

Kesantunan Berbahasa Siswa Dalam Media Sosial Pada Pembelajaran Daring Bahasa Indonesia di Madrasah Aliyah NU Gondang Sragen Tahun 2020/2021

Hilmy Mahya Masyhuda

Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret

Pos-el: Hilmymahya5@student.uns.ac.id

Abstract: *Politeness in language is a key aspect of a person's success in establishing social relationships. This research which examines language politeness in social media aims to describe how polite the students should have, both in their communication with teachers and with their peers. In general, the attitude can be assessed along with the intonation and expression directly from the speaker. Whereas in social media, these two elements are not visible in expressions which are only in the form of writing or chat. In the method, this research uses a qualitative descriptive method. This research is a research in the realm of pragmatic studies, the object is in the form of utterances on student Whatsapp with Indonesian language teachers so that it is not bound by place. Techniques in collecting data are reading and note-taking techniques. While the data analysis technique used in this study is an interactive model, namely by collecting data, (2) data reduction, (3) data presentation, and (4) drawing conclusions. In contrast to the theory commonly used in analyzing language politeness face-to-face, the theory in this study uses the theory of language politeness in the media expressed by Reeves and Nass (2013) in the form of 1) Greeting and Saying Goodbye, 2) Seeing the Speaking Person, 3) Equalizing Modality, 4) Eliminating Positive Bias, 5) Intercultural Politeness: Differences and Similarities.*

Keywords: *Politeness of Language, Politeness in Media, Online Learning*

Abstrak: Kesantunan berbahasa merupakan aspek kunci dalam keberhasilan seseorang dalam menjalin hubungan sosial. Penelitian yang mengkaji kesantunan berbahasa dalam media sosial ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana sikap santun yang semestinya dimiliki siswa, baik dalam komunikasinya dengan guru maupun dengan teman sebayanya. Pada biasanya sikap dapat dinilai beserta intonasi dan mimik langsung dari penuturnya. Sedangkan dalam media sosial, kedua unsur tersebut tidak ternampak dalam ungkapan yang hanya berupa tulisan atau *Chat*. Dalam metodenya, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian dalam ranah kajian pragmatik yang objeknya berupa tuturan-tuturan dalam *Whatsapp* siswa dengan guru bahasa Indonesia sehingga tidak terikat tempat. Teknik dalam penumpukan datanya adalah teknik baca dan catat. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif, yaitu dengan langkah pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan. Berbeda dengan teori yang biasa digunakan dalam menganalisis kesantunan berbahasa secara tatap muka, teori dalam penelitian ini menggunakan teori kesantunan berbahasa dalam media yang diungkapkan oleh Reeves dan Nass (2013) berupa 1) Menyapa dan Mengucapkan Selamat Tinggal, 2) Memandang Orang Yang Berbicara, 3) Menyamakan Modalitas, 4) Mengeliminasi Bias Positif, 5) Kesantunan Antar Budaya: Perbedaan dan Persamaan.

Kata Kunci: Kesantunan Bahasa, Kesantunan dalam Media, Pembelajaran Daring

1. PENDAHULUAN

Kesantunan menjadi pokok fundamental yang penting untuk melancarkan berkomunikasi dan menjaga hubungan baik antar individu (Caballero, Vergis, Jiang, & Pell, 2018), (Leech, 2014). Brown dan Levinson (1988: 2) menjelaskan bahwa kesantunan merupakan sebuah

protokol diplomatik formal yang dijadikan sebagai sebuah model yang memungkinkan terjadinya komunikasi antar pihak yang berpotensi agresif untuk menghilangkan perasaan marah tersebut. Hal itu sesuai dengan pendapat Yule (2014: 134) bahwa air muka seseorang juga menunjukkan kesantunannya. Lakoff (1975: 64-65) Menjelaskan bahwa kesantunan adalah produk yang dikembangkan oleh masyarakat bertujuan untuk meminimalisir gesekan yang terjadi dalam interaksi personal. Sedangkan menurut Rahardi (2005: 35) kesantunan mengkaji penggunaan bahasa (*language use*) dalam suatu masyarakat tutur tertentu. Masyarakat tutur yang dimaksud adalah masyarakat dengan aneka latar belakang situasi sosial dan budaya yang mewadahnya.

Menurut Leech (2015: 206) maksim kesantunan berkenaan dengan hubungan antara dua pemeran yang saling menunjukkan kesopanan, tetapi penutur juga dapat menunjukkan sopan santun kepada pihak ketiga yang hadir ataupun tidak dalam situasi ujar. Macam-macam maksim kesantunan menurut Leech dijelaskan sebagai berikut. (1) Maksim Kearifan, (2) Maksim Kedermawanan, (3) Maksim Pujian, (4) Maksim Kerendahan, (5) Maksim Kesepakatan, dan (6) Maksim Simpati. Keenam maksim tersebut merupakan acuan dasar tolok ukur dalam aspek kesantunan berbahasa.

Merebaknya virus Covid 19 memberikan dampak besar bagi kehidupan manusia di seluruh dunia, salah satu imbasnya adalah bidang pendidikan. Pembelajaran yang umumnya melalui tatap muka karena protokol kesehatan harus beralih menjadi metode daring. Berbagai permasalahan terkait pembelajaran muncul. Seperti ketidaksiapan guru maupun siswa dalam penggunaan teknologi sebagai media pembelajaran (Ayuni dkk, 2021, Dong, Cao, dan Li, 2020). Selain itu, ditemui bahwa sering ditemukan pelanggaran kesantunan berbahasa melalui media sosial. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, anak-anak atau remaja memisahkan perilaku berbahasa daring dan secara nyata. Sehingga banyak muncul tuturan-tuturan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa (Flores-salgado dan Castineira-benitez, 2018).

Haythornthwaite dan Andrews (2011: 45) menjelaskan bahwa pembelajaran daring merupakan sebuah pembelajaran yang menggunakan teknologi elektronik. Perlu ditekankan bahwa istilah pembelajaran daring mengacu pada penggunaan teknologi elektronik untuk pengajaran dan pembelajaran. Lamy dan Hampel (2008: 9) menjelaskan bahwa pembelajaran daring merupakan pengajaran dan pembelajaran yang didasari pada media (seperti teks, hiperteks, grafis, suara, animasi, video) dan produksi tertulis, visual, maupun lisan manusia yang dapat diakses dalam mode terpadu dari jaringan komputer multimedia. Selaras dengan pendapat tersebut Ehlers dan Pawlowski (2006: 22) menambahkan bahwa pembelajaran daring adalah penggunaan teknologi multimedia baru dan internet untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dengan memfasilitasi akses ke sumber dan pelayanan sebagai bentuk pertukaran dan kolaborasi.

Reeves dan Nass (2013: 33) menjelaskan bahwa jika percakapan yang dilakukan melalui media dan percakapan secara langsung memiliki lebih kesetaraan kedudukan dari yang dibayangkan sebelumnya, maka media harus dinilai oleh masyarakat sebagai bagian dari kecanggihan teknik dan sosial. Untuk itu, dipertimbangkan aturan-aturan sederhana yang berkaitan dengan kesantunan berbahasa melalui media teknologi. Aturan kesantunan berbahasa dalam media sosial adalah sebagai berikut. (1) Menyapa dan Mengucapkan Selamat Tinggal, (2) Memandang Orang Yang Berbicara, (3) Menyamakan Modalitas, (4) Mengeliminasi Bias Positif dan (5) Kesantunan Antar Budaya: Perbedaan dan Persamaan. Dalam penelitian ini, fokus kajiannya adalah kesantunan berbahasa dalam media sosial siswa Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama Gondang Sragen pada pembelajaran bahasa Indonesia tahun pelajaran 2020/2021. Objek penelitian ini adalah tuturan siswa dan guru pada pembelajaran bahasa Indonesia melalui media sosial pada masa pandemi Covid-19.

Penelitian kesantunan berbahasa dalam media sosial juga pernah dilakukan oleh Samosir pada tahun 2019. Penelitian tersebut berjudul Kesantunan Bahasa Whatsapp Mahasiswa terhadap Dosen Prodi Pendidikan Bahasa Indoneisa di Universitas Indraprasta PGRI. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa tuturan tulis yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Indraprasta PGRI sudah dianggap sopan sehingga lawan tutur tidak merasa dirugikan atau merasa tersinggung, karena telah mengandung 6 maksim prinsip kesantunan. Meskipun begitu, pelanggaran prinsip kesantunan juga masih terjadi dalam jumlah kecil, seperti tidak mengenalkan diri dan mengucapkan salam.

Penelitian lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Cahyaningrum, Andayani, dan Setiawan (2018) melakukan penelitian yang berjudul Kesantunan Berbahasa Siswa dalam Berdiskusi. Penelitian tersebut dilakukan dalam bidang kajian pragmatik yang berupa tuturan verbal siswa SMA Negeri 1 Surakarta dalam kegiatan berdiskusi. Objek dari penelitian tersebut adalah siswa SMA Negeri 1. Hasil penelitian yang telah dilakukan menemukan bahwa tuturan dalam diskusi siswa SMA Negeri 1 Surakarta tersebut telah memenuhi prinsip kesantunan berbahasa. Penanda kesantunan yang ditemukan dalam penelitian tersebut meliputi kata silakan, tolong, maaf, terima kasih, dan mari.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pada langkah awal peneliti mengumpulkan fakta atau data pada suatu latar alamiah. Latar alamiah yang dimaksud di sini adalah tuturan-tuturan dalam media pembelajaran online seperti *Whatsapp* kelas siswa maupun dalam komunikasi pesan pribadi dengan guru pada pembelajaran bahasa Indonesia yang dijadikan sebagai sumber data langsung. Teknik pengumpulan datanya adalah teknik simak, catat, observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif. Seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012: 247) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data dilakukan dengan empat tahap, yaitu (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) verifikasi dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama (MA NU) gondang sragen. Pada masa pandemi covid 19, MA NU melaksanakan pembelajaran secara daring. Dalam pembelajaran tersebut, aplikasi yang digunakan sebagai media komunikasi antara guru dan siswa adalah aplikasi *whatsapp* dan *google classroom*. Dalam penyampaian materinya, guru memiliki cara masing-masing agar siswa dapat lebih mudah mencerna materi yang disampaikan. Bahasa yang digunakan oleh guru dalam pelaksanaan pembelajaran tersebut tentu memiliki pengaruh yang besar pada pemahaman siswa terhadap materi ajar. Begitu pun siswa dalam menyampaikan tanggapan pada guru haruslah memenuhi kriteria kesopanan sebagai wujud baktinya sebagai peserta didik.

Prilaku yang santun dapat tercermin dari penggunaan bahasa yang santun pula. Pada dasarnya, bahasa dan prilaku yang santun merupakan pendidikan karakter yang dilakukan secara implisit dalam setiap pembelajaran yang dilakukan. Dalam media sosial, kesantunan bahasa siswa dapat di ukur melalui beberapa aspek sesuai teori yang dikemukakan oleh Reeves dan Nass (2013). Penelitian ini mengkaji kesantunan berbahasa dalam media sosial pada pembelajaran bahasa Indonesia di madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama Gondang sragen. pembelajaran tersebut dilaksanakan melalui media aplikasi *whatsapp*.

3.1. Menyapa dan Mengucapkan Selamat Tinggal

Kesantunan berbahasa dalam media sosial yang mengandung unsur sapaan atau ungkapan selamat tinggal bertujuan membuka percakapan dan menyampaikan maksud kepada mitra tutur agar diberikan jawaban sebagaimana yang penutur maksudkan. Contoh kesantunan berbahasa yang mengandung unsur sapaan terdapat dalam percakapan dibawah ini.

Data 1

Bela : *assalamualaikum pak, selamat pagi*, hari ini jam pertama bahasa indonesia pak

(Assalamualaikum pak, selamat pagi, pelajaran pertama hari ini adalah bahasa Indonesia pak)

Guru : *waalaikumsalam, baik mas*, terima kasih sdah diingatkn

(Walaikumsalam, Baik mas. Terima kasih sudah diingatkan)

Bela : *nggeh pak. sami2*

(Baik pak, sama-sama)

Kutipan percakapan pada data 1 merupakan komunikasi siswa dan guru MA NU dalam media *whatsapp*. komunikasi di atas menunjukkan bahwa siswa menyapa guru dengan salam dan ucapan selamat pagi. Hal tersebut menggambarkan kesantunan siswa yang sesuai teori kesantunan berbahasa dalam media sosial. Kemudian guru menggunakan kata *mas* untuk menyebut siswanya. Penggunaan kata *mas* tersebut dilakukan oleh guru agar terhindar dari dugaan-dugaan negatif dalam diri siswa. Kata tersebut merupakan kata yang efektif dan santun menurut budaya jawa untuk menyebut atau memanggil seorang lelaki remaja. Di akhir percakapan, Bela menutupnya dengan istilah *sami-sami*, ungkapan tersebut merupakan cara siswa mengucapkan terimakasih kembali pada gurunya. Kata *sami-sami* juga dikategorikan sebagai ungkapan selamat tinggal atau penutup dalam percakapan di media sosial. dalam aspek menyapa dan mengucapkan selamat tinggal dikatakan bahwa seseorang yang keluar dari ruang diskusi secara mendadak dapat mengganggu pengguna yang lain.

3.2. Memandang Orang Yang Berbicara

Dalam suatu komunikasi, baik komunikasi langsung maupun komunikasi dalam media sosial, memandang orang yang berbicara merupakan aspek yang penting dalam menciptakan komunikasi yang santun. Santun dalam hal ini diartikan tidak menyinggung perasaan lawan komunikasinya. Percakapan antara dimas dan guru bahasa indonesia di bawah ini merupakan contoh kesantunan berbahasa dalam media sosial pada aspek memandang orang yang berbicara.

Data 2

Dimas : *assalamualaikum pak, tugas kls x ipa sdah saya kumpulkan di meja panjenengan*

(Assalamualaikum pak, tugas kelas X Ipa sudah saya kumpulkan di meja bapak)

Guru : *baik mas, nnt saya koreksi, bsok sdh bsa diambil lgi*

(Baik mas, nanti saya koreksi, Besok sudah bisa di ambil kembali)

Dimas : *bela dan danar dereng ngumpulke niku pak*

(Bela dan Danar belum mengumpulkan pak)

Guru : *suruh menghubungi saya ya*

(Suruh untuk menghubungi saya ya)

Pada data 2 di atas, siswa menggunakan kata *panjenengan*. Kata tersebut dalam istilah Jawa adalah kata untuk memanggil orang yang lebih tua, sedangkan untuk memanggil pada orang yang lebih muda atau sebaya dapat menggunakan kata *sampean*. Penggunaan kata *panjenengan* yang digunakan oleh Dimas menunjukkan sikap hormat kepada gurunya. Prinsip kesantunan berbahasa dalam media sosial pada aspek memandang orang yang berbicara bertujuan untuk menjaga perasaan lawan komunikasi dan menunjukkan rasa hormat, kasih sayang maupun rasa keakraban dengan menggunakan istilah-istilah yang berlaku dimasyarakat dan menyesuaikan siapa lawan komunikasinya. Percakapan pada data 2 menunjukkan bahwa Dimas memandang siapa lawan komunikasinya. Hal tersebut dilakukan Dimas sebagai rasa santun dalam berbahasa kepada sosok yang dihormatinya.

3.3. Menyamakan Modalitas

Menyamakan modalitas meninjau bagaimana siswa memilih cara menanggapi pesan yang tepat tidak hanya berdasarkan kecanggihan bentuk komunikasi yang ada. Misal, seseorang mendapatkan pesan *WhatsApp* secara teks dari gurunya yang menanyakan tentang persoalan materi. Jika orang tersebut menanggapi dengan menelpon atau menjawab dengan pesan suara, maka ia akan dianggap tidak sopan. Kutipan dibawah ini merupakan contoh dari aspek menyamakan modalitas.

Data 3

- Guru : cba sebutkan apa saja unsur debat
 Guru : bela
 (Coba sebutkan apa saja unsur-unsur debat, bela!)
 Bela : afirmasi, oposisi dan moderator pak
 (afirmasi, oposisi dan moderator pak)
 Guru : coba lengkapi ais
 (Coba lengkapi, ais!)
 Ais : afirmasi, oposisi, tim netral, moderator dan notulen pak
 (afirmasi, oposisi, tim netral, moderator dan notulen pak)
 Guru : tambah 1 lg
 Guru : mosi
 (Tambah satu lagi, Mosi)

Data 3 di atas menunjukkan bahwa Bela dan Ais telah memenuhi aspek menyamakan modalitas dalam kesantunan berbahasa di media sosial. guru menanyakan unsur-unsur debat pada bela berupa teks, kemudian bela juga menjawabnya berupa teks. Hal tersebut sesuai dengan prinsip menyamakan modalitas, dimana menjawab soal dengan teks dan tidak berupa *voicenote* maupun telepon tidak akan membuat guru terganggu dan kehilangan fokus diskusinya. Prinsip ini merupakan prinsip sederhana yang jarang disadari oleh kalangan masyarakat namun memiliki nilai penting dalam menciptakan komunikasi yang santun.

3.4. Mengeliminasi bias positif

Aspek ini bertujuan untuk menciptakan kondisi yang positif dalam ruang diskusi. Dalam pembelajaran, sikap yang saling mendukung akan memberikan semangat pada anggota lain yang terlibat dalam diskusi. Hal ini dirasa penting untuk menunjang tekad siswa dalam mencerna materi ajar dan memahaminya lebih dalam. Contoh dari aspek ini terdapat dalam percakapan siswa dan guru dalam media *whatsapp* di bawah ini.

Data 4

- Guru : apa yg dimaksud mosi, lutfi?
 (Apa yang dimaksud mosi, lutfi?)
 Lutfi : hal yg dibahas dlm debat pak

(Hal yang dibahas dalam debat, pak)

Guru : benar ndak ren?

(Benar atau tidak ren?)

Reni : *benr pak*, tpi sya memaknainya topik dalam debat pak

(Benar pak, tapi saya memaknainya topik dalam debat, pak)

Data 4 di atas menunjukkan percakapan antara guru, lutfi dan reni. Dalam percakapan tersebut, guru menanyakan perihal mosi kepada lutfi. Kemudian lutfi menjawab dengan apa yang dimengertinya terkait mosi. Dirasa jawaban lutfi kurang cukup, guru menanyakan kembali kebenaran dari mosi kepada reni. Reni membenarkan jawaban lutfi lalu kemudian menjawab pertanyaan guru dengan apa yang dimengertinya tentang mosi. Reni menjawab dengan jawabannya sendiri serta tidak menyalahkan jawaban lutfi. Hal tersebut sesuai dengan prinsip mengeliminasi bias positif yang menyatakan bahwa seseorang yang diminta untuk menilai bagaimana tanggapan temannya dalam suatu forum daring. Pendapat yang disampaikan cenderung lebih positif akan mewujudkan kondisi forum diskusi yang santun serta memberikan keuntungan sebesar mungkin kepada orang lain sebagai bentuk dari apresiasi.

3.5. *Kesantunan antar budaya*

Perbedaan kebudayaan merupakan hal yang lumrah dalam kaitannya dunia digital. Oleh karena itu, banyak anjuran yang memperingatkan mengenai perbedaan budaya dalam kesopanan. Masyarakat telah paham bahwa penerjemahan suatu bahasa bukanlah satu-satunya kunci dalam memahami seseorang yang berbeda latar budaya. Selain budaya, ras, agama dan latar belakang kehidupan, hal yang perlu diperhatikan dalam kesantunan berbahasa adalah perbedaan gender. Memperhatikan gender antar teman merupakan penting agar salah satu pihak tidak merasa tertindas atau istilahnya menyetarakan gender. Contoh dari kesantunan antar budaya dalam hal ini gender, dapat ditinjau dalam kutipan percakapan *whatsapp* di bawah ini.

Data 5

Guru : buat klmpk tim oposisi dan afirmasi masing" 5 orang. Moderator 1, mngu dpan kta praktek debat dg topik penggunaan gaded bagi anak.

(Buat kelomok tim oposisi dan afirmasi masing-masing lima orang.

Moderator satu orang. Minggu depan kita praktek debat dengan topik penggunaan gaded bagi anak)

Danar : *satu kelompok campur laki2 dan perempuan mboten nopo" Nggeh pak?*

(satu kelompok campur laki-laki dan perempuan tidak apa-apa ya pak?)

Guru : iya gpp. yg pentg oposisi dan afirmasi jmlahny sama

(Iya tidak apa-apa, yang penting oposisi dan afirmasi jumlahnya sama)

Pada data 5 di atas percakapan terjadi antara guru dan Danar. Guru menyuruh para siswa membuat kelompok untuk pelaksanaan praktek debat minggu depan. Kemudian danar menanggapi perintah gurunya tersebut. Tanggapan Danar yang menanyakan *satu kelompok campur laki2 dan perempuan mboten nopo" Nggeh pak?* Merupakan suatu ungkapan yang tidak membedakan buaya, terutama dalam hal gender. Dalam ungkapan Danar tersebut, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak yang sama dalam memilih antara kelompok

afirmasi dan oposisi. Peristiwa tersebut sesuai dengan prinsip kesantunan antar budaya yang mengungkapkan bahwa perilaku spesifik yang merefleksikan kesantunan tidak berarti sama dalam setiap budaya. Akan tetapi, hal itu berarti setiap orang mengakui adanya kesantunan, setiap orang berusaha mematuhi aturan kesantunan, dan setiap orang merasa buruk saat mereka melanggarnya. Dalam perkara ini, kesantunan dapat diwujudkan dalam suatu perbedaan, baik budaya, ras, agama maupun gender.

4. KESIMPULAN

Kesantunan berbahasa siswa dalam media sosial pada pembelajaran daring bahasa Indonesia di Madrasah Aliyah NU Gondang Sragen tahun 2020/2021 dapat disimpulkan sebagai berikut. 1) Menyapa dan Mengucapkan Selamat Tinggal ditunjukkan dengan diksi *mas* yang digunakan guru untuk menyapa muridnya dan *sami-sami* untuk mengucapkan selamat tinggal untuk mengakhiri komunikasi antara siswa dan guru, 2) Memandang Orang Yang Berbicara ditunjukkan dengan diksi *panjenengan* yang diucapkan siswa kepada gurunya, 3) menyamakan modalitas ditandai dengan siswa menjawab soal dengan teks dan tidak berupa *voicenote* maupun telepon tidak akan membuat guru terganggu dan kehilangan fokus diskusinya, 4) Mengeliminasi bias positif, ditunjukkan oleh siswa dengan tidak menjatuhkan pendapat temannya, dan 5) Kesantunan antar budaya, ditunjukkan siswa untuk tidak membedakan kepintaran antara siswa laki-laki dan siswa perempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuni, Despa, Tria Marini, Mohammad Fauziddin, and Yolanda Pahrul. 2021. "Kesiapan Guru TK Menghadapi Pembelajaran Daring Masa Abstrak." *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 5 (1): 414–21. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v5i1.579>.
- Brown, Penelope, and Stephen C. Levinson. 1988. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. *TESOL Quarterly*. Vol. 22. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.2307/3587263>.
- Caballero, Jonathan A, Nikos Vergis, Xiaoming Jiang, and Marc D Pell. 2018. "The Sound of Im/Politeness." *Speech Communication* 102 (June): 39–53. <https://doi.org/10.1016/j.specom.2018.06.004>.
- Cahyaningrum, Andayani, and Budhi Setiawan. 2018. "Kesantunan Berbahasa Siswa Dalam Berdiskusi." *Madah* 9 (1): 45–54.
- Dong, Chuanmei, Simin Cao, and Hui Li. 2020. "Young Children's Online Learning During COVID-19 Pandemic : Chinese Parents' Beliefs and Attitudes." *Children and Youth Services Review* 118 (June): 105440. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105440>.
- Ehlers, Ulf-Daniel, and Jan Martin Pawlowski. 2006. *Handbook on Quality and Standardisation in E-Learning*. Heidelberg: Springer. https://doi.org/10.1007/3-540-32788-6_7.
- Flores-salgado, Elizabeth, and Teresa A Castineira-benitez. 2018. "The Use of Politeness in Whatsapp Discourse and Move 'Requests.'" *Journal of Pragmatics* 133: 79–92. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.06.009>.
- Haythornthwaite, Carolline, and Richard Andrews. 2011. *E-Learning Theory and Practice*. London: SAGE Publication Ltd.
- Lakoff, Robin. 1975. *Language and Woman's Place*. New York: Harper & Row.

- Leech, Geoffrey. 2014. *The Pragmatics of Politeness*. Oxford: Oxford University Press.
- . 2015. *Prinsip-Prinsip Pragmatikk*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Rahardi, R. Kunjana. 2005. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Reeves, Byron, and Clifford Nass. 2013. *The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places*. *The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Samosir, Astuti. 2019. "Kesantunan Bahasa *Whatsapp* Mahasiswa Terhadap Dosen Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia Di Universitas Indraprasta PGRI." *Akrab Juara* 4 (2).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Yule, George. 2014. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.