



Memperhatikan Kesopanan dan Ketepatan Berbahasa Mahasiswa Terhadap Dosen UPN “Veteran” Jatim di Media Sosial *Whatsapp*

**Tranggono¹, Prasetyo Mukti², Sya Ilma Marta³,
Shannon Viona Gairwyn⁴, Aries Firmansyah⁵**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur ^{1, 2, 3, 4, 5}

e-mail: 22032010013@student.upnjatim.ac.id

Abstract

Polite language on social media, especially in the form of chatting, is becoming increasingly important in this digital era. Chatting or online dialogue is one of the most commonly used forms of communication on social media such as Whatsapp, Line, Facebook Messenger, and so on. Indonesian already have good and correct grammar. Documentation that proves that Indonesian is a good and correct language is in the word form guide and the Indonesian spelling guide which can be said to be Perfect. This is certainly not enough to shape the personality of a cultured, civilized and dignified nation. Being able to speak Indonesian politely is certainly everyone's dream because it can reflect and show that someone has succeeded in maintaining self-esteem, identity and honor. In addition to being a civilized and cultured nation, a person who always maintains dignity and identity is the essence of decency and respect for others. A person can be interpreted as being able to speak Indonesian who is polite, virtuous and has noble morals is someone who uses Indonesian in a subtle way, with good taste, and politeness and tries to avoid conflicts between speakers and interlocutors during communication.

Keywords: *Politeness, Communication, Whatsapp*

Abstrak

Kesantunan berbahasa di media sosial, terutama dalam bentuk *chatting*, menjadi semakin penting di era digital ini. *Chatting* atau obrolan *online* menjadi salah satu bentuk komunikasi yang paling umum digunakan di media sosial seperti *Whatsapp*, *Line*, *Facebook Messenger*, dan lain sebagainya. Bahasa Indonesia sudah memiliki tata bahasa yang baik dan benar. Dokumentasi yang membuktikan bahwa bahasa Indonesia adalah bahasa yang baik dan benar ada pada panduan bentuk kata dan panduan ejaan bahasa Indonesia yang dapat dikatakan Sempurna. Hal ini tentu saja tidak cukup untuk membentuk kepribadian suatu bangsa yang berbudaya, beradab dan bermartabat. Mampu berbahasa Indonesia dengan sopan tentunya menjadi dambaan setiap orang karena dapat mencerminkan dan menunjukkan bahwa seseorang berhasil menjaga harga diri, jati diri dan kehormatannya. Selain untuk menjadi bangsa yang beradab dan berbudaya, seseorang yang selalu menjaga martabat dan identitas adalah inti dari kesopanan dan rasa hormat kepada sesama. Seseorang dapat diartikan mampu berbahasa Indonesia yang santun berbudi luhur dan berakhlak mulia adalah seseorang yang menggunakan bahasa Indonesia dengan cara yang halus, dengan selera yang baik, dan kesantunan serta berusaha menghindari konflik antara penutur dan lawan bicara selama komunikasi berlangsung.

Kata Kunci: *Kesantunan, Komunikasi, Whatsapp*

PENDAHULUAN

Kaidah kesantunan umumnya dipakai dalam setiap tindak berbahasa. Sopan santun atau tata krama adalah salah satu wujud penghormatan seseorang kepada orang lain. Penghormatan atau penghargaan terhadap sesama bersifat manusiawi. Beberapa teori yang membahas tentang kesantunan berbahasa, seperti teori kesantunan Robin Lakoff, yang berbunyi jika tuturan kita ingin terdengar santun di telinga pendengar atau lawan tutur kita ada tiga kaidah yang harus dipatuhi, yaitu formalitas (*formality*) jangan memaksa atau angkuh (*aloof*), ketidaktegasan (*hesitancy*) buatlah sedemikian rupa sehingga lawan tutur dapat menentukan pilihan (*option*), dan persamaan atau kesekawanan (*equality or cameraderie*), bertindaklah seolah-olah Anda dan lawan tutur Anda menjadi sama (Chaer, 2010). Teori kesantunan Bruce Fraser, yang mengatakan bahwa kesantunan adalah properti yang diposisikan 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 (Chaer, 2010).

Generasi Abad 21 yang akrab dengan kemudahan teknologi namun cenderung menjadi pribadi yang individualis memerlukan adanya keseimbangan antara pengetahuan dengan keterampilan sebagai dasar dari sumber daya manusia yang berkualitas pada perkembangan zaman (Dewi and Supriyanto, 2017). Mengasah keterampilan kesantunan berbahasa melalui pembiasaan diri yang didasari oleh pengetahuan menjadi sebuah keharusan. Kesantunan berbahasa dikalangan peserta didik di Abad 21 ini cenderung semakin menurun kesantunannya dibandingkan dengan zaman dahulu. Hal ini tampak pada ungkapan/tulisan dalam menyuarakan pendapat dan perasaannya melalui sosial media (Supriyanto, et.all., 2022). Kita sering mendengar, membaca, menyaksikan kebiasaan peserta didik masa kini yang dengan entengnya mengujarkan kata-kata kasar, ujaran kebencian dan terkadang juga disertai dengan bumbu sebutan antar teman yang miris didengar.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya penurunan kesantunan berbahasa yang tidak hanya berkaitan dengan pemilihan kata/kalimat tetapi juga berkaitan dengan adat pergaulan global dan informasi yang membawa pengaruh pada budaya, khususnya berkaitan dengan nilai kesantunan. Pada akhirnya mereka memiliki kaidah kebahasaan yang dianggap bergengsi, tanpa mengindahkan kaidah bahasa yang sesungguhnya. Pendidikan etika berbahasa dalam sosia media memiliki peranan yang penting (Faradannisa and Supriyanto, 2022). Dengan kesantunan, akan tercipta keharmonisan pergaulan yang baik. Semakin intens kesantunan berbahasa itu ditanamkan sejak dini, maka kematangan emosi seseorang akan semakin baik. Aktivitas berbahasa dengan emosi berkaitan erat. Kemarahan, kesenangan, kesedihan, dan sebagainya tercermin dalam kesantunan dan ketidaksantunan itu. Berbahasa yang santun seharusnya sudah menjadi suatu tradisi yang harus dimiliki oleh seseorang sejak usia dini. Agar

anak menjadi terbiasa menggunakan bahasa dengan santun dalam segala aspek kehidupan.

Chatting dilakukan secara *virtual* dan seringkali tanpa tatap muka langsung, akibatnya kesantunan berbahasa dapat menjadi terabaikan. Hal ini seringkali mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman, konflik, bahkan tindakan bullying yang terjadi secara *online* (Khofifah and Supriyanto, 2022). Sehingga sangat penting bagi kita untuk memahami pentingnya kesantunan berbahasa di *chatting* dan bagaimana menerapkannya dengan tepat. Dalam konteks ini, kesantunan berbahasa meliputi penggunaan bahasa yang sopan, tidak kasar, tidak menghina, dan juga tidak menyinggung perasaan orang lain. Dalam *chatting*, kesantunan berbahasa juga dapat mencakup penggunaan emotikon atau emoji yang tepat, penggunaan huruf kapital yang tidak berlebihan, dan penghindaran penggunaan bahasa yang terlalu informal atau terlalu formal. Selain itu, penting juga untuk memahami konteks obrolan dan menerapkan gaya bahasa yang sesuai dengan konteks tersebut.

Kesantunan berbahasa di media sosial melalui *chatting* sangat penting untuk memastikan bahwa kita dapat berkomunikasi dengan efektif dan menghindari kesalahpahaman, konflik, dan bullying *online*. Dengan memperhatikan hal-hal seperti penggunaan bahasa yang sopan, penggunaan emotikon atau emoji yang tepat, dan gaya bahasa yang sesuai dengan konteks obrolan, kita dapat menjaga komunikasi kita tetap positif dan menyenangkan. Oleh karena itu pada kali ini kami mengangkat topik Memperhatikan Kesopanan dan Ketepatan Berbahasa Mahasiswa Terhadap Dosen UPN "Veteran" Jawa Timur di Media Sosial *Whatsapp*, untuk mengetahui dan memperoleh gambaran seberapa santun mahasiswa dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Indonesia melalui media sosial *Whatsapp*.

KAJIAN LITERATUR

Hakikat Kesantunan Berbahasa

Selain sebagai alat komunikasi, bahasa merupakan ekspresi kepribadian. Bahasa acapkali menjadi tolok ukur kesantunan seseorang. Santun tidak hanya dilihat dengan dari sikap dan tingkah laku namun juga dinilai diekspresikan dalam berbahasa. Tuturan akan disebut santun apabila peserta pertuturan tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan akan santun apabila penutur memperhatikan kata-kata serta bahasa yang akan disampaikan kepada lawan tutur. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima (KBBI V) mengartikan kata santun adalah halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya); sabar dan tenang. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial (Hayati and Supriyanto, 2017). Hakikatnya kesantunan berbahasa adalah etika kita dalam bersosialisasi di masyarakat, atau di mana kita berada, dengan penggunaan bahasa dan pemilihan kata yang baik, serta memperhatikan *di mana*,

kapan, dan kepada siapa kita berbicara karena sesungguhnya bahasa adalah kebudayaan. Untuk memahami suatu bahasa kita harus memahami kebudayaan itu sendiri.

Prinsip Kesantunan Berbahasa

Prinsip kesantunan menurut Leech bahwa dalam berkomunikasi antara penutur dan mitra tutur perlu adanya sopan santun yang menunjukkan suatu kearifan, kedermawaan, pujian, kerendahan hati, kesepakatan, dan tumbuhnya rasa simpati, sehingga timbul suatu sopan santun atau tatakrama dalam berkomunikasi, saling menghormati, tidak merugikan orang lain dan orang lain merasa diuntungkan. Latar belakang situasi sosial dan budaya yang mewadahi para pengguna media social dalam berinteraksi dengan yang lain tanpa sekat dan jarak yang memisahkan (Lestari and Supriyanto, 2022). Adapun prinsip adalah pandangan atau acuan yang menjadi panduan seseorang dalam bertindak, melakukan sesuatu, serta berhubungan dengan orang lain. kesantunan berasal dari kata santun yang berarti baik budi bahasanya dan tingkah lakunya. kesantunan adalah tatacara bertindak atau gerak-gerik ketika menghadapi sesuatu dalam situasi tertentu. Adapun yang dikaji dalam penelitian kesantunan adalah segi maksud dan fungsi tuturan, dalam hal ini maksud dan fungsi tuturan imperative bahasa Indonesia. Kesantunan memperlihatkan sikap yang mengandung nilai sopan santun dalam berhubungan sosial. Ketika seseorang dikatakan santun, maka dalam diri seseorang itu tergambar nilai sopan santun yang berlaku secara baik di masyarakat tempat seseorang itu mengambil bagian sebagai anggotanya.

Kesantunan dalam bersosial media adalah memberi penghargaan atau menghormati, orang yang diajak bicara dan juga merupakan aturan perilaku sosial yang ditetapkan bersama-sama oleh masyarakat yang menetap disuatu lingkungan (Nafira and Supriyanto, 2022). Oleh karena itu kesantunan juga disebut sebagai tata karma. Kesantunan atau kesopanan adalah perlakuan suatu konsep tegas yang sopan yang terdapat di budaya atau suatu masyarakat. Khususnya dalam bahasa sopan santun atau tatakrama berbahasa adalah menghargai dan menghormati pesapa. Maksim kebijaksanaan, maksim kemurahan atau maksim kedermawanan, maksim penerimaan atau pujian, atau penghargaan, maksim kerendahan hati atau keserderhanaan, maksim kecocokan atau permufakatan, dan maksim kesimpatian.

Ciri Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa seseorang, dapat diukur dengan beberapa jenis skala kesantunan. Yang dimaksud dengan skala kesantunan adalah peringkat kesantunan, mulai dari yang tidak santun sampai dengan yang paling santun. Sedikitnya terdapat tiga macam skala pengukur peringkat kesantunan yang sampai saat ini banyak digunakan sebagai dasar acuan dalam penelitian kesantunan (Rahardi, 2005). Dalam model kesantunan Leech, setiap maksimum

interpersonal itu dapat dimanfaatkan untuk menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan. Skala kesantunan dibagi menjadi lima sebagai berikut:

1. *Cost benefit scale* atau skala kerugian dan keuntungan, menunjuk kepada besar kecilnya kerugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur pada sebuah pertuturan. Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan semakin dianggap santunlah tuturan itu.
2. *Optionality scale* atau skala pilihan, menunjuk kepada banyak atau sedikitnya pilihan (*options*) yang disampaikan si penutur kepada si mitra tutur di dalam kegiatan bertutur. Semakin pertuturan itu memungkinkan penutur atau mitra tutur menentukan pilihan yang banyak dan leluasa, akan dianggap semakin santunlah tuturan itu.
3. *Indirectness scale* atau skala ketidaklangsungan menunjuk kepada peringkat langsung atau tidak langsungnya maksud sebuah tuturan. Semakin tuturan itu bersifat langsung akan dianggap semakin tidak santunlah tuturan itu.
4. *Authority scale* atau skala keotoritasan menunjuk kepada hubungan status sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam pertuturan. Semakin jauh jarak peringkat sosial (*rank rating*) antara penutur dan dengan mitra tutur, tuturan yang digunakan akan cenderung menjadi semakin santun.
5. *Social distance scale* atau skala jarak sosial menunjuk kepada peringkat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam sebuah pertuturan. Ada kecenderungan bahwa semakin dekat jarak peringkat sosial di antara keduanya, akan menjadi semakin kurang santunlah tuturan itu.

Penyebab Ketidaksantunan Berbahasa

Beberapa faktor atau hal yang menyebabkan sebuah pertuturan itu menjadi tidak santun (Chaer, 2010). Penyebab ketidaksantunan itu antara lain:

1. Kritik secara langsung dengan kata-kata kasar
2. Kritik kepada lawan tutur secara langsung dan dengan menggunakan kata-kata kasar akan menyebabkan sebuah pertuturan menjadi tidak santun atau jauh dari peringkat kesantunan. Dengan memberikan kritik secara langsung dan menggunakan kata-kata yang kasar tersebut dapat menyinggung perasaan lawan tutur, sehingga dinilai tidak santun. contoh: Pemerintah memang tidak pecus mengelola uang. Mereka bisanya hanya mengkorupsi uang rakyat saja. Tuturan di atas jelas menyinggung perasaan lawan tutur. Kalimat di atas terasa tidak santun karena penutur menyatakan kritik secara langsung dan menggunakan kata-kata yang kasar.
3. Dorongan rasa emosi penutur, kadang kala ketika bertutur dorongan rasa emosi penutur begitu berlebihan sehingga ada kesan bahwa penutur marah kepada lawan tuturnya. Tuturan yang diungkapkan dengan rasa emosi oleh penuturnya akan dianggap menjadi tuturan yang tidak santun. Contoh: Apa buktinya kalau pendapat anda benar? Jelas-jelas jawaban anda tidak masuk akal. Tuturan di atas terkesan dilakukan secara emosional dan kemarahan. Pada tuturan tersebut terkesan bahwa penutur tetap berpegang teguh pada pendapatnya, dan tidak mau menghargai pendapat orang lain.

4. Protektif terhadap pendapat, seringkali ketika bertutur seorang penutur bersifat protektif terhadap pendapatnya. Hal ini dilakukan agar tuturan lawan tutur tidak dipercaya oleh pihak lain. Penutur ingin memperlihatkan pada orang lain bahwa pendapatnya benar, sedangkan pendapat mitra tutur salah. Dengan tuturan seperti itu akan dianggap tidak santun. contoh: Silakan kalau tidak percaya. Semua akan terbukti kalau pendapat saya yang paling benar. Tuturan di atas tidak santun karena penutur menyatakan dialah yang benar; dia memproteksi kebenaran tuturannya. Kemudian menyatakan pendapat yang dikemukakan lawan tuturnya salah.
5. Sengaja menuduh lawan, bahwa acapkali penutur menyampaikan tuduhan pada mitra tutur dalam tuturannya. Tuturannya menjadi tidak santun jika penutur terkesan menyampaikan kecurigaannya terhadap mitra tutur. Contoh: Hasil penelitian ini sangat lengkap dan bagus. Apakah yakin tidak ada manipulasi data? Tuturan di atas tidak santun karena penutur menuduh lawan tutur atas dasar kecurigaan belaka terhadap lawan tutur. Jadi, apa yang dituturkan dan juga cara menuturkannya dirasa tidak santun.
6. Sengaja memojokkan mitra tutur, adakalanya pertuturan menjadi tidak santun karena penutur dengan sengaja ingin memojokkan lawan tutur dan membuat lawan tutur tidak berdaya. Dengan ini, tuturan yang disampaikan penutur menjadikan lawan tutur tidak dapat melakukan pembelaan. contoh: Katanya sekolah gratis, tetapi mengapa siswa masih diminta membayar iuran sekolah? Pada akhirnya masih banyak anak-anak yang putus sekolah. Tuturan di atas terkesan sangat keras karena terlihat keinginan untuk memojokkan lawan tutur. Tuturan seperti itu dinilai tidak santun, karena menunjukkan bahwa penutur berbicara kasar, dengan nada marah, dan rasa jengkel.

Sosial Media Dan Jenisnya

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *online*, Media secara harfiah berarti alat (sarana) komunikasi seperti koran, majalah, radio, televisi, film, poster, dan spanduk (Supriyanto, 2021). Sedangkan kata sosial (*social*) berarti berkenaan dengan masyarakat. *McGraw Hill Dictionary* mendefinisikan media sosial adalah sarana yang digunakan oleh orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain dengan cara menciptakan, berbagi, serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan dan komunitas *virtual*.

Media sosial adalah sebuah media *online*, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia *virtual* (Supriyanto and Rosmalia, 2021). *Blog*, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Jika media tradisional menggunakan media cetak (koran, majalah, buletin, dll) dan media *broadcast* (radio, televisi), maka media sosial menggunakan internet (Benu, et.all., 2020). Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan umpan balik secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas.

Media sosial identik dengan *Facebook*, *Twitter*, *Whatsapp*, *Youtube*, dan *Instagram* yang paling banyak digunakan di dunia (Supriyanto, 2016). Aplikasi kirim-terima pesan *Whatsapp* (WA) masuk kategori media sosial meskipun sifatnya “tertutup” atau tidak bisa diakses di internet secara terbuka. Andreas M Kaplan dan Michael Haenlein (2010) mengklasifikasikan media media sosial menjadi enam jenis sebagai berikut:

1. *Website Kolaborasi*, situs web kolaborasi adalah laman di internet yang mengizinkan penggunanya untuk mengubah, menambah, atau bahkan menghapus konten yang ada.
2. *Blog dan Microblog*, blog adalah halaman pribadi tempat pengguna atau pemiliknya secara bebas menuliskan informasi atau mengungkapkan perasaan, pengalaman, pernyataan, minat, hingga kritikan. Media sosial berupa blog bisa dibuat gratis di berbagai *platform blogging*, seperti *Blogger* dan *WordPress*. Media sosial jenis *Microblogging* adalah *Twitter*.
3. *Website Multimedia Sharing*, di *website* ini para pengguna berbagi konten multimedia, seperti *e-book*, video, foto, gambar, dan lain-lain. Contoh jenis media sosial ini adalah *Instagram*, *Youtube*, *Vimeo*, *DailyMotion*, *Pinterest*, dan *Flickr*.
4. *Social Networking*, di media sosial jenis situs jejaring sosial para pengguna terkoneksi dengan cara membuat informasi yang bersifat pribadi, kelompok, atau sosial sehingga dapat terhubung atau diakses oleh orang lain, seperti *Facebook* dan *LinkedIn*.
5. *Virtual Game*, para pengguna melalui aplikasi 3D dapat muncul dalam wujud avatar dan berinteraksi dengan orang lain yang mengambil wujud avatar juga layaknya di dunia nyata, seperti *online game*.
6. *Virtual Sosial*, media sosial jenis *virtual world* ini merupakan aplikasi berwujud dunia *virtual* yang memberi kesempatan pada penggunanya berada dan hidup di dunia *virtual* untuk berinteraksi dengan yang lain. *Virtual social world* ini tidak jauh berbeda dengan *virtual game world*, namun lebih bebas terkait dengan berbagai aspek kehidupan, seperti *Second Life*.

Whatsapp

Whatsapp Messenger adalah aplikasi pesan untuk ponsel cerdas (*smartphone*) dengan basic mirip *BlackBerry Messenger*. *Whatsapp Messenger* merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena *Whatsapp Messenger* menggunakan paket data internet yang sama untuk email, *browsing web*, dan lain-lain (Supriyanto, 2022b). Aplikasi *Whatsapp Messenger* menggunakan koneksi internet 3G, 4G atau WiFi untuk komunikasi data. Dengan menggunakan *Whatsapp*, kita dapat melakukan obrolan *online*, berbagi file, bertukar foto, dan lainlain. *Whatsapp* dapat digunakan untuk pengguna iPhone, BlackBerry, Android, serta Symbian (Nokia). Aplikasi *Whatsapp* hanya dapat bekerja untuk sesama pengguna yang memiliki aplikasi *Whatsapp*. Aplikasi *Whatsapp* ini dapat diunduh secara gratis di websitenya.

Aplikasi ini menggunakan nomor telepon ponsel yang kita gunakan untuk berinteraksi dengan sesama pengguna *Whatsapp*. Aplikasi ini memungkinkan pengguna BlackBerry, Android, iPhone, dan Symbian, serta *Windows Phone* untuk dapat saling berkomunikasi satu sama lain. Aplikasi ini menggunakan fitur push sehingga Anda dapat selalu memberitahukan pesan yang sedang diterima (Supriyanto, Aliya and Nurul, 2020). Beberapa keunggulan dari *Whatsapp* sebagai berikut:

1. Tidak hanya teks: *Whatsapp* memiliki fitur untuk mengirim gambar, video, suara, dan lokasi GPS melalui GPS atau Google Maps. Media tersebut langsung dapat ditampilkan dan bukan berupa tautan.
2. Terintegrasi ke dalam sistem: *Whatsapp*, layaknya SMS, tidak perlu membuka aplikasi untuk menerima sebuah pesan. Notifikasi pesan masuk ketika ponsel sedang mati akan tetap disampaikan jika ponsel sudah hidup.
3. Status Pesan: jam merah untuk proses loading di HP kita, tanda centang jika pesan terkirim ke jaringan, tanda centang ganda jika pesan sudah terkirim ke teman chat, dan silang merah jika pesan gagal.
4. *Broadcasts* dan *Group Chat*: *Broadcast* untuk kirim pesan ke banyak pengguna. *Group Chat* untuk mengirim pesan ke anggota sesama komunitas.
5. Hemat *Bandwidth*: karena terintegrasi dengan sistem, maka tidak perlu *login* dan *loading contact*/avatar, sehingga transaksi data makin irit. Aplikasi dapat dimatikan, dan hanya aktif jika ada pesan masuk, sehingga bisa menghemat baterai.
6. Hapus Pesan ke Semua Orang: fitur baru ini mirip dengan fitur "Tarik Pesan"-nya BlackBerry Messenger (BBM) yang telah lebih dulu dirilis. Fitur ini memungkinkan kita menghapus atau menarik kembali pesan yang telah terkirim.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami apa yang dialami subjek penelitian, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Subjek penelitian ini berupa perilaku atau kebiasaan mahasiswa dalam berkomunikasi dengan dosen melalui aplikasi *Whatsapp*. Pada penelitian ini digunakan pengumpulan data melalui kuisioner yang ditujukan kepada mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Pengumpulan data melalui kuisioner dilakukan mulai tanggal 10 Mei sampai dengan 15 Mei tahun 2023. Ditargetkan ada 30 mahasiswa dari bermacam-macam program studi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang mewakili mahasiswa lain untuk mengisi kuisioner tersebut.

Objek penelitian ini adalah kesantunan, kesopanan, dan pelanggaran dalam suatu susunan kata dan kalimat dalam berkomunikasi antara mahasiswa dengan dosen melalui aplikasi *Whatsapp*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode simak dengan teknik baca dan catat. Peneliti mengamati jawaban atas kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa sebelumnya yang berisikan terkait perilaku dalam berkomunikasi dan pengalaman pribadi mahasiswa dengan dosennya melalui aplikasi *Whatsapp*.

PEMBAHASAN

Pada penelitian kesantunan berbahasa mahasiswa terhadap dosen pada media sosial *Whatsapp* di lingkungan UPN "Veteran" Jawa Timur, yang menjadi objek penelitiannya adalah mahasiswa dari bermacam-macam program studi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang mewakili mahasiswa lain, yang berjumlah 30 mahasiswa.

Kuisisioner disebar menggunakan google form ker berbagai media social. Total kuisisioner yang disebar sebanyak 30 kuisisioner, dan seluruh kuisisioner dapat diolah. Berdasarkan data yang diperoleh dari pertanyaan pertama yaitu program studi mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur yang mengisi kuisisioner dapat diketahui bahwa mahasiswa dengan program studi Teknik Industri mengisi jumlah kuisisioner tertinggi dibandingkan dengan program studi lainnya yaitu sebesar 40%. Hal ini disebabkan oleh penyebaran kuisisioner yang dilakukan oleh anggota kelompok penelitian yang beranggotakan lebih dari satu mahasiswa yang merupakan mahasiswa program studi Teknik Industri.

Pada pertanyaan kedua, yaitu "Menurut Anda, apakah kesopanan dalam berkomunikasi melalui aplikasi *Whatsapp* sangat penting?", diperoleh data bahwa seluruh mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur berpendapat bahwa adanya kesopanan dalam berkomunikasi melalui aplikasi *Whatsapp* adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini didorong dengan adanya penggunaan aplikasi *Whatsapp* yang dominan digunakan untuk menyalurkan informasi dan menjadi jembatan antara mahasiswa dengan dosen, maupun antar mahasiswa. Pada pertanyaan kuisisioner yang ketiga, yaitu "Apakah Anda biasanya mengucapkan salam dan menggunakan bahasa yang sopan saat mengirim pesan melalui *Whatsapp* kepada dosen", diperoleh data bahwa 100% mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur telah terbiasa dengan mengucapkan salam dan menggunakan bahasa yang sopan saat mengirim pesan melalui *Whatsapp* kepada dosen. Hal ini sudah sesuai dengan prinsip kesantunan berbahasa. Penggunaan salam dan bahasa yang sopan menunjukkan kesantunan yang mahasiswa dapat terapkan dalam berkomunikasi, khususnya dalam mengirim pesan melalui aplikasi *Whatsapp*.

Berdasarkan pertanyaan keempat yang berisi "Bagaimana salam yang Anda gunakan untuk memulai pesan?", diperoleh data bahwa ada 10% mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur yang menggunakan kalimat "Assalamualaikum Wr.

Wb” sebagai salam memulai pesan di aplikasi *Whatsapp*, didapat juga bahwa ada 20% mahasiswa yang menggunakan kalimat “Selamat Pagi/ Siang/ Sore/ Malam”, sedangkan 70% responden mahasiswa lainnya menggunakan kedua kalimat dalam memulai pesan percakapan pada aplikasi *Whatsapp*. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa 80% dari responden menggunakan “Assalamualaikum Wr. Wb.”, sebagai salah awal memulainya pesan dan ada 30% responden mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur yang mengawali pesannya dengan mengucapkan “Selamat Pagi/ Siang/ Sore/ Malam” sesuai dengan waktu mahasiswa mengirim pesan.

Diperoleh data bahwa ada 93,3% responden mahasiswa yang memperkenalkan diri setelah mengucapkan salam. Hal ini berdasarkan pertanyaan kelima pada kuisioner dengan pertanyaan “Apakah Anda memperkenalkan diri setelah mengucapkan salam?”. Perkenalan diri saat hendak menghubungi dosen merupakan hal yang penting, karena dengan adanya perkenalan diri maka dosen mengetahui identitas mahasiswa, kelas yang diambil dan subjek yang akan didiskusikan. Hal ini tentunya memudahkan dosen dalam memberikan tanggapan dan saran yang tepat. Peran lain dari perkenalan diri yaitu menunjukkan adanya hormat atau respek bahwa mahasiswa menghargai waktu dan perhatian yang diberikan. Hal ini dapat meningkatkan kesan positif dan kesantunan dalam berkomunikasi melalui aplikasi *Whatsapp*. Dari pertanyaan keenam pada kuisioner yang telah dibagikan dapat diketahui bahwa ada 93,3% responden mahasiswa berpendapat waktu yang tepat untuk menghubungi dosen adalah saat jam kerja. Jam kerja dosen di UPN “Veteran” Jawa Timur pada umumnya yaitu Senin-Jumat pukul 07.00-17.00 WIB. Maka waktu malam hari atau hari libur merupakan waktu diluar jam kerja, kecuali sudah adanya kesepakatan yang dibuat Bersama di kelas. Menghubungi dosen saat jam kerja merupakan sikap hormat dan menghargai waktu dosen yang dapat ditunjukkan sebagai mahasiswa. Sehingga dapat diketahui bahwa etika dan kesantunan dalam berkomunikasi melalui aplikasi *Whatsapp* perlu memerhatikan jam kerja dari dosen yang dihubungi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pertanyaan ketujuh, dapat diketahui bahwa ada 50% responden mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur yang merasa nyaman untuk bertanya tentang tugas atau perihal perkuliahan yang belum dipahami dan dimengerti melalui *Whatsapp* kepada dosen. Sedangkan 50% responden mahasiswa lainnya tidak merasa nyaman dalam menyampaikan pertanyaannya melalui *Whatsapp* kepada dosen. Hal ini dapat dikarenakan dengan kurangnya interaksi wajah-ke-wajah atau tidak dapat membaca ekspresi atau bahasa tubuh dosen yang dapat memengaruhi persepsi mahasiswa tentang pesan yang diterima. Alasan lain dapat dari ketidaknyamanan mahasiswa dalam berkomunikasi melalui pesan adalah kesulitan dalam menyusun kata dan ketidakjelasan yang didapat dari pesan yaitu penggunaan tanda baca maupun nada bicara sehingga dapat menyebabkan kesalahpahaman atau ketidaksepakatan.

Pertanyaan yang ke-8 dalam kuisioner yaitu “Bahasa seperti apa yang Anda gunakan saat berkomunikasi dengan dosen melalui *Whatsapp*?”, dapat diperoleh data bahwa 93,3% dari responden mahasiswa memilih untuk menggunakan bahasa Indonesia yang baku dalam memberi pesan melalui *Whatsapp*. Sedangkan responden mahasiswa lainnya menggunakan bahasa daerah didalam percakapan pesan. Hal ini dikarenakan adanya pengaruh dari bahasa setempat yang kuat sehingga sulit untuk menghilangkannya, atau sudah menjadi kebiasaan. Bahasa daerah dalam percakapan cenderung merupakan bahasa yang lebih familiar dan mudah dipahami mahasiswa setempat. Bahasa daerah juga seringkali memiliki nuansa dan konotasi yang tidak dapat ditemukan dalam bahasa resmi atau bahasa nasional. Berdasarkan prinsip kesantunan, lebih baik menggunakan bahasa Indonesia yang baku, baik dan benar untuk percakapan yang formal dengan dosen.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pertanyaan ke-9, dapat diketahui bahwa ada 16,7% responden mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur yang pernah mengirim pesan dengan bahasa yang kurang sopan kepada dosen atau teman melalui *Whatsapp* dan kemudian menyesalinya. Sedangkan ada 3,3% responden mahasiswa yang pernah mengirim pesan kurang sopan namun tidak menyesali tindakannya dalam mengirim pesan tersebut. Serta ada 80% responden mahasiswa yang tidak pernah mengirim pesan dengan bahasa yang kurang sopan. Hal ini menandakan bahwa terdapat 20% responden mahasiswa yang kurang memahami etika dan kesantunan dalam berkomunikasi melalui *Whatsapp*. Dan 80% responden lainnya telah mengikuti prinsip kesantunan dalam pemilihan kata yang sopan. Ketidaksantunan dan ketidaksopanan yang dilakukan mahasiswa dalam mengirim pesan adalah suatu kesalahan, namun jika tidak adanya penyesalan dan keinginan untuk berubah dari sikap yang ditunjukkan menjadi penanda perlunya pembelajaran yang lebih lanjut mengenai kesantunan. Agar mahasiswa dapat mencerminkan dan menunjukkan bahwa dirinya adalah seorang yang beradab dan berbudaya, seseorang yang selalu menjaga martabat dan identitasnya. Pembelajaran dan adanya kesadaran untuk berubah, sehingga generasi muda mendapatkan pembelajaran dari sosok figur seorang pemimpin (Supriyanto, 2022).

Berdasarkan pertanyaan ke-10 yang berisi “Bagaimana cara Anda mengakhiri percakapan dengan dosen melalui *Whatsapp* dengan sopan?”, dapat dilihat bahwa 66,7% responden mahasiswa mengakhiri percakapannya dengan mengucapkan terima kasih kepada dosen atas informasi yang diberikan. Sedangkan 30% responden mahasiswa mengucapkan salam pada akhir percakapan. Serta 3,3% responden mahasiswa lainnya menggunakan kedua kalimat tersebut yaitu pengucapan terima kasih dan salam kepada dosen saat mengakhiri percakapan melalui *Whatsapp*. Dapat diketahui bahwa pemberian salam dan pengucapan terima kasih merupakan hal yang sopan untuk

mengakhiri percakapan, namun ada baiknya untuk mengucapkan keduanya dalam prinsip kesantunan.

Pada pertanyaan yang terakhir, dapat diketahui bahwa secara spesifik masih terdapat penggunaan kata yang tidak sopan melalui *Whatsapp* kepada dosen. Dengan data responden 10% yang pernah mengirim pesan dengan kata yang tidak sopan dan ada 90% yang tidak pernah melakukan hal tersebut. Penggunaan dan pemilihan kata yang tepat merupakan hal yang penting karena berdampak pada cara berkomunikasi dengan orang lain. Ketika mahasiswa menggunakan kata-kata yang tepat dan sopan, tentunya pesan yang disampaikan dapat diterima dengan jelas dan mudah dipahami. Penting untuk memilih kata yang tepat dan mempertimbangkan konteks dan audiens saat berkomunikasi, terutama dalam situasi yang formal atau ketika berbicara dengan orang yang lebih tua atau berpangkat lebih tinggi (Tyas and Supriyanto, 2022). Penggunaan kata yang tepat, sopan, dan santun juga dapat menunjukkan rasa hormat dan penghargaan mahasiswa terhadap dosen, serta dapat meningkatkan citra dan reputasi mahasiswa itu sendiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat kami simpulkan bahwa mahasiswa masih ada yang kurang memperhatikan kesopanan atau pun kesantunan dalam berbahasa melalui aplikasi *Whatsapp*. Terdapat mahasiswa yang pernah berkomunikasi dengan dosen tanpa menerapkan kesantunan berbahasa. Dari sebagian mahasiswa tersebut juga tidak menyesali akan perbuatannya. Namun perlu disadari bahwa seluruh mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur juga menyadari betapa pentingnya kesantunan dalam berkomunikasi terhadap dosen, terlebih lagi secara *online* melalui aplikasi *Whatsapp*. Hal ini dapat dibuktikan pada kuisioner terkait pentingnya kesantunan berbahasa dalam komunikasi kepada dosen melalui aplikasi *Whatsapp*, seluruh mahasiswa yang mengisi kuisioner menyatakan bahwa hal tersebut penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, S. (2019). Kesantunan Berbahasa Mahasiswa terhadap Dosen di Media Sosial *Whatsapp*. *Prosiding Seminar Nasional Bulan Bahasa (Semiba) 2019*, 230-244.
- Anonim. (2022, November 15). *Universitas Islam An Nur Lampung*. Diambil kembali dari an-nur.ac.id: <https://an-nur.ac.id/pengertian-media-sosial-dan-jenis-jenisnya/>
- Benu, Y. S. I. P., Putri, Siswahyudianto, S. M. S. S., Hartanto, C. F. B., Marginingsih, R., Supriyanto, A., Maharani, I. A. K., & Abdurohim. (2020). *Human Resource Management (HRM) In Industry 5.0*. Zahir Publishing.

- Diani Febriasari, W. W. (2018). Kesantunan Berbahasa Dalam Proses Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Kredo Vol. 2 No. 1*.
- Dwi Putri Nurul Adelia, d. M. (2022). Krisis Kesantunan Berbahasa Dalam Kolom Komentar Media Sosial Tiktok. *Bisai: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajaran*.
- Dewi, N. P. and Supriyanto, A. (2017) 'Dampak Media Sosial Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Pemasaran Berbasis Output Dan Biaya', *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi*, 8(2).
- Egi, I. N. (2021). Kesantunan Berkomunikasi pada Media Sosial di Era Digital. *Sultan Agung Fundamental Research Journal Volume 2, No. 2, 65-76*.
- Endahati, M. T. (2019). Kesantunan Berbahasa Di Media Sosial Online: Tinjauan Deskriptif Pada Komentar Berita Politik Di Facebook. *Jurnal Skripta, Volume 5, No 1, 26-31*.
- Faradannisa, M. and Supriyanto, a (2022) 'Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam', *Tawazun: Jurnal Available at: <http://e-jurnal.staiattanwir.ac.id/index.php/jes/article/view/216>*.
- Hayati, T. and Supriyanto, A. (2017) 'Pengaruh Rotasi Pekerjaan..... Tatik Hayati dan Agus Supriyanto', 7, pp. 127-136.
- Kurniawati, O. (2012). Analisis Pemanfaatan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pada Kegiatan Diskusi Kelas Siswa Kelas Xi Sman 1 Sleman.
- Khasanah, T. M. (2019). Kepatuhan Dan Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa Di Media Sosial Facebook. *E-Journal Student: Sastra Indonesia Vol. 8 No. 5, 25-31*.
- Khofifah, S. And Supriyanto, A. (2022) 'Pengaruh Labelisasi Halal, Citra Merek, Online Customer Review, Selebrity Endorsement Dan Perceived Advertising Value Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Yang Bersertifikat Halal', *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (Jumpa)*, 15(1), Pp. 1-13.
- Lestari, P. I. And Supriyanto, A. (2022) 'Keputusan Pembelian Mi Samyang Pada Generasi Z : Ditinjau Dari', 01(02), Pp. 12-22.
- Nafira, S. and Supriyanto, A. (2022) 'Keputusan Pembelian ditinjau dari Electronic Word of Mouth , Impulse Buying , Brand Image dan Label Halal Produk MSGlow pada Generasi Millennial dan iGeneration', *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi)*, 2(1), pp. 22-30.

- Pratamanti, R. R. (2017). Kesantunan Berbahasa Dalam Pesan *Whatsapp* Mahasiswa Yang Ditujukan Kepada Dosen. *Dinamika Sosial Budaya*, Vol 19, No. 2, 230-239.
- Supriyanto, A. (2016) 'Dampak Media Sosial Pada Perkembangan Umkm', *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi*, 7(November 2016), pp. 100-109.
- Supriyanto, A. (2021) 'Pertumbuhan Bisnis Online Mahasiswa Melalui Sosial Media pada Masa Pandemi Covid-19', *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 3(2), pp. 15-30. doi: 10.24256/kharaj.v3i2.2386.
- Supriyanto, A. (2022a) 'Komitmen Organisasi : Ditinjau dari Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional Yang Dimoderasi Leader-Member Exchange', 11(1).
- Supriyanto, A. (2022b) 'Pelatihan Digital Marketing pada UMKM Uliq Food di Kecamatan Bae Kabupaten Kudus', *Journal of Community Service and Empowerment (JCSE)*, 3(1), pp. 38-46. doi: 10.32639/jcse.v3i1.80.
- Supriyanto, A., Aliya, H. and Nurul, A. (2020) 'Digitalisasi dan implementasi 5s', 1(1).
- Supriyanto, A., Faturiyah, N., Arifah, T. H., Oktamelani, R. A., Sari, Y. N., Sholihah, S., Sabila, S. L., Arifah, N., Khoirozzad, M. A., Rizqi, M. K., Hidayah, N., & Nandifah, L. A. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat Desa di Masa Pandemi Covid-19*. Farha Pustaka.
- Supriyanto, A. and Rosmalia, V. (2021) 'Pemanfaatan Social Media Sebagai Pemasaran Bisnis Di Era Society 5.0', *Janaka ...*, 02(02), pp. 55-65. Available at: <http://ejournal.lppm-stieatmabhakti.id/index.php/JANAKA/article/view/215>.
- Tyas, D. A. and Supriyanto, A. (2022) 'Keputusan Konsumen Dalam Memilih Hotel Syariah: Ditinjau Dari Halal Lifestyle, Muslim Friendly Facilities, Dan Knowledge', *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 11(2), pp. 141-152. doi: 10.46367/iqtishaduna.v11i2.766.
- Vani, A. S. (2020). Ketidaksantunan Berbahasa Generasi Milenial Dalam Media Sosial Twitter. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 90-101.