

Kesantunan Berbahasa Penyiar Radio di Surakarta

Wiwik Yulianti ¹, Sumarlam ², Muhammad Rohmadi ³, Agus Hari Wibowo ⁴.

¹ Student of Pragmatic Linguistics, Postgraduate Program of UNS Surakarta.

^{2,3,4} Faculty of Language And Art, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Email: ipeyulia@gmail.com

Abstract: *The increasing competition in the radio broadcast industry will affect the broadcast practitioners' performance. They will be demanded to produce fresh and excellent creativity to defeat their competitors (Yulia, 2010) [7]. The article studies the radio broadcasters' language politeness, of which is the part of strategies in attracting the listeners. It aims to reveal the politeness principles spoken at the conversation of the radio programs. It deployed a Content Analysis combined with recording technique as its data collecting technique. Meanwhile, the analysis applied a Pragmatics Matching method through a Contextual Approach. In detail, the study referred to Leech's politeness principles (2014) [3], which include: (1) tact maxim, (2) generosity maxim, (3) approbation maxim, (4) modesty maxim, (5) agreement maxim, (6) sympathy maxim, (7) apology maxim, (8) forgiveness maxim, (9) opinion maxim, and (10) feeling maxim. The politeness principles relate to two participants of a conversation, including the speaker and listener. The findings revealed the speaker's compliance and violation toward the politeness principles.*

Keywords: *politeness, maxim, radio, Pragmatics, broadcaster*

Abstrak: Persaingan radio yang semakin ketat akan berpengaruh terhadap kinerja para praktisi kepenyiaran. Mereka diuntut untuk bisa menghasilkan ide-ide kreatifitas yang segar dan mampu menaklukkan pesaingnya (Yulia, 2010) [7]. Artikel ini meneliti tentang kesantunan berbahasa penyiar radio. Kesantunan penyiar radio merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk menarik pendengar dan meningkatkan siaran. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui penerapan prinsip kesantunan yang terdapat pada percakapan penyiar radio. Metode penelitian menggunakan metode simak dan catat, dengan teknik lanjutan yaitu teknik rekam. Analisis data menggunakan metode padan pragmatik, dengan pendekatan kontekstual. Menggunakan teori Leech (2014) [3] dengan prinsip kesantunan: (1) maksim kebijaksanaan (2) maksim kemurahan (3) maksim penerimaan (4) maksim kerendahhatian (5) maksim kecocokan (6) maksim kesimpatian (7) maksim permintaan maaf (8) maksim pemberian maaf (9) maksim berpendapat (10) maksim perasaan. Prinsip kesantunan berhubungan dengan dua peserta percakapan, yakni diri sendiri dan orang lain. Temuan penelitian ini yaitu, terdapat pematuhan dan ketidakpatuhan prinsip kesantunan pada penyiar radio.

Kata Kunci: kesantunan, maksim, radio, pragmatik, penyiar

1. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu sarana komunikasi, radio mempunyai berbagai macam program acara yang disajikan. Salah satu acara radio yang banyak di gemari oleh para pendengar adalah *program visitasi radio* atau biasa dikenal dengan program permintaan lagu (*request lagu*) oleh pendengar disertai kirim-kiriman ucapan salam kepada pendengar lain yang melibatkan penyiar dan pendengar dengan sarana telepon interaktif. Acara *visitasi* dipandu oleh penyiar radio yang bertindak sebagai penutur atau orang pertama (01) dan pendengar sebagai partisipan yang bertindak sebagai mitra tutur atau orang kedua (02). Keakraban antara penyiar dan pendengar menjadikan radio masih digemari hingga sekarang. Kenyataan yang terjadi saat ini, radio siaran masih memiliki pendengar setia yang selalu mendengarkan program-program acara radio. Hal itu terbukti dari program acara *visitasi* radio yang masih digemari pendengar untuk mengunjungi, berkirim secara langsung berkomunikasi dengan

penyiar melalui telepon. Kemampuan berekspresi penyiar radio menggunakan bahasa bertujuan untuk memengaruhi pendengar agar mau mengikuti apa yang diinginkan oleh penyiar. Penyiar program *visitasi* radio mempunyai tugas memberikan informasi, hiburan dan mengajak pendengar berpartisipasi melalui telepon atau sarana yang lain untuk berkomunikasi secara langsung dengan penyiar agar bisa berkirim salam dan mengunjungi pendengar lainnya secara on air.

Penyiar radio dalam menjalankan tugasnya dibatasi dengan kode etik yang tidak boleh dilanggar. Hal itu sesuai dengan tugas dan fungsi penyiar untuk selalu memberikan sajian yang tidak hanya menghibur, tetapi juga memiliki nilai mendidik pada setiap siarannya. Pada kenyataannya penyiar radio dituntut bisa memenuhi tujuan dari setiap program siaran yang dibawakan. Untuk mencapai tujuannya, seorang penyiar dapat melanggar kesantunan atau mengaplikasikan kesantunan berbahasa. Hal ini menarik untuk dikaji karena kesantunan berbahasa penyiar radio akan berpengaruh pada kualitas dan kuantitas pendengar yang berpartisipasi pada program *visitasi* radio.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tahapan Review

Eunike Laura (2013) [8] dalam penelitiannya "*Kepuasan Pendengar Terhadap Program Sonora News di Radio Sonora Surabaya*" bertujuan untuk mengetahui kepuasan pendengar terhadap program berita Sonora News di radio Sonora Surabaya. Menggunakan teori *Uses & Gratifications* bertujuan untuk melihat kepuasan seseorang terhadap sebuah program di media massa pilihannya. Teori ini merupakan teori yang mengasumsikan bahwa pengguna mempunyai pilihan alternatif untuk memuaskannya, dan lebih menekankan pada khalayak yang aktif menentukan pilihan atas media massa yang dipilihnya. Penelitian ini menitikberatkan pada motif atau hal-hal yang mempengaruhi seseorang dan membantu seseorang melakukan sesuatu terutama penggunaan media massa radio. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pendengar terhadap program news. Kepuasan tersebut diukur menggunakan *Gratification sought* yaitu kepuasan yang dicari individu sebagai motif menggunakan media massa, dan *Gratification obtained* yaitu kepuasan yang diperoleh individu setelah menggunakan media massa radio. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motif yang paling terpuaskan adalah motif kebiasaan / *ritualistic nature*. Motif yang terpuaskan lainnya adalah informasi/ berita dan pengawasan / *surveillance*. Sedangkan motif yang tidak terpuaskan adalah pengeditan.

Fathi Migdadi (2012) [5] meneliti interaksi pendengar dan penyiar radio dalam jurnal "*Public Complaints and Complaint Responses in Calls to a Jordanian Radio Phone-in Program*", menyelidiki keluhan dan tanggapan keluhan dalam interaksi antara pendengar dan penyiar dari radio siaran melalui program acara selama dua jam interaktif menggunakan sarana telepon yang disiarkan secara langsung di Yordania. Program acara itu dikhususkan untuk menerima dan menangani pengaduan yang bersifat umum dari masyarakat. Menggunakan teori Brown dan Levinson (1987), studi ini meneliti fungsi dan pola keluhan dan jenis tanggapan yang dilakukan oleh penyiar radio. Temuan menunjukkan bahwa penelepon mencoba untuk mempromosikan solidaritas dengan penyiar untuk memperkuat keluhan mereka dan meningkatkan kesempatan mereka untuk menerima tindakan perbaikan atas keluhan yang disampaikan oleh pendengar. Mengingat hubungan dari sifat auditif mengancam keluhan, data menunjukkan bahwa sering ada daerah yang cukup besar mengalami hambatan untuk menyampaikan keluhan dalam berinteraksi antara penelepon dan penyiar, Hal itu bisa dicapai melalui perangkat seperti memuji pernyataan dan penggunaan

bentuk percakapan informal. Dalam menanggapi keluhan, penyiar dan pendengar mencoba untuk bernegosiasi dengan mendorong mereka untuk berbicara secara bebas, menggunakan komentar empatik, dan menjanjikan untuk mentransfer masalah penelepon 'kepada pihak berwenang. keluhan melalui interaksi penyiar dan pendengar melalui telepon ini terbatas, karena sangat dibatasi dan dibentuk oleh pengaturan kelembagaan masyarakat ini yaitu radio siaran tempat di mana mereka berinteraksi.

2.2. Metodologi

Kesantunan penyiar radio merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk menarik pendengar dan meningkatkan kualitas program radio siaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan prinsip kesantunan yang terdapat pada percakapan penyiar radio dalam program visitasi radio. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simak dan catat. Menggunakan teknik lanjutan yaitu teknik rekam, teknik simak bebas libat cakap, teknik catat, dan teknik wawancara. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode padan pragmatik. Metode padan pragmatik ini diterapkan menggunakan pendekatan kontekstual. Teori Leech (2014) [3] menjelaskan tentang prinsip kesantunan yang memiliki beberapa maksim, yaitu (1) maksim kebijaksanaan/ kearifan (2) maksim kemurahan (3) maksim penerimaan (4) maksim kerendahanhati (5) maksim kecocokan (6) maksim kesimpatian (7) maksim permintaan maaf (8) maksim pemberian maaf (9) maksim berpendapat dan (10) maksim perasaan Prinsip kesantunan ini berhubungan dengan dua peserta percakapan, yakni diri sendiri dan orang lain .

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberadaan media massa, khususnya radio masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sifat radio siaran yang mampu merangkul pendengar dari beragam latar belakang dan pendidikan, hingga saat ini masih menjadi pilihan yang efektif untuk mendapatkan informasi terbaru dan hiburan yang menarik tanpa mengganggu aktivitas pendengar. Radio siaran (*broadcast*) atau lebih dikenal dengan istilah radio adalah salah satu sarana komunikasi elektronik yang dipakai masyarakat untuk memperoleh informasi, mengirim informasi dan memperoleh hiburan yang bersifat auditif (Onong,1990: 18) [6].

Salah satu acara radio yang banyak di gemari oleh para pendengar adalah *program visitasi radio* atau biasa dikenal dengan program permintaan lagu (*request lagu*) oleh pendengar disertai kirim-kiriman ucapan salam kepada pendengar lain yang melibatkan penyiar dan pendengar dengan sarana telepon interaktif. Acara *visitasi* dipandu oleh penyiar radio yang bertindak sebagai penutur atau orang pertama (01) dan pendengar sebagai partisipan yang bertindak sebagai mitra tutur atau orang kedua (02) . Keakraban antara penyiar dan pendengar menjadikan radio masih digemari hingga sekarang. Kenyataan yang terjadi saat ini, radio siaran masih memiliki pendengar setia yang selalu mendengarkan program-program acara radio. Hal itu terbukti dari program acara *visitasi* radio yang masih digemari pendengar untuk mengunjungi, berkirim secara langsung dan berkomunikasi dengan penyiar melalui telepon. Kemampuan berekspresi penyiar radio menggunakan bahasa bertujuan untuk memengaruhi pendengar agar mau mengikuti apa yang diinginkan oleh penyiar. Penyiar program *visitasi* radio mempunyai tugas memberikan informasi, hiburan dan mengajak pendengar berpartisipasi melalui telepon atau sarana yang lain untuk berkomunikasi secara langsung dengan penyiar agar bisa berkirim salam dan mengunjungi pendengar lainnya secara on air.

Program visitasi radio merupakan program harian yang ada di stasiun radio dengan menghadirkan percakapan antara penutur dan lawan tutur. Levinson (1978: 284) [1]

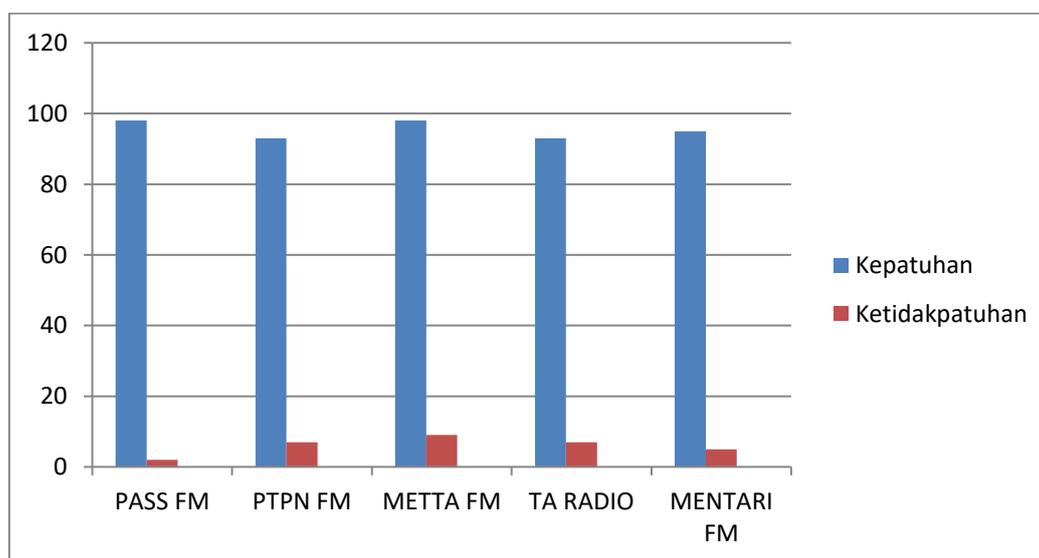
menyatakan bahwa percakapan adalah sebuah perbincangan yang pesertanya terdiri dari dua orang atau lebih, dan secara bebas saling bergantian. . Percakapan merupakan bentuk pemakaian bahasa yang dapat ditelaah dari berbagai disiplin ilmu. Hal ini berkesesuaian dengan pendapat yang dikemukakan oleh Marcellino (1993:59) [4] yang menyatakan bahwa percakapan merupakan bentuk penggunaan bahasa yang dapat dikaji dari berbagai sudut pandang. Prinsip kesantunan berhubungan dengan dua peserta percakapan. Lokasi penelitian ini adalah lima radio swasta di Surakarta yang memiliki program visitasi radio. Dari hasil analisis data yang terkumpul ditemukan pematuhan dan ketidakpatuhan penyiar radio seperti pada tabel berikut.

Tabel 1. Data Pematuhan Dan Ketidakpatuhan Kesantunan Penyiar Pada Program Visitasi Radio Di Surakarta

No	Stasiun radio	Pematuhan	Ketidakpatuhan
1	Pass Fm	98	2
2	PTPN FM	93	7
3	Metta FM	98	8
4	TA Radio	93	7
5	Mentari FM	95	5

Gambar 1. Data Pematuhan dan Ketidakpatuhan kesantunan

Data diatas mengklasifikasikan lima radio swasta nasional yang menjadi lokasi penelitian dengan pertimbangan spesifikasi masing-masing radio yang mampu mewakili keberadaan radio di Surakarta dan sekitarnya. Dengan klasifikasi berdasarkan maksim-maksim seperti yang dikemukakan leech (2014) pada prinsip-prinsip kesantunan.



Gambar 2. Grafik kepatuhan dan ketidakpatuhan maksim

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan pada beberapa stasiun radio di wilayah kota Surakarta yang terangkum dalam table terlihat jelas frekuensi kepatuhan dan ketidakpatuhan maksim-maksim yang dikemukakan oleh Leech (2014) [3]. Banyak ditemukan data

kepatuhan maksim jika dibandingkan dengan ketidakpatuhan maksim. Berikut ini temuan kepatuhan dan ketidakpatuhan maksim-maksim yang terdapat pada program visitasi radio di wilayah Surakarta.

3.1. *Data Ketidakpatuhan Maksim Kebijakan/ Kearifan (tact maxim)*

Pokok dasar dari maksim kearifan/ kebijakan dalam prinsip kesantunan menurut Leech adalah bahwa peserta tutur hendaknya berpegang teguh pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan pada dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pada pihak lain dalam kegiatan berkomunikasi. Hal itu seperti yang dikatakan Leech (1993: 170) [2] dalam bukunya, bahwa maksim kearifan/ kebijakan memiliki dua segi, yaitu segi negatif 'buatlah kerugian mitra tutur sekecil mungkin', dan kedua segi positif 'buatlah keuntungan mitra tutur semaksimal mungkin'.

Data 01

Konteks situasi : Penyar meminta pendengar untuk mengurangi volume radio agar tidak memantul suaranya

Penyar : "Oke, mungkin ee volume radio bisa dkecilin buk?"(1)

Penelpon : "Sudah".(2)

Penyar : "Sudah belum?, masih mantul ini buk".(3)

Penelpon : "Sudah"(4)

Penyar : "Oke, rikues lagu apa ibuk Mur?"(5)

Tuturan (1) yang diutarakan oleh penutur (penyar) merupakan tindakan tidak taat maksim, karena dari tuturan tersebut kita bisa lihat bahwa kerugian dipihak Mitra Tutur (penelpon) sangat besar. Prinsip maksim kebijakan adalah membuat kerugian Mitra Tutur sekecil mungkin dan keuntungan mitra tutur sebesar mungkin tidak terlihat pada tuturan (1). Dengan menyuruh mitra tutur mengecilkan volume radio berarti membuat kerugian mitra tutur besar dan keuntungan penutur semakin besar. Jadi pada tuturan diatas terjadi ketidaktaatan pada maksim kebijakan/ kearifan. Tuturan (5) pada data tersebut diatas lebih santun jika dibandingkan dengan tuturan (1), karena penutur menawarkan permintaan lagu yang ingin di dengarkan. Pada tuturan (5) menunjukkan keuntungan pada mitra tutur lebih besar dan kerugiannya pada mitra tutur lebih kecil jika dibandingkan dengan tuturan (1). Jadi selain ketidaktaatan maksim kebijakan, terjadi pada ketaatan maksim.

3.2. *Data Kepatuhan Maksim Kedermawanan (Generosity Maxim)*

Diharapkan dengan maksim kedermawanan atau maksim kemurahan hati, para peserta tutur dapat menghormati orang lain. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain. Dalam bukunya Leech (1993: 209) merumuskan buatlah keuntungan diri sendiri sekecil mungkin dan buatlah kerugian diri sendiri sebesar mungkin. Maksud dari maksim ini adalah agar peserta tutur dapat menghormati orang lain.

3.2.1. *Data 02*

Konteks situasi : Penyar menawarkan kepada pendengar dengan santun tentang lagu apa yang ingin didengarkan oleh pendengar.

Max : "Kamu pengen dengerin lagunya siapa atau mau apa inih?"(1)

Penelfon I : "Aku mau tanya mas"(2)

- Max : "Tanya apa?"(3)
 Penelfon I : "Perasaan pengen punya pacar, tapi di lingkunganku kan ndak ada yang punya pacar mas"(4)

Pada data 02 tuturan (1) menunjukkan bahwa penutur (Max) bertindak santun karena kalimat itu menyiratkan keuntungan untuk mitra tutur dan kerugian bagi penutur. Penutur menanyakan kepada mitra tutur ingin mendengarkan lagu apa yang nanti akan diputarkan oleh penutur. Maksim kedermawanan atau kemurahan hati ini ditaati oleh penutur, karena penutur adalah seorang penyiar yang ingin menghormati mitra tutur dengan menawarkan permintaan lagu.

3.3. Maksim Pujian (*Approbation Maxim*)

Maksud dari maksim pujian adalah agar para peserta pertuturan tidak saling mengejek, saling mencaci atau saling merendahkan pihak yang lain. Maksim pujian bisa diartikan sebagai maksim rayuan yang bermakna negatif. Istilah 'rayuan' biasanya digunakan untuk pujian yang tidak tulus. Pada maksim pujian ini aspek negatifnya yang lebih penting, yaitu jangan mengatakan hal-hal yang tidak menyenangkan mengenai orang lain, terutama mengenai mitra tutur.

3.3.1. Data (03)

Konteks situasi : Pada awalnya MT memberikan pujian kepada penyiar (Pn) karena ketampanan Pn bisa disandingkan dengan penyanyi Rhoma Irama. Karena pujian yang diberikan MT kepada Pn berlebihan, akhirnya Pn memberikan pujian juga kepada MT bahwa MT cantik.

- Penelpon : "Yang nyanyi itu kamu aja" (1)
 Penyiar : "Enggak" (2)
 Penelpon : "hehee.. Nanti generasi penerusnya kamu Haji Roma Iramanya, tapi itu kan masnya itu lebih" (3)
 Penyiar : "ehmm..."(4)
 Penelpon : "tampan og nek roma kan udah eyang, ya udah gak eksis dihatiku og yo, hahaa"(5)
 Penyiar : "hemmm...kamu juga cantik" (6)
 Penelpon : "salam buat mas Febri aja tambah tampan" (7)
 Penyiar : "iya" (8)
 Penelpon : "tambah ganteng, tambah apa ya, pinter, tambah banyak uangnya, tambah job dimana mana" (9)

Pada data (03) tuturan (1), tuturan (3), dan tuturan (5), penelpon (mitra tutur) memberikan pujian kepada penyiar (Pn) karena ketampanan yang melebihi ketampanan penyanyi terkenal haji Rhoma Irama. Mitra tutur berusaha memberikan pujian kepada penyiar bahwa ketampanan penyiar sangat luar biasa. Dengan memberikan sanjungan, berarti antara penutur dan lawan tutur tidak saling mengejek, sehingga ketaatan maksim pujian pada percakapan penyiar dan penelpon tidak diabaikan. Tuturan (6) yang dituturkan oleh Pn merupakan tuturan pujian yang ditujukan kepada MT bahwa kecantikan juga dimiliki oleh MT. Interaksi saling memuji antara Pn dan MT membuat percakapan diantara mereka menjadi seimbang, walaupun tujuan Pn dan MT saling memuji adalah hanya sekedar basa-basi. Tetapi sikap saling memuji dan tidak mengejek diantara mereka membuktikan bahwa ada penataan maksim memuji pada program visitasi radio.

3.3.2. Data (04)

Konteks situasi: Pada awalnya pendengar mengatakan bahwa penyiar genit dalam siaran. Kemudian Penyiar memanggil pendengar dengan sebutan "Ndut" yang berarti gendut. Hal itu dilakukan karena kedekatan penyiar dan pendengar sudah sangat akrab, sehingga walaupun tuturan bersifat saling mengejek, mereka tidak saling marah.

Pendengar : "Mas nya genit ah..." (1)

Penyiar : " biarin Ndut...hahahaha...kamu tuh diet lah biar banyak cowok yang mendekat...biar cepet punya gebetan hahaha..."(2)

Pendengar : " kagak usah diet aja cowokku banyak lo mas....gak kayak penyiarnya....weee"(3)

Penyiar : " ya sudah...sok kirim dah..."(4)

Data (04) merupakan data yang menunjukkan bahwa di program visitasi radio yang ada di wilayah Surakarta terdapat pelanggaran maksim pujian. Pada tuturan (1) MT menuturkan "*Masnya genit ah*" yang berarti bahwa MT mengatakan bahwa sikap yang dilakukan oleh Pn adalah negatif pada saat siaran. MT bertujuan mengolok-olok Pn akan kegenitannya. Pn yang saat itu siaran menanggapi ejekan MT dengan tuturan (2) "*biarin Ndut...hahahaha...kamu tuh diet lah biar banyak cowok yang mendekat...biar cepet punya gebetan hahaha...*". Tuturan yang bersifat mengejek ini berani dituturkan oleh Pn kepada MT karena Pn yakin bahwa MT tidak akan merasa tersinggung atas tuturan Pn karena kedekatan antara MT dan Pn sangat akrab. Tuturan (3) merupakan tuturan MT untuk memberikan pembelaan bahwa tanpa harus diet saja, jumlah cowok yang mendekatinya sudah banyak, tidak seperti Pn yang tidak memiliki gebetan. Tuturan (0) "*kagak usah diet aja cowokku banyak lo mas....gak kayak penyiarnya....weee*" ini merupakan tuturan MT yang ditujukan kepada Pn atas tanggapan dari tuturan (2) yang sifatnya mengejek. Sehingga dapat dibuktikan bahwa ada pelanggaran maksim pujian yang dilakukan Pn kepada MT pada siaran program visitasi radio.

4. KESIMPULAN

Pada pembahasan diatas menunjukkan bahwa percakapan yang dilakukan oleh penutur / penyiar dan mitra tutur / pendengar dalam program visitasi radio memiliki beberapa strategi kesantunan yang sesuai dengan prinsip-prinsip kesantunan seperti yang dijelaskan oleh Lecch (2014) yang memiliki beberapa maksim , yaitu (1) maksim kebijaksanaan/ kearifan (2) maksim kemurahan (3) maksim penerimaan (4) maksim kerendahan hati (5) maksim kecocokan (6) maksim kesimpatian (7) maksim permintaan maaf (8) maksim pemberian maaf (9) maksim berpendapat dan (10) maksim perasaan. Prinsip kesantunan ini berhubungan dengan dua peserta percakapan, yakni diri sendiri dan orang lain . Diri sendiri adalah penutur, dan orang lain adalah lawan tutur. Temuan pada penelitian ini yaitu, terdapat pematuhan dan ketidakpatuhan maksim kesantunan yang dilakukan oleh penyiar radio pada program *visitasi* radio. Temuan ini diharapkan memiliki manfaat bagi akademisi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dan mampu memberikan masukan kepada para praktisi radio untuk meningkatkan kualitas siaran.

TENTANG PENULIS

Wiwik Yulianti adalah Dosen (DLB) di Universitas Sebelas Maret Surakarta yang mengkhususkan diri dalam profesi kepenyiaran. Dia saat ini sedang melakukan studi Doktor di jurusan Linguistik Pragmatik, pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta. Associate Professor Prof. Dr. Sumarlam, M.S. , Dr. Muhammad Rohmadi , S.S., M.Hum., dan Dr.Agus Hari Wibowo, M.A., Ph.D. adalah dosen pembimbing

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, P. & Levinson, S.C. 1978. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leech, G. 1993. *Principle of Pragmatics*. New York: Longman.
- Leech, G. 2014. *The Pragmatics of Politeness*. New York: Oxford University Press
- Marcellino, M. 1993. "Analisis Percakapan (*Conversation Analysis*): Telaah Tanya-Jawab di Meja Hijau" dalam Pellba 6 (Bambang Kaswanti Purwo (Ed.)). Yogyakarta: Kanisius.
- Laura, E. 2013. *Kepuasan Pendengar terhadap Program Sonora News di Radio Sonora Surabaya*. Jurnal E- Komunikasi Vol 1. No 1. Diakses melalui <http://www.e-jurnal.com/2014/05/kepuasan-pendengar-terhadap-program.html>
- Mighdadi, F. 2012. "Public Complaints and Complaint Responses in Calls to a Jordanian Radio Phone-in Program ". Jordania: Oxford University Press.
- Onong, U.E. 1990 *Radio Siaran Teori dan Praktik*. Bandung: Mandar Maju.
- Yulia, W. 2010. *Andai Aku Jadi Penyiar*. Yogyakarta: Andi Offset