

[SNP – 31]

## Kesantunan Berbahasa dan Identitas dalam Media Sosial

Lusi Lian Piantari<sup>1</sup>, Sherien Sabbah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Bahasa dan Kebudayaan Inggris, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Al Azhar Indonesia  
Kompleks Masjid Agung Al Azhar Jl Sisingamangaraja Kebayoran Baru Jakarta 12110

Penulis untuk Korespondensi/E-mail: [lusi\\_lian@uai.ac.id](mailto:lusi_lian@uai.ac.id)

**Abstract** - Online interaction has now become an inevitability. The rapid development of information technology has affected almost every aspect of life, including human interaction. Social media has become one of the most intensive venues for interaction. This research is based on the increasing intensity of conversations on social media, which has blurred the boundaries of politeness. Therefore, it is interesting to observe how participants strive to maintain this politeness. This study focuses on how linguistic politeness emerges on social media, specifically Twitter. One characteristic of social media conversations is the unlimited number of participants, as well as the diversity of their backgrounds. This often gives rise to conflict, especially when controversial topics are discussed. The research method employed is discourse analysis within a pragmatic approach to examine the politeness strategies used, particularly when conveying disagreement or dissatisfaction. This study describes the patterns of politeness strategies on Twitter and the identities performed by participants in interaction. The positive and negative politeness strategies are applied in social media interaction.

**Keywords:** *Identity, Politeness Strategies, Social Media, Twitter (X)*

**Abstrak** - Interaksi secara daring saat ini sudah merupakan sebuah keniscayaan. Perkembangan teknologi informasi sangat pesat sehingga mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan termasuk interaksi manusia. Media sosial, saat ini merupakan salah satu wadah pertemuan interaksi yang sangat intensif. Penelitian ini dilandaskan pada semakin tingginya intensitas percakapan di media sosial yang membuat batasan-batasan kesantunan menjadi kabur. Oleh karena itu menarik untuk melihat bagaimana para partisipan berusaha untuk menjaga kesantunan tersebut. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana kesantunan berbahasa muncul dalam media sosial, Twitter (X). Salah satu sifat percakapan di media sosial adalah jumlah partisipannya yang tidak dibatasi, begitu pula dengan latar belakang mereka. Hal inilah yang membuat interaksi dalam media sosial seringkali memunculkan konflik, terutama jika membahas topik-topik yang kontroversial. Pemunculan identitas juga merupakan sesuatu hal yang menonjol dalam interaksi di media sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis wacana dengan ancaman pragmatik untuk menganalisis strategi kesantunan berbahasa yang digunakan terutama hendak menyampaikan ketidaksetujuan atau ketidakpuasan. Penelitian menggambarkan pola strategi kesantunan dalam Twitter (X) dan juga identitas yang ditunjukkan oleh para partisipan dalam interaksi. Strategi kesantunan positif dan negatif ternyata tetap digunakan dalam interaksi di media sosial.

**Kata Kunci:** *Identitas, Media Sosial, Strategi Kesantunan, Twitter (X)*

### PENDAHULUAN

Saat ini percakapan secara daring tidak dapat dielakkan. Sejak munculnya pandemi Covid-19

percakapan melalui Internet semakin meningkat dengan pesat. Saat ini percakapan secara daring telah mengubah pola interaksi partisipan. Salah satu bentuk interaksi yang muncul dalam situasi saat ini

adalah penggunaan media sosial. Media sosial seperti *Twitter (X)*, *Facebook*, *Instagram*, dan lain sebagainya menjadi sebuah wadah interaksi yang perkembangannya sangat menarik untuk dikaji secara luas. Penggunaan bahasa dalam interaksi media sosial merupakan suatu subjek kajian yang sangat menarik dan komprehensif bagi linguistik saat ini. Penelitian ini merupakan penelitian dengan data yang bersumber langsung dari media sosial, dalam hal ini *Twitter (X)*, untuk menangkap secara langsung fenomena berbahasa yang ada di media sosial. Penelitian ini melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya dengan mengaitkan kajian linguistik, yaitu kesantunan, dengan fenomena sosial, yaitu identitas.

*Twitter*, atau saat ini dikenal dengan “X” pernah menjadi salah satu media sosial yang memiliki pengguna terbanyak. *Twitter (X)* merupakan salah satu media sosial yang mengakomodasi pengguna untuk mengekspresikan gagasannya melalui karakter tulisan. Dengan karakteristiknya yang berupa *microblogging*, *Twitter (X)* memiliki potensi sebagai media yang dapat memunculkan konflik dalam berinteraksi. *Twitter (X)* ini juga merupakan media sosial yang pertama kali menyediakan penggunaan tagar (hashtag) sehingga memudahkan pengguna untuk membahas satu topik bahasan yang sama.

Melihat fenomena yang terjadi saat ini, memang warganet Indonesia tergolong aktif terlibat interaksi di media sosial, termasuk *Twitter (X)*. Kesantunan berbahasa tersebut muncul karena adanya ketidaksetujuan pendapat dari para warganet terhadap masalah-masalah yang sedang populer [1] [2].

Banyaknya hal-hal yang menjadi *trending topics* di *Twitter (X)* yang menyebabkan intensitas interaksi warganet Indonesia dalam percakapan tersebut tinggi. Walaupun banyak ungkapan ketidaksetujuan warganet yang dianggap tidak santun secara bahasa, banyak juga ketidaksetujuan tersebut dinyatakan melalui strategi kesantunan [3] [4]. Hal ini dianggap sebagai bagian dari budaya warganet di Indonesia yang menunjukkan identitas diri. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam kaitan antara strategi kesantunan (*politeness*), terutama yang digunakan dalam menunjukkan ketidaksetujuan dan identitas yang ingin ditunjukkan dengan penggunaan strategi kesantunan tersebut di dalam media sosial [5] [6]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan pola strategi kesantunan dan identitas yang digunakan oleh para

partisipan di media sosial.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan bentuk analisis wacana [7] dengan sumber data berupa teks dari media sosial [8]. Sumber data penelitian ini adalah cuitan pengguna *Twitter (X)* yang termasuk ke dalam bentuk kesantunan. Kesantunan ini diambil dari tagar yang merupakan trending topics pada bulan Juni – Agustus 2021. Topik akan dibatasi pada topik-topik kontroversial yang terkait dengan kehidupan publik, pada penelitian ini difokuskan pada bidang kesehatan yang terkait dengan penanganan pandemi Covid-19. Topik kontroversial adalah topik yang mengandung perdebatan publik sehingga menjadi *trending* di *Twitter (X)*.

Data dikumpulkan secara manual dan acak (purposive sampling), yaitu berdasarkan topik yang ditentukan. Sampel data yang diambil berjumlah 50, berupa cuitan di *Twitter (X)* yang diambil dari pemilihan tagar #covid19, #psbb, #vaksinasi, #ppkm darurat, dan #perpanjangan ppkm. Data yang berupa interaksi (ciutan) yang mengandung kesantunan dianalisis berdasarkan metode pragmatik pada *computer-mediated communication*. Setelah klasifikasi kesantunan diperoleh, analisis dilanjutkan dengan pengklasifikasian pemilihan kata dan frasa yang digunakan. Kemudian, sekvensi dari kesantunan akan dianalisis untuk melihat pola interaksi yang muncul. Kajian mengenai identitas akan dilakukan setelah seluruh pola linguistik dari interaksi tersebut diperoleh. Isi dari cuitan tersebut akan dikaitkan dengan topik yang ada, keberpihakan atau pemunculan identitas yang ingin ditunjukkan oleh para partisipan melalui cuitannya. Bagian akhir dari penelitian ini adalah kesimpulan terkait bagaimana *Twitter (X)*, sebagai media sosial, berperan atas munculnya lingkungan sosial yang baru, yaitu lingkungan interaksi daring.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini penambahan data masih dilanjutkan, mengingat penelitian dengan menggunakan metode analisis wacana dan sumber data yang diambil dari media sosial membutuhkan jumlah data yang banyak. Jumlah data yang banyak akan dianggap dapat mewakili pola strategi yang akan diteliti pada penelitian ini. Cuitan tanggapan terhadap akun kepala negara yang memiliki berkaitan dengan pandemic Covid-19 dan penanganannya #covid19,

#psbb, #vaksinasi, #ppkm darurat, dan #perpanjangan ppkm. Dari 50 cuitan yang telah diambil, dapat diklasifikasikan secara umum bahwa bentuk-bentuk kesantunan yang ditemukan mengikuti klasifikasi berdasarkan tipe strategi kesantunan dalam percakapan [9] yaitu: *strategi kesantunan positif* dan *strategi kesantunan negatif*. Selain dua bentuk strategi kesantunan tersebut, ditemukan pula bahwa data menggunakan dua maksim kesantunan yaitu *tact maxim* dan *approbation maxim*. Dari hasil tersebut, tiap-tiap strategi kesantunan yang ditemukan akan dijelaskan berikut ini:

### Strategi Kesantunan Positif

Strategi kesantunan positif merupakan strategi kesantunan yang menjaga muka sebagai bentuk penerimaan, dihargai, dan disukai sebagai anggota dari suatu komunitas sosial. Kesantunan positif ini dilakukan untuk menjaga muka positif lawan bicara yaitu muka yang menunjukkan keinginan untuk diterima bahkan disukai oleh orang lain. Oleh karena itu strategi kesantunan positif ini, biasanya diikuti oleh strategi solidaritas yang berusaha untuk mendekatkan diri penutur dengan lawan bicara [9] [10] [11]. Penggunaan strategi tersebut dapat dilihat pada data berikut:

- (1) *Masalahnya syarat administrasi semua harus menunjukkan sertifikat vaksin, om*
- (2) *Pakde pandemi kapan kelar? Saya bosen pake masker. Kuping saya ketarik terus lama-lama turun kaya kelinci anggora*
- (3) *Selamat malam Bpk. Presiden. Lapor pak itu janji kemenkes utk vaksinasi 2jt/hari tidak tercapai sampai hari ini. Padahal vaksin bnyk berdatangan. Tolong digerakkan TNI dan Polri utk bantu pemda. Ayoo pak kita kecut kan semangat kita.*

Data (1) merupakan tanggapan terhadap akun @FaheemYounus yang merupakan seorang dokter dari Amerika Serikat yang sangat peduli terhadap pandemi Covid 19. Dr. Faheem ini tidak hanya perhatian terhadap pandemi yang terjadi di Amerika Serikat, tetapi juga yang terjadi di belahan dunia lainnya. Dalam konteks pemunculan data (1) dr. Faheem mencuit dengan Bahasa Inggris, namun karena isi cuitannya berkaitan dengan kondisi Indonesia, maka banyak tanggapan yang menggunakan Bahasa Indonesia. Data (1) berisi tentang situasi yang tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pemilik akun, namun yang memberi tanggapan berupaya untuk menggunakan

strategi kesantunan positif, yaitu berusaha mengakrabkan diri terhadap penutur dengan menggunakan kata sapaan “*om*”. Dalam Bahasa Indonesia, kata sapaan *om* digunakan untuk memanggil orang dengan jarak kedekatan sosial yang dekat. Kata sapaan ini digunakan untuk mengakrabkan diri dengan penutur.

Data (2) juga merupakan bentuk “*protes*” terhadap kebijakan pemerintah yang terus mewajibkan masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker. Namun bentuk ketidakpuasan tersebut disampaikan dengan strategi kesantunan positif yaitu menggunakan kata sapaan yang menunjukkan keakraban “*pakde*”. Tuturan ini merupakan tanggapan terhadap akun kepala negara. Kata sapaan *pakde* biasanya hanya digunakan di kalangan kerabat atau orang-orang yang sudah sangat dekat.

Pada data (3), terdapat ekspresi “*Ayoo pak...*” yang juga menggunakan strategi solidaritas untuk membangun kedekatan dengan lawan bicara. Hal-hal yang disampaikan dalam cuitan tersebut merupakan bentuk ketidaksetujuan maupun ketidakpuasan terhadap apa yang disampaikan oleh pemilik akun. Walaupun begitu, dikarenakan faktor kedekatan sosial, maka digunakanlah strategi kesantunan.

- (4) *Ini seriuss pak,,,kok keliatannya di lapangan tidak kelihatan dan berdampak ya..atau hanya angka siluman?*

Strategi untuk menunjukkan kedekatan juga dimunculkan pada data (4) Ungkapan “*Ini seriuss pak...*” menunjukkan bahwa penutur berusaha untuk mendekatkan jaraknya dengan lawan bicara. Hal ini merupakan bagian dari strategi kesantunan positif yang digunakan untuk menjaga muka lawan bicara, terutama jika hal yang hendak disampaikan memiliki potensi untuk mengancam muka. Strategi solidaritas digunakan untuk mendekatkan diri antara penutur dengan lawan bicaranya.

### Strategi Kesantunan Negatif

Menurut *tact maxim* [5], semakin sedikit ‘kerugian’ atau ‘permintaan’ yang diminta, maka makin santun penutur yang menuturkan hal tersebut. Menurut strategi ini, yang perlu diperhatikan adalah muka seseorang sebagai seseorang yang bebas sebagai individu. Strategi ini biasanya digunakan oleh penutur dan lawan bicaranya yang memiliki hubungan sosial yang tidak terlalu dekat. Penggunaan penanda kesantunan, kata sapaan, dan

tidak langsung ke pokok persoalan yang hendak dibicarakan merupakan ciri dari strategi kesantunan negatif.

Dari data diambil beberapa respon warganet terhadap cuitan akun kepala negara:

*@Jokowi*

*Bersamaan dengan itu, kita terus mempercepat dan menggencarkan program vaksinasi Covid-19 terutama kepada provinsi yang capaian vaksinasinya masih rendah.*

*Protokol kesehatan tetap harus dijalankan, pengetesan dan pelacakan kasus di setiap wilayah Indonesia perlu ditingkatkan.*

(5) *Maaf Pak, sekedar mengingatkan tanggung jawab seorang pimpinan DUNIA & AKHIRAT akan dipertanggungjawabkan. Pakai nurani bapak, jangan asal percaya dengan pembantu bapak yang tidak semuanya pinter dan jujur.*

Tanggapan (5) di atas menggunakan kesantunan negatif untuk tindak tutur ketidaksetujuan. Cuitan tersebut diawali dengan ekspresi, “*Maaf Pak, sekedar mengingatkan*” yang merupakan permintaan maaf sebelum menyatakan ketidaksetujuannya. Strategi kesantunan negatif menunjukkan bahwa lawan bicara memiliki kebebasan untuk berpendapat. Apalagi dalam hal ini yang ditanggapi adalah kepala negara. Secara maksim kesantunan, isi dari tuturan tersebut dapat dianggap tidak santun karena memiliki “permintaan” yang jelas terhadap lawan bicara. Namun, penggunaan ekspresi permintaan maaf berusaha untuk menurunkan tingkat permintaan yang ditekankan [12]. Hal senada juga ditemukan pada data berikut:

(6) *Pak, tolong sementara tutup pintu masuk dari LN dulu u/ antisipasi varian baruC-19 dari Afsel*

(7) *Pak tulung penerbangan luar negeri ditutup dl, biar gak kayak jaman delta, njagani mawon Pak. Kalo dalam negeri gapapa biar tetep ada pemasukan, tp kalo sampe varian dari luar masuk lagi apa ndak pusing pak*

Data (6) dan (7) di atas menunjukkan bahwa warganet menunjukkan ketidaksetujuannya terhadap kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Jarak sosial yang sebenarnya jauh, antara masyarakat dengan pemerintah, dalam hal ini kepala negara dapat dibuat menjadi lebih dekat oleh media sosial. Kanal media sosial yang dibuka oleh para kepala negara atau kepala daerah membuat masyarakat lebih dapat menyampaikan pendapatnya. Walaupun demikian, strategi kesantunan tetap digunakan untuk menyampaikan pendapat terutama jika menyatakan

ketidaksetujuan atau keberatan. Pada dua data di atas penggunaan kata “*tolong*” dan “*tulung*” menunjukkan bahwa penutur berusaha untuk meminimalkan permintaannya dengan menerapkan strategi kesantunan. Selain itu data (3) menggunakan approbation maxim yang berusaha untuk memuji lawan bicara sebagai salah satu bentuk kesantunan berbahasa. Pada data (3) dapat dilihat bahwa penutur berusaha menunjukkan keberpihakannya dengan lawan bicara “*Kalo dalam negeri gapapa biar tetep ada pemasukan*”. *Approbation maxim* berupaya menunjukkan dukungan atau pujiannya terhadap lawan bicara, maupun tuturan dan tindakannya, sebelum menyatakan ketidaksetujuannya, misalnya.

Selain itu, penggunaan ekspresi yang menunjukkan permohonan izin juga merupakan salah satu bentuk dari strategi kesantunan negatif. Data di bawah ini menunjukkan hal tersebut:

(8) *Pak maaf mau tanya, Kalo diperhatikan kenapa grafik begitu meningkat ketika program ppkm sedang berjalan seharusnya menurun, kemudian kenapa kematian bertambah setelah vaksin berjalan? Apakah 2 program itu tidak efektif?*

Ekspresi “*Pak, maaf mau tanya*”, merupakan ungkapan yang sangat lazim bagi penutur Bahasa Indonesia ketika akan menanyakan sesuatu. Ungkapan tersebut merupakan pengantar untuk membuka suatu pertanyaan. Hal ini merupakan strategi kesantunan negatif karena data menunjukkan bahwa hal yang ditanyakan adalah sesuatu yang bertentangan dengan apa yang disampaikan oleh pemilik akun. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat dianggap sebagai pertanyaan yang mengkritisi hasil

(9) *Permisi bapak presiden, saya mau tanya kapan ppkm akan berakhir??? Saya ikut daftar TKI polland proses nya terhambat kedulaan polland yang di Jakarta belum buka, tolong pak rakyat mu yang ingin merubah nasibnya di luar negeri, proses nya di mudahkan lagi*

Hal yang sama juga ditunjukkan oleh data di atas. Kata permisi digunakan untuk membuka pertanyaan yang sebetulnya ditujukan untuk mengkritisi kebijakan pemerintah. Ekspresi *permisi* ini muncul karena ada jarak di antara penutur dan lawan bicara. Bentuk ungkapan yang senada dengan kata permisi juga ditemukan dalam data berikut:

(10) *Tembus rekor 200 rb / hari, punten Pa data saya sudah tercatat sebagai penerima vaksin tahap pertama, nyatanya saya samasekali belum menerima*

vaksin.

Ungkapan yang digunakan di dalam pada data adalah kata *punten*. Kata *punten* merupakan kata Bahasa Sunda, yang dapat memiliki makna yang mirip dengan *permisi* dalam Bahasa Indonesia. Ungkapan tersebut merupakan bagian dari strategi kesantunan negatif yaitu berusaha untuk menjaga muka lawan bicara walaupun yang disampaikan sebenarnya adalah bentuk ketidaksetujuan [13].

### Strategi Kesantunan dan Identitas

Strategi kesantunan yang muncul di media sosial menunjukkan adanya identitas yang ingin ditunjukkan oleh para pengguna media sosial. Identitas di sini adalah bagaimana para pengguna media sosial menetapkan posisinya. Apakah sebagai pihak yang mendukung apa yang disampaikan oleh penutur sebelumnya atau sebaliknya mengkritisi atau menolak.

Strategi kesantunan yang dipilih oleh para pengguna media sosial ini menunjukkan bagaimana mereka memunculkan identitas sebagai pengguna bahasa. Posisi yang dipilih oleh para pengguna media sosial tersebut ditunjukkan melalui berbagai strategi penggunaan bahasa, dalam konteks ini adalah strategi kesantunan berbahasa.

### KESIMPULAN

Strategi kesantunan yang digunakan oleh para pengguna *Twitter (X)* pada penelitian ini adalah strategi kesantunan positif dan negatif. Strategi kesantunan positif yang muncul berupaya untuk menjaga muka positif dari lawan bicara. Strategi kesantunan positif yang ditemukan antara lain adalah menggunakan berbagai ekspresi yang berusaha untuk mendekatkan jarak antara penutur dengan lawan bicara dan ekspresi keakraban. Strategi yang dikenal dengan strategi solidaritas ini kerap muncul di dalam media sosial. Strategi kesantunan negatif juga ditemukan dalam interaksi di media sosial yang merupakan fokus penelitian ini. Berbeda dengan strategi kesantunan positif, strategi kesantunan negatif yang digunakan berupaya untuk menjaga muka negatif lawan bicara, yaitu keinginan untuk mempertahankan apa yang dipercaya dan memiliki kebebasan sebagai individu untuk memiliki pendapat atau dalam mengambil keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan digunakan oleh para pengguna media sosial ketika menuturkan ketidaksetujuan atau ketidakpuasan terhadap kebijakan yang diambil oleh

pemerintah terkait penanganan Covid-19 di Indonesia. Penggunaan strategi kesantunan tersebut juga memunculkan identitas dari para pengguna sosial media untuk menunjukkan posisi atau keberpihakan mereka terhadap suatu isu.

Masih terdapat beberapa aspek yang dapat digali dari penelitian mengenai strategi kesantunan di dalam media sosial, terutama *Twitter (X)* ini. Seperti pemilihan kata, struktur kalimat, maupun sekuens percakapan yang digunakan. Diharapkan akan ada penelitian lain yang melanjutkan topik ini dengan fokus penelitian yang lebih luas dan mendalam.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didanai oleh Competitive Research Grant UAI Tahun 2021. Terima kasih kepada LP2M Universitas Al Azhar yang telah mendanai penelitian ini.

### REFERENSI

- [1] Muntigl P, Turnbull W. Conversational structure and faceworking in arguing. *Journal of Pragmatics*. 2008;29(3):225-256.
- [2] Sifianou M. Disagreements, face, and politeness. *Journal of Pragmatics*. 2012;44(12):1554-1564.
- [3] Langlotz A, Miriam A. Ways of communicating emotional stanc in online disagreement. *Journal of Pragmatics*. 2012;44:1591-1601.
- [4] Meateosioan G. Struck by speech: Embodied stance in jurisdictional discourse. *Journal of Sociolinguistics*. 2003;9(2):167-193.
- [5] Leech G. *Principles of pragmatics*. London: Longman Group Ltd; 1983.
- [6] Pomerantz A. Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred and dispreferred turn shapes. Cambridge: Cambridge University Press; 1984.
- [7] Thomas J. *Meaning in interaction: An introduction to pragmatics*. London: Longman; 1997.
- [8] Renkema J. *Introduction to discourse studies*. Amsterdam: John Benjamins; 2004.
- [9] Kempf W. *Constructive conflict coverage: A social psychological approach*. Berlin: Irena Regener; 2003.
- [10] Brown P, Levinson S. *Politeness*. London: Cambridge University Press; 1987.
- [11] Maybin J. *Language, struggle and voice: The*

Bakhtin/Volosinov writings. In: Discourse theory and practice: A reader. London: Sage Publications; 2002.

[12] Wilson D, Sperber D. Inference and implicature. In: Pragmatics: A reader. London: Oxford University Press; 1991.

[13] Culpeper J. Impoliteness strategies. 2016.