

Kesantunan Berbahasa Siswa pada Aplikasi *Whatsapp*: Kajian Pragmatik

Yulia Adiningsih¹, Nina², Febrina Mahdadewi³

Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia¹

STKIP Muhammadiyah Bogor, Bogor, Indonesia^{2,3}

yuliaadiningsih20@gmail.com, bila83810@gmail.com, febrinamahda@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini (1) mendeskripsikan kesantunan berbahasa serta penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai oleh siswa pada grup *whatsapp* kelas. (2) mendeskripsikan kesantunan berbahasa serta penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai oleh siswa pada grup *whatsapp* mata pelajaran. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif menggunakan teori Geoffery Leech dengan pendekatan pragmatik. Sumber data pada penelitian ini berupa pesan atau tuturan siswa pada grup *whatsapp* kelas dan grup *whatsapp* mata pelajaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode observasi, teknik catat, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tuturan siswa pada grup *whatsapp* mata pelajaran lebih santun dibandingkan dengan tuturan siswa pada grup *whatsapp* kelas. Hasil analisis tuturan siswa pada grup *whatsapp* kelas menunjukkan bahwa tingkat pematuhan memiliki persentase 37% dan pelanggaran dengan persentase 32% dikategorikan kurang santun. Sedangkan tuturan siswa pada grup *whatsapp* mata pelajaran menunjukkan bahwa tingkat pematuhan memiliki persentase 71% dan pelanggaran dengan persentase 12% dikategorikan santun. Faktor yang memengaruhi penyimpangan kesantunan berbahasa pada siswa adalah faktor lingkungan dan faktor psikologi.

Kata Kunci: Kesantunan Bahasa, *WhatsApp*, Pragmatik

PENDAHULUAN

Kesantunan berbahasa memiliki peran yang penting dalam kemampuan berbahasa bagi setiap individu. Orang yang pandai berbahasa akan memperhatikan kesantunannya dalam berbahasa. Kesalahan-kesalahan dalam berbahasa secara santun sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Penutur bisa beranggapan bahwa tuturannya sudah baik dan santun, padahal bagi mitra tutur belum tentu beranggapan jika tuturan sudah santun. Hal itu sering terjadi, karena manusia selalu melakukan komunikasi dan berinteraksi satu sama lain di mana saja dan kapan saja, baik formal maupun nonformal.

Kesantunan berasal dari kata santun yang artinya sangat sopan, lemah lembut, berbudi bahasa, penuh rasa belas kasih, suka menolong, dan berakhlak mulia (Nuraini, 2010). Menurut Leech kesantunan adalah bentuk perilaku berkomunikasi bahasa yang meliputi budaya di dalamnya, sehingga penggunaan bahasa dapat diterima sebagai fenomena komunikasi oleh si penutur dan mitra tutur. Kesantunan merupakan kajian bagaimana bahasa digunakan (*language in use*). Kesantunan berkaitan dengan tata krama yang harus diikuti oleh penutur bersama mitra tutur dalam satu lokus, waktu dan kepentingan (Muhamad, 2020).

Kesantunan bersifat relatif di dalam masyarakat, misalnya jika bertingkah laku santun pada suatu kelompok masyarakat belum tentu kita dianggap santun oleh kelompok masyarakat tersebut (Andreas, 2015). Hal ini menyebabkan kesantunan di setiap kelompok masyarakat berbeda-beda oleh karena itu kita harus memperhatikan kesopanan ketika berinteraksi sehingga tidak memunculkan perselisihan atau kesalahpahaman (Andreas, 2015). Kesantunan menurut Fraser adalah properti yang diasosiasikan dengan tuturan dan di dalam hal ini menurut pendapat si lawan tutur, bahwa si penutur tidak melampaui hak-haknya atau tidak mengingkari dalam memenuhi kewajibannya. Sedangkan penghormatan adalah bagian dari aktivitas yang berfungsi sebagai sarana simbolis untuk menyatakan

penghargaan secara reguler (Andreas, 2015). Sedangkan menurut Leech, kesantunan harus sesuai dengan prinsip kesantunan yang dijabarkan menjadi enam maksim (ketentuan, ajaran) yaitu kebijaksanaan, maksim kedermawanan (penerimaan), maksim penghargaan (kemurahan), maksim kesederhanaan (kerendahan hasil), maksim permufakatan (kesetujuan), dan maksim kesimpatian (Andreas, 2015).

Kesantunan berbahasa merupakan kajian pragmatik. Pragmatik merupakan salah satu kajian linguistik makro yang mempelajari tentang relasi antara tanda, makna dan konteks. Secara lebih luas pragmatik mempelajari struktur bahasa secara eksternal yang dapat dilihat dari penggunaan bahasanya ketika berkomunikasi. Leech menyatakan pragmatik adalah studi tentang makna dalam hubungannya dengan situasi-situasi ujaran (*speech situations*) (Leech, 1993).

Sementara Packer menyatakan bahwa pragmatik berbeda dengan ilmu tata bahasa yang lain, melainkan pragmatik ilmu yang mempelajari bagaimana bahasa itu digunakan (Wijaya, 1996). Sedangkan menurut Wijana pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, yakni bagaimana kesatuan kebahasaan digunakan dalam komunikasi (Yusri, 2016). Dari pernyataan Leech dapat diartikan bahwa pragmatik mempelajari dan menganalisis maksud atau makna dari pembicara antara bahasa dalam hubungannya dengan konteks yang ujaran. Dalam ilmu pragmatik yang menjadi objek penelitian adalah maksud penutur, menganalisis suatu tuturan sehingga seseorang dapat mengetahui makna yang dimaksudkan yang menjadi tujuan penutur. Konteks tuturan tidak hanya secara lisan saja melainkan mencakup tulisan.

Pragmatik menelaah tentang makna yang berhubungan dengan konteks atau situasi ujaran. Konteks situasi meliputi partisipan, tindak partisipan (berupa verbal ataupun nonverbal), ciri-ciri situasi yang sesuai dengan hal-hal yang sedang berlangsung dan dampak dari tindak tutur diwujudkan dengan bentuk-bentuk perubahan yang terjadi karena tindak tutur partisipan (T. Fatimah Djajasudarma, 2012). Berikut adalah aspek-aspek situasi ujaran menurut (Leech, 1993).

a. Partisipan (penyapa dan yang disapa)

Pada situasi ujaran harus ada pihak orang yang menyapa atau penutur/penulis dan orang yang disapa atau petutur/pembaca. Dari penjelasan tersebut menyatakan bahwa pragmatik tidak hanya bahasa lisan tetapi bahasa tulisan.

b. Konteks sebuah ujaran

Pada kata konteks di sini dapat diartikan dengan memasukan aspek-aspek yang “sesuai” atau “relevan” mengenai latar belakang fisik dan sosial suatu ucapan pada kondisi ujaran berlangsung.

c. Tujuan tuturan

Setiap ujaran atau ucapan tentu mengandung maksud dan tujuan tertentu. Dengan kata lain pembicara dan penyimak terlibat dalam suatu kegiatan yang memiliki tujuan tertentu.

d. Tuturan sebagai bentuk tindakan atau kegiatan: tindak ujar

Tata bahasa berurusan dengan maujud-maujud statis yang abstrak, seperti kalimat (dalam sintaksis), dan proposisi (dalam semantik), sedangkan pragmatik berurusan dengan tindakan-tindakan atau performansi- performansi verbal yang terjadi dalam situasi dan waktu tertentu.

e. Tuturan sebagai produk tindak verbal

Kata ucapan pada pragmatik tidak hanya mengacu pada suatu tindak verbal tetapi juga mengacu pada produk suatu tindak verbal.

Kesantunan berbahasa harus diterapkan oleh seluruh penutur di berbagai tempat termasuk di sekolah. Sarana komunikasi yang digunakan siswa dan guru pada pembelajaran masa covid-19, yaitu aplikasi pesan yang mampu mendukung pembelajaran secara daring. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan adalah aplikasi *Whatsapp*. Aplikasi ini banyak digunakan karena aplikasi *whatsapp* ini tidak hanya untuk mengirimkan pesan saja tetapi bisa juga untuk mengirim file, foto atau video, *video call*, dan pesan suara. *Whatsapp* menjadi aplikasi obrolan yang paling populer saat ini. Menurut Sensor Tower, pada tahun 2019 *whatsapp* menjadi aplikasi yang paling banyak diunduh di *play store* dan *App Store*. *Whatsapp* diciptakan oleh Brian Acton dan Jan Koum yang merupakan mantan

pegawai *Yahoo!*. Aplikasi ini diluncurkan pertama kali pada tahun 2009 setelah melewati fase pengujian (Untari, 2020).

Penggunaan aplikasi *whatsapp* ini dianggap efektif dalam berkomunikasi dan kegiatan pembelajaran karena didukung oleh guru dan orang tua siswa. Hal ini diperkuat dengan adanya sebuah penelitian yang dilakukan Cremades yang menyebutkan bahwa guru dan siswa mendukung penggunaan *Mobile Instant Messaging (MIM)* di lingkungan sekolah untuk peningkatan pengalaman belajar, meningkatkan komunikasi pendidikan, dan mengungkapkan pendapat (Cremades et al., 2019). Namun, penggunaan bahasa dalam aplikasi *whatsapp* yang digunakan oleh siswa, terkadang tidak memperhatikan kesantunan. Banyak terjadi penyimpangan atau pelanggaran maksim dalam tuturan grup *whatsapp* siswa. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan kesantunan berbahasa serta penyimpanan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai oleh siswa pada grup *whatsapp* kelas. (2) mendeskripsikan kesantunan berbahasa serta penyimpanan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai oleh siswa pada grup *whatsapp* mata pelajaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2017). Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Dimana penelitian ini akan mendeskripsikan tuturan siswa berdasarkan kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi atau berkiripesan melalui aplikasi *whatsapp*. Menurut Lofland sumber data pada penelitian kualitatif adalah kata-kata serta tindakan selebihnya berupa data tambahan seperti dokumen dan sebagainya (Moleong, 2017). Data pada penelitian ini berupa tuturan siswa VIII melalui aplikasi *whatsapp* yang mengandung kesantunan berbahasa. Sumber data pada penelitian ini adalah pesan siswa melalui aplikasi *whatsapp* yang dikirim oleh siswa kepada siswa melalui grup *whatsapp* atau siswa kepada guru.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan strategi dalam melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2015). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, teknik catat, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati serta mencatat gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik catat dilakukan dengan cara mencatat data hasil dari penelitian dan mengelompokkan data berdasarkan masalah yang diteliti.

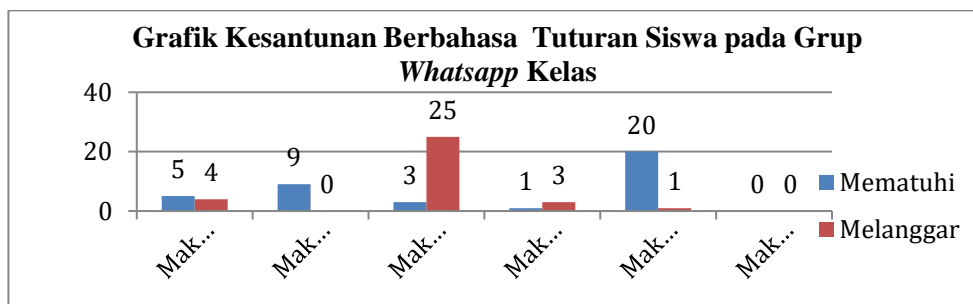
Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh ketika penelitian sehingga dapat difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2015). Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menyimak, mencatat tuturan, mengklasifikasikan data yang berhubungan dengan kesantunan berbahasa, menganalisis dan membahas data yang diklasifikasikan, mendeskripsikan dan menyimpulkan hasil dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu (1) mendeskripsikan kesantunan berbahasa serta penyimpanan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai oleh siswa pada grup *whatsapp* kelas. (2) mendeskripsikan kesantunan berbahasa serta penyimpanan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai oleh siswa pada grup *whatsapp* mata pelajaran.

1. Nilai Kesantunan Tuturan Siswa pada Grup *Whatsapp* Kelas



Gambar 1. Grafik Kesantunan Berbahasa Tuturan Siswa pada Grup *WhatsApp* Kelas

Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa tuturan yang diucapkan oleh siswa beragam ada yang mematuhi dan ada yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Jumlah tuturan siswa di grup *whatsapp* kelas sebanyak 104 tuturan, tuturan yang mematuhi prinsip kesantunan berbahasa sebanyak 38 tuturan dan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa sebanyak 33 tuturan. Berikut adalah presentase kesantunan berbahasa siswa pada grup *whatsapp* kelas.

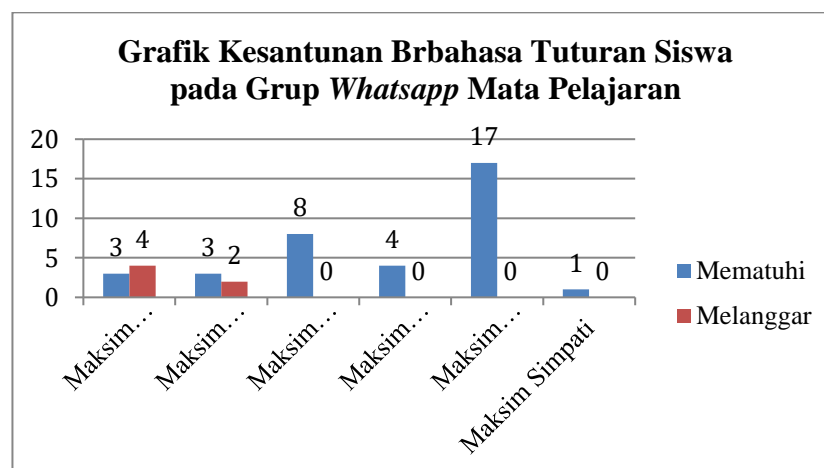
Tabel 1

Tingkat Kesantunan Berbahasa Siswa pada Grup *Whatsapp* Kelas

No	Prinsip Kesantunan Berbahasa	Mematuhi	Melanggar
1	Maksim Kebijakan	5%	4%
2	Maksim Kedermawanan	9%	0%
3	Maksim Penghargaan	3%	24%
4	Maksim Kesederhanaan	1%	3%
5	Maksim Permufakatan	19%	1%
6	Maksim Simpati	0%	0%
	Total	37%	32%

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa data yang diperoleh pada siswa lebih banyak mematuhi prinsip kesantunan berbahasa dari pada yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Berdasarkan tabel persentase pematuhan dan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa tuturan siswa pada grup *whatsapp* kelas, persentase pematuhan sebesar 37% dengan predikat kurang santun.

2. Nilai Kesantunan Tuturan Siswa pada Grup *Whatsapp* Mata Pelajaran



Gambar 2. Grafik Kesantunan Berbahasa Tuturan Siswa pada Grup *Whatsapp* Mata Pelajaran

Pada grafik tersebut dapat dilihat bahwa tuturan yang diucapkan oleh siswa pada grup *whatsapp* mata pelajaran beragam ada yang mematuhi serta ada yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Jumlah tuturan siswa di grup *whatsapp* mata pelajaran sebanyak 51 tuturan. Tuturan yang mematuhi prinsip kesantunan berbahasa sebanyak 36 tuturan dan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa sebanyak 6 tuturan. Berikut adalah presentase kesantunan berbahasa siswa pada grup *whatsapp* kelas.

Tabel 2
 Tingkat Kesantunan Berbahasa Siswa pada Grup *Whatsapp* Mata Pelajaran

No	Prinsip Kesantunan Berbahasa	Prinsip Kesantunan Berbahasa	
		Mematuhi	Melanggar
1	Maksim Kebijaksanaan	6%	8%
2	Maksim Kedermawanan	6%	4%
3	Maksim Penghargaan	17%	0%
4	Maksim Kesederhanaan	8%	0%
5	Maksim Permufakatan	33%	0%
6	Maksim Simpati	2%	0%
	Total	71%	12%

Pada **tabel 2** menunjukkan bahwa data yang diperoleh pada siswa lebih banyak mematuhi prinsip kesantunan berbahasa dari pada yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Berdasarkan tabel persentase pematuhan dan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa tuturan siswa pada grup *whatsapp* mata pelajaran, persentase data pematuhan sebesar 71% dengan predikat santun.

PEMBAHASAN

Berikut ini disajikan contoh analisis tuturan siswa pada grup *Whatsapp* Kelas dan mata pelajaran.

Tabel 3
 Data Tuturan pada Grup *Whatsapp* Kelas

Kode	Penutur	Tuturan	Keterangan
a	Rzl 8g	<i>Kamarana Iye Wahai Makhluk Bumi</i> 😊 (pada kemana ini wahai makhluk bumi)	Melanggar penghargaan maksim
b	Rnd	<i>Te karomen bangun ges balocor</i> 😊😊 (tidak komen sepertinnya sudah buka puasa)	Melanggar penghargaan maksim
c	Rzl 8g	<i>Biasa Budak Mah Ngaremen</i> 😊 (biasa lagi pada buka puasa)	Melanggar penghargaan maksim
d	Slm 8g	<i>Kos nu ncan pernah bocor wae</i> (seperti yang belum pernah batal puasa saja)	Melanggar penghargaan maksim
e	Rnd	<i>Ahh rarijuh ngemen di jj</i> (ahh parah ngemen di jj)	Melanggar penghargaan maksim
f	Rnd	<i>Can lah kan anak baik</i> (belum lah kan anak baik)	Melanggar kesederhanaan maksim

g Slm 8g Anjay doang hha Melanggar maksim penghargaan

Konteks:

- 1) Waktu: Selasa, 4 Mei 2021.
- 2) Peristiwa tutur: Tuturan tersebut menggunakan bahasa Sunda. Rzl 8g yang menyanyakan teman-temannya yang ada di grup kelas yang sepi, kemudian ada Rnd yang menuduh teman yang ada di kelas itu lagi ga puasa. Yang mana keadaan saat itu bertepatan dengan bulan ramadan. Kemudian Slm 8g pun ikut mengejek keduanya.
- 3) Tujuan: Menanyakan kabar.
- 4) Penutur: Rzl 8g, Rnd, dan Slm 8g.

Analisis:

“Kamarana iye wahai makhluk bum 🤔i.” Kata Rzl 8g.
(pada kemana ini wahai makhluk bumu)

“Te karomen banguna ges balocor 🤔🤔.” Jawab Rnd.
(ga komen kayanya udah ga puasa)

Tuturan yang diucapkan Rzl 8g dan Rnd melanggar maksim penghargaan karena ketika Rzl 8g menanyakan keberadaan temannya dengan tuturan “Kamarana iye wahai makhluk bumi 🤔.” Menggunakan tuturan yang mengejek dan dilengkapi dengan *ematicon* tertawa. Sedangkan Rnd menuduh jika temannya sudah ga puasa karena tidak membalas pesan dari Rnd. Hal ini dapat dilihat dari tuturan “Te karomen banguna ges balocor 🤔🤔”, tuturan tersebut bertujuan untuk menuduh lawan tuturnya dan dilengkapi dengan *ematicon* tertawa.

“Biasa budak mah ngaremen 🤔.” Kata Rizal.
(biasa anaknya lagi ngaremen)

Tuturan tersebut melanggar maksim penghargaan Rizal menuduh lawan tuturnya sedang *ngaremen*. Kata *ngaremen* merupakan bahasa sunda yang artinya makan di siang hari ketika bulan ramadan. Hal itu menunjukkan telah melanggar maksim penghargaan karena telah mengejek lawan tuturnya.

“Kos nu ncan pernah bocor wae.” Kata Slm 8g.
(kaya yang belum pernah ga puasa aja)

Tuturan tersebut melanggar maksim penghargaan karena Slm 8g menuduh lawan tuturnya melakukan hal yang sama yaitu makan di siang hari ketika bulan ramadan. Hal itu menunjukkan telah melanggar maksim penghargaan karena telah mengejek lawan tuturnya.

“Ahh ripuh ngemen di jj.” Kata Rnd.

(ahh parah ngemen di jj)

“Can lah kan anak baik.” Kata Rnd.

(belum lah kan anak baik)

Tuturan tersebut melanggar maksim kesederhanaan dapat dilihat dari tuturan “Can lah kan anak baik” oleh Rendy yang memperbesar pujian pada diri sendiri dan membanggakan diri secara berlebihan yang mengatakan bahwa dia merupakan anak baik.

“Anjay doang hha.” Kata Slm 8g

Tuturan tersebut melanggar maksim penghargaan karena Slm 8g karena tuturan yang diucapkan terdapat unsur mengejek lawan tuturnya. Dapat dilihat dari kata “Anjay” yang merupakan kata yang diplesetkan berasal dari kata “An***g”

Tabel 4
Data Tuturan 4 pada Grup *Whatsapp* Mata Pelajaran

Kode	Penutur	Tuturan	Keterangan
a	Gr	Assalamualaikum..klo sudah tugas nya kumpulin ke kantor ibu tunggu sekarang ya..soalnya Bu Rs mau masuk.	Mematuhi maksim penghargaan
b	Mar	Walaikumsalam iyh bu	Mematuhi maksim permufakatan
c	Dik	Baik buuu	Mematuhi maksim permufakatan

Konteks:

- 1) Waktu: Senin, 31 Mei 2021.
- 2) Peristiwa tutur: Seorang guru menyuruh siswa untuk mengumpulkan tugas di ruang guru karena jam pelajaran luring sudah habis dan ada guru pelajaran baru atau pergantian jam pelajaran yang akan masuk ke kelas VIII G.
- 3) Tujuan: Memberitahukan kepada siswa untuk segera mengumpulkan tugas.
- 4) Penutur: Gr, Mar, dan Dik.

Analisis:

“Assalamualaikum..klo sudah tugas nya kumpulin ke kantor ibu tunggu sekarang ya..soalnya Bu Rs mau masuk..” Kata Gr.

Tuturan tersebut mematuhi maksim penghargaan karena Gr mengucapkan kata sapaan pada awal tuturan sebagai bentuk penghormatan kepada lawan tuturnya.

“Walaikumsalam iyh bu.” Jawab Mars.

“Baik buuu.” Jawab Dik.

Tuturan yang diucapkan oleh Mars dan Dik telah mematuhi maksim permufakatan kerana kedua siswa tersebut telah membina kecocokan, kemufakatan, dan telah menyepakati apa yang di inginkan oleh guru untuk mengumpulkan tugas di ruang guru sebelum pergantian jam pelajaran.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pada grup *whatsapp* kelas (tanpa ada guru di dalamnya) tuturan siswa dikategorikan kurang santun. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pematuhan memiliki persentase 37% dan pelanggaran dengan persentase 32%. Sedangkan pada grup *whatsapp* mata pelajaran (Terdapat guru dalam grup *whatsapp* tersebut) tuturan dikategorikan santun. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pematuhan mencapai persentase 71% dan pelanggaran dengan persentase 12%.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, G. (2015). Kesantunan Merupakan Hal yang Peneting untuk Kita Ketahui.
- Cremades, R., Onieva-lópez, J. L., Maqueda-cuenca, E., Cremades, R., Onieva-lópez, J. L., Maqueda-cuenca, E., & Maqueda-cuenca, E. (2019). The influence of mobile instant messaging in language education: perceptions of current and future teachers. *Interactive Learning*

Environments, 0(0), 1–10.

- Leech, G. (1993). *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhamad, S. dan K. (2020). *Sosiolinguistik (Teori dan Praktik)*. Karanganyar: CV Al Chalief.
- Nuraini, I. (2010). *Kamus Bahasa Indonesia*. Bogor: CV.Duta Grafika.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- T. Fatimah Djajasudarma. (2012). *Wacana & Pragmatik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Untari, P. H. (2020). Sejarah Whatsapp, Aplikasi Chat Paling Populer Saat Ini. *Okezonecom*.
- Wijaya, I. D. P. (1996). *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusri. (2016). *Ilmu Pragmatik dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*. Yogyakarta: Deepublish.

