sebagai wujud solidaritas dalam bermasyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dibahas sebelumnya, bisa disimpulkan bahwa para pengguna medsos khususnya *whatsapp* di berbagai grup dalam membangun interaksi telah memenuhi kesantunan berbahasa. Kesantunan itu memiliki derajat yang bervariasi dari yang agak santun hingga sangat santun jika merujuk pada skala kesantunan. Turunnya nilai kesantunan salah satu faktor yang mempengaruhi adalah keinginan berhumor penutur pada situasi yang tidak memungkinkan. Selain itu, ditemukan pula bahwa maksim yang ditaati sepenuhnya dalam percakapan adalah maksim kebijaksanaan, kemurahan, kerendahan hati, dan kesimpatian. Sementara maksim yang dilanggar sekaligus ditaati adalah maksim penerimaan dan kesetujuan/kecocokan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Penelope and Levinson, Stephen C. 1978. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
Cutting, Joan. 2002. *Pragmatics and Discourse*. London: Routledge.

- Fallianda. 2018. “Kesantunan Berbahasa Pengguna Media Sosial Instagram: Kajian Sosiopragmatik” dalam *Etnolinguist* Volume 2 Nomor 1, Mei 2018 hlm. 35-54. (online), (<https://e-journal.unair.ac.id/ETNO/article/view/8457>), diakses 4 September 2018.
- Felix-Brasdefer, J. Cesar. 2008. *Politeness in Mexico and The United States*. Amsterdam: John Benjamin Publishing Company.
- Grice, H. Paul. 1975. “Logic and Conversation” dalam P Cole dan J. Morgan (ed) *Syntax and Semantics 3 Speech Act*. New York: Academic Press.
- Kádár, Dániel Z. and Mills, Sara (ed.). 2011. *Politeness in East Asia*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman.
- Mahsun. 2012. *Metode Penelitian Bahasa, Tahapan Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Maulidi, Ahmad. 2015. “Kesantunan Berbahasa pada Media Jejaring Sosial *Facebook*” dalam *e-Jurnal Bahasantodea* Volume 3 Nomor 4, Oktober 2015 hlm 42-49. (online) (<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Bahasantodea/article/view/6328>), diakses 4 September 2018.
- Nadar, F. X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pratama, Ikke Dewi. 2017. “Bahasa Komplain di Media Sosial *Twitter*” dalam *Transformatika* Volume 4 Nomor 1, Maret 2017 hlm. 35-56. (online), (<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/transformatika/article/view/244>), diakses 4 September 2018.
- Rahardi, R. Kunjana. 2005. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Seken, I Ketut. 2015. *Introduction to Pragmatics*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analitis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Trudgill, Peter. 1984. *Applied Sociolinguistics*. London: Academic Press.
- Wardhugh, Ronald. 1988. *An Introduction to Sociolinguistics*. Oxford: Basil Blackwell.
- Watts, Richard J. 2003. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Yule, George. 1996. *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.