ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA DI MEDIA SOSIAL

Resa Permata Sari[1], Ikhwan Zuhdi[2], Nurul Aghnia Khairunnisa[3], Annisa Tishana[4], Winda Lestari Siregar[5], Riza Harani Bangun[6], Lilis Novianti[7]

[1,2,3,4,5]*Universitas Malikussaleh*
[6]*Universitas Lampung*
[7]*Universitas Negri Medan*
E-mail : [1]resapermatasari@unimal.ac.id, [2]ikhwanzuhdi@unimal.ac.id, [3]nurulaghnia@unimal.ac.id, [4]annisatishana@unimal.ac.id, [5]windalestarisiregar@unimal.ac.id, [6]rizaharanibangun@gmail.com, [7]lilis@unimed.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan media sosial telah membawa perubahan besar dalam pola komunikasi masyarakat yang menjadi lebih cepat, interaktif, dan terbuka, namun di sisi lain juga memunculkan berbagai fenomena pelanggaran kesantunan berbahasa dalam interaksi daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan pengguna media sosial serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa dalam komunikasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi terhadap unggahan dan komentar pada berbagai platform media sosial. Analisis data dilakukan berdasarkan teori kesantunan berbahasa yang mencakup prinsip kebijaksanaan, penghargaan, kesederhanaan, pemufakatan, dan simpati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa di media sosial memiliki tingkat kesantunan yang beragam, di mana sebagian pengguna masih menerapkan bahasa yang sopan dan menghargai lawan tutur, sementara sebagian lainnya menggunakan ujaran kasar, sindiran, provokasi, dan ekspresi emosional yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Pelanggaran tersebut dipengaruhi oleh faktor anonimitas, kebebasan berekspresi, rendahnya literasi digital, lingkungan sosial, usia, serta budaya komunikasi digital yang berkembang di masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kesantunan berbahasa di media sosial sangat diperlukan melalui penguatan literasi digital, pendidikan etika komunikasi, dan kesadaran pengguna dalam menggunakan bahasa yang baik dan santun agar tercipta ruang komunikasi digital yang sehat, harmonis, dan edukatif.

Kata Kunci : *Kesantunan Berbahasa, Media Sosial, Komunikasi Digital, Etika Berbahasa, Literasi Digital.*

ABSTRACT

The development of social media has brought significant changes to communication patterns in society, making interactions faster, more interactive, and more open. However, on the other hand, it has also led to various phenomena of language politeness violations in online interactions. This study aims to analyze the forms of language politeness used by social media users and the factors influencing language use in digital communication. This research employed a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation and documentation of posts and comments on various social media platforms. Data analysis was conducted based on the theory of language politeness, which includes the principles of tact, approbation, modesty, agreement, and sympathy. The results of the study indicate that language use on social media demonstrates varying levels of politeness, where some users still apply polite language and respect their interlocutors, while others use harsh expressions, sarcasm, provocation, and emotional expressions that violate the principles of language politeness. These violations are influenced by factors such as anonymity, freedom of expression, low digital literacy, social environment, age, and the culture of digital communication developing within society. This study concludes that improving language politeness on social media is highly necessary through strengthening digital literacy, communication ethics education, and users' awareness in using proper and polite language in order to create a healthy, harmonious, and educational digital communication environment.

Keywords : *Language Politeness, Social Media, Digital Communication, Language Ethics, Digital Literacy*.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi. Kehadiran media sosial sebagai sarana komunikasi modern memungkinkan masyarakat untuk bertukar informasi secara cepat, mudah, dan tanpa batas ruang maupun waktu. Berbagai platform media sosial seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan X telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, baik untuk kebutuhan komunikasi, pendidikan, hiburan, bisnis, maupun penyebaran informasi. Menurut Kaplan dan Haenlein (2010), media sosial merupakan kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun di atas fondasi Web 2.0 dan memungkinkan terciptanya pertukaran konten yang dihasilkan pengguna. Sementara itu, Nasrullah (2015) menyatakan bahwa media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan diri, berinteraksi, bekerja sama, berbagi, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. Kehadiran media sosial tersebut menjadikan ruang digital sebagai tempat yang sangat aktif dalam membangun interaksi sosial antarpengguna.

Namun, perkembangan media sosial tidak hanya memberikan dampak positif, tetapi juga memunculkan berbagai persoalan dalam penggunaan bahasa. Salah satu fenomena yang banyak ditemukan adalah menurunnya tingkat kesantunan berbahasa dalam komunikasi digital. Pengguna media sosial sering kali menggunakan bahasa yang tidak sopan, mengandung ujaran kebencian, sindiran, penghinaan, provokasi, bahkan kata-kata kasar dalam menyampaikan pendapat maupun menanggapi suatu informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebebasan berekspresi di media sosial terkadang tidak diimbangi dengan kesadaran etika berkomunikasi yang baik. Menurut Chaer dan Agustina dalam buku *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal* (2010), bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk menunjukkan identitas sosial dan budaya penuturnya. Selain itu, Keraf (2004) menjelaskan bahwa penggunaan bahasa yang baik dan santun mencerminkan kepribadian, moral, serta sikap penghormatan seseorang terhadap lawan tuturnya. Oleh karena itu, penggunaan bahasa yang santun menjadi sangat penting dalam menjaga hubungan sosial antarmasyarakat, termasuk dalam komunikasi digital.

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga keharmonisan komunikasi. Dalam kajian pragmatik, kesantunan berbahasa berkaitan dengan cara penutur menggunakan bahasa secara sopan dan menghargai lawan tutur agar komunikasi berjalan dengan baik tanpa menimbulkan konflik. Menurut Geoffrey Leech dalam buku *Principles of Pragmatics* (1983), kesantunan berbahasa dapat dipahami melalui prinsip-prinsip kesantunan yang meliputi kebijaksanaan, penghargaan, kemurahan, kerendahan hati, kecocokan, dan kesimpatian. Selain itu, Brown dan Levinson dalam teori *Politeness Theory* (1987) menyatakan bahwa kesantunan berbahasa berkaitan erat dengan upaya menjaga muka (*face*) lawan tutur dalam proses komunikasi. Pendapat tersebut diperkuat oleh Rahardi (2005) yang menyatakan bahwa kesantunan berbahasa merupakan salah satu bentuk implementasi nilai budaya dan etika dalam masyarakat. Pada konteks media sosial, kesantunan berbahasa menjadi semakin penting karena komunikasi berlangsung di ruang publik digital yang dapat diakses oleh banyak orang dari berbagai latar belakang sosial dan budaya. Oleh sebab itu, penggunaan bahasa yang santun di media sosial diperlukan untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang sehat, nyaman, dan harmonis.

Fenomena rendahnya kesantunan berbahasa di media sosial dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti anonimitas pengguna, perkembangan budaya komunikasi digital, rendahnya literasi digital, faktor emosional, serta kurangnya kesadaran dalam memahami etika berbahasa. Banyak

pengguna media sosial merasa lebih bebas dalam mengungkapkan pendapat karena tidak berhadapan secara langsung dengan lawan tutur. Akibatnya, muncul berbagai bentuk pelanggaran kesantunan seperti komentar negatif, ujaran sarkastik, perundungan verbal, hingga penyebaran kebencian yang dapat memicu konflik sosial di ruang digital. Menurut Thurlow (2004), komunikasi digital cenderung menyebabkan pengguna lebih ekspresif dan spontan dibandingkan komunikasi tatap muka. Sementara itu, Pranowo (2009) menjelaskan bahwa kesantunan berbahasa dipengaruhi oleh faktor situasi, hubungan sosial, dan tingkat emosional penutur. Kondisi tersebut menyebabkan interaksi di media sosial sering kali mengabaikan aspek etika dan kesantunan dalam penggunaan bahasa.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa media sosial menjadi salah satu ruang komunikasi yang rentan terhadap pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa. Penelitian yang dilakukan oleh George Yule dalam buku *Pragmatics* (1996) menyebutkan bahwa pragmatik mempelajari makna yang disampaikan penutur dan ditafsirkan oleh lawan tutur berdasarkan konteks komunikasi. Dalam media sosial, konteks komunikasi yang terbatas sering menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dan penggunaan bahasa yang kurang santun. Penelitian lain yang dilakukan oleh Herring (2007) juga menunjukkan bahwa komunikasi berbasis internet memiliki kecenderungan munculnya bahasa agresif dan konflik verbal akibat minimnya kontrol sosial secara langsung. Meskipun demikian, masih diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bentuk-bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan masyarakat di media sosial serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa tersebut dalam komunikasi digital.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan pengguna media sosial serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa dalam interaksi digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian pragmatik, khususnya mengenai kesantunan berbahasa di media sosial, serta menjadi bahan edukasi bagi masyarakat agar lebih bijak dan santun dalam menggunakan bahasa di ruang digital. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kesadaran pengguna media sosial terhadap pentingnya etika komunikasi dapat meningkat sehingga tercipta budaya komunikasi digital yang lebih positif, harmonis, dan bertanggung jawab.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan pengguna media sosial dalam komunikasi digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan fenomena penggunaan bahasa secara mendalam berdasarkan konteks tuturan yang muncul di media sosial. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama. Selain itu, Moleong (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial melalui pengamatan, analisis, dan interpretasi terhadap data yang diperoleh di lapangan.

Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini berupa tuturan, komentar, unggahan, balasan komentar, serta bentuk interaksi bahasa yang mengandung unsur kesantunan maupun pelanggaran kesantunan berbahasa di media sosial. Sumber data diperoleh dari beberapa platform media sosial seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan X. Pemilihan platform tersebut didasarkan pada tingginya

intensitas penggunaan media sosial oleh masyarakat serta banyaknya interaksi komunikasi yang terjadi pada platform tersebut. Data penelitian difokuskan pada komentar atau unggahan yang berkaitan dengan isu sosial, pendidikan, hiburan, dan opini publik yang memiliki potensi munculnya penggunaan bahasa santun maupun tidak santun.

Data penelitian dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berupa unggahan dan komentar pengguna media sosial yang dianalisis secara langsung oleh peneliti. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, artikel, serta referensi lain yang berkaitan dengan teori pragmatik, kesantunan berbahasa, dan komunikasi digital. Referensi tersebut digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung proses analisis data penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan pencatatan. Teknik observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan bahasa pada interaksi pengguna media sosial. Peneliti mengidentifikasi komentar, unggahan, maupun percakapan digital yang mengandung prinsip kesantunan berbahasa maupun pelanggaran kesantunan. Menurut Sudaryanto (2015), metode observasi dalam penelitian bahasa dilakukan dengan cara menyimak penggunaan bahasa yang menjadi objek penelitian.

Selanjutnya, teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan tangkapan layar (*screenshot*), salinan komentar, serta arsip unggahan yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dicatat dan diklasifikasikan berdasarkan bentuk penggunaan bahasa yang santun maupun tidak santun. Teknik pencatatan dilakukan untuk memudahkan proses pengelompokan data sesuai kategori analisis yang telah ditentukan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilah komentar atau unggahan media sosial yang mengandung unsur kesantunan maupun pelanggaran kesantunan berbahasa.

Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun data ke dalam bentuk deskripsi, tabel, maupun kategori tertentu agar memudahkan proses analisis. Data kemudian dianalisis berdasarkan teori kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Geoffrey Leech (1983), yang meliputi prinsip kebijaksanaan (*tact maxim*), prinsip penghargaan (*approbation maxim*), prinsip kemurahan (*generosity maxim*), prinsip kerendahan hati (*modesty maxim*), prinsip kecocokan (*agreement maxim*), dan prinsip kesimpatian (*sympathy maxim*). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori kesantunan dari Brown dan Levinson (1987) untuk melihat strategi kesantunan dalam menjaga hubungan sosial dan muka (*face*) lawan tutur dalam komunikasi digital.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi bentuk-bentuk kesantunan berbahasa, jenis pelanggaran kesantunan, serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa pengguna media sosial.

Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi teori dan triangulasi sumber. Triangulasi teori dilakukan dengan membandingkan hasil analisis menggunakan beberapa teori kesantunan berbahasa dan pragmatik yang relevan. Sementara itu,

triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai platform media sosial agar diperoleh hasil penelitian yang lebih objektif dan valid. Menurut Lexy J. Moleong (2018), triangulasi digunakan untuk memeriksa keabsahan data melalui pemanfaatan sumber, metode, maupun teori yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Dengan menggunakan metode penelitian tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai bentuk kesantunan berbahasa di media sosial serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa dalam komunikasi digital masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap berbagai unggahan serta komentar pengguna media sosial pada platform Instagram, Facebook, TikTok, dan X, ditemukan bahwa penggunaan bahasa dalam komunikasi digital memiliki tingkat kesantunan yang beragam. Sebagian pengguna masih menggunakan bahasa yang santun dan menghargai lawan tutur, namun sebagian lainnya menunjukkan penggunaan bahasa yang kurang santun bahkan cenderung agresif. Bentuk kesantunan maupun pelanggaran kesantunan tersebut tampak dalam komentar, balasan unggahan, diskusi publik, serta interaksi antarpengguna media sosial.

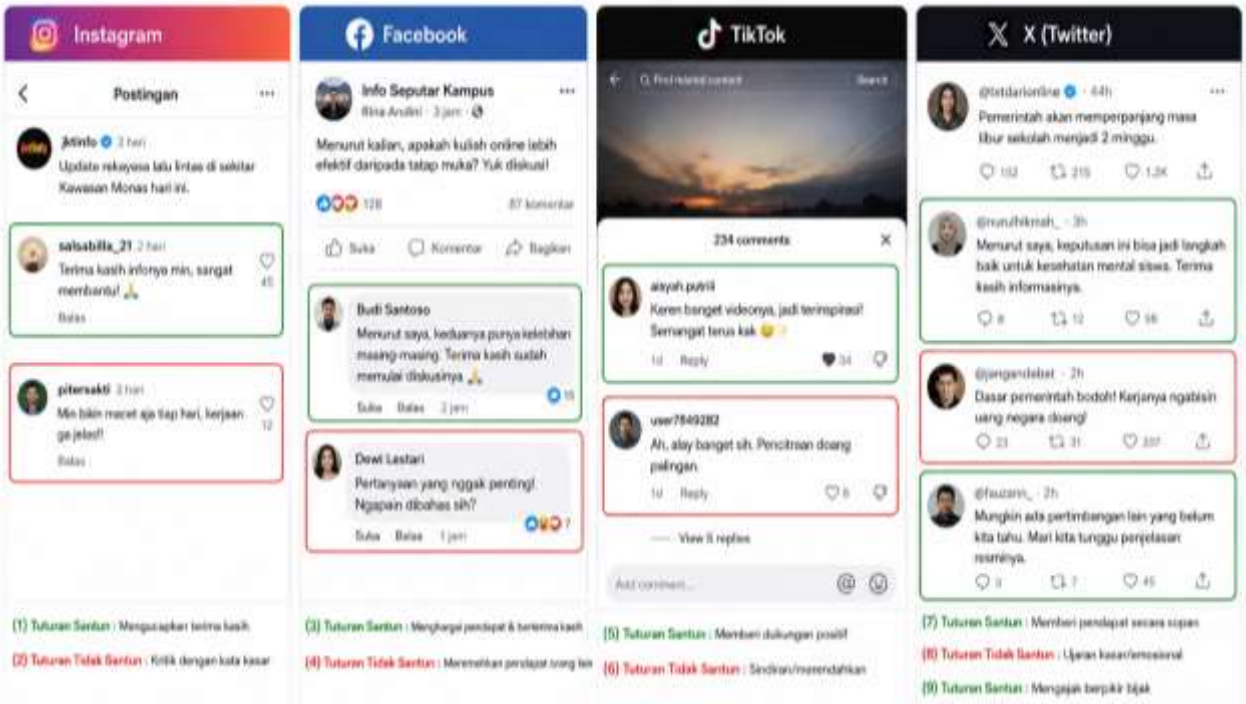
Tabel 1. Data Kesantunan Berbahasa di Media Sosial

No	Platform Media Sosial	Bentuk Tuturan	Jenis Kesantunan/ Pelanggaran	Analisis
1	Instagram	“Terima kasih atas informasinya, sangat membantu.”	Kesantunan	Tuturan menunjukkan penghargaan kepada lawan tutur dan memenuhi prinsip penghargaan (*approbation maxim*).
2	Facebook	“Mohon maaf, saya kurang sependapat dengan pendapat tersebut.”	Kesantunan	Pengguna menyampaikan perbedaan pendapat dengan sopan dan tetap menjaga hubungan sosial.
3	TikTok	“Kontennya bagus sekali, semoga terus berkarya.”	Kesantunan	Tuturan mengandung dukungan dan simpati terhadap pemilik unggahan.
4	X (Twitter)	“Komentar kamu tidak masuk akal, jangan asal bicara!”	Pelanggaran Kesantunan	Tuturan bersifat menyerang dan melanggar prinsip penghargaan dalam komunikasi.
5	Instagram	“Orang seperti ini memang tidak punya otak.”	Pelanggaran Kesantunan	Penggunaan kata kasar dan penghinaan menunjukkan pelanggaran prinsip kesimpatian.
6	Facebook	“Saya menghargai pendapat Anda, tetapi ada beberapa hal yang perlu dikaji kembali.”	Kesantunan	Tuturan menunjukkan sikap menghargai lawan tutur dalam menyampaikan kritik.

No	Platform Media Sosial	Bentuk Tuturan	Jenis Kesantunan/ Pelanggaran	Analisis
7	TikTok	"Dasar bodoh, tidak usah komentar kalau tidak paham."	Pelanggaran Kesantunan	Tuturan mengandung penghinaan langsung yang dapat memicu konflik digital.
8	X (Twitter)	"Menurut saya informasi ini kurang tepat, mungkin bisa dicek kembali sumbernya."	Kesantunan	Kritik disampaikan secara santun dan tidak menyinggung lawan tutur.
9	Instagram	"Terima kasih infonya min, sangat membantu!"	Kesantunan	Tuturan menunjukkan ungkapan penghargaan dan rasa terima kasih kepada lawan tutur sehingga memenuhi prinsip penghargaan (*approbation maxim*).
10	Instagram	"Min bikin macet aja tiap hari, kerjaan ga jelas!!"	Pelanggaran Kesantunan	Tuturan mengandung kritik dengan kata-kata kasar dan menyerang pihak lain sehingga melanggar prinsip kesantunan berbahasa.
11	Facebook	"Menurut saya, keduanya punya kelebihan masing-masing. Terima kasih sudah memulai diskusinya."	Kesantunan	Tuturan menunjukkan sikap menghargai pendapat orang lain dan menjaga komunikasi tetap harmonis.
12	Facebook	"Pertanyaan yang nggak penting! Ngapain dibahas sih?"	Pelanggaran Kesantunan	Tuturan bersifat meremehkan pendapat orang lain dan tidak menunjukkan rasa penghargaan terhadap lawan tutur.
13	TikTok	"Keren banget videonya, jadi terinspirasi! Semangat terus kak."	Kesantunan	Tuturan mengandung dukungan positif dan simpati terhadap pemilik unggahan sehingga mencerminkan kesantunan berbahasa.
14	TikTok	"Ah, alay banget sih. Pencitraan doang palingan."	Pelanggaran Kesantunan	Tuturan berupa sindiran dan merendahkan pihak lain sehingga melanggar prinsip penghargaan dan kesimpatian.
15	X (Twitter)	"Menurut saya, keputusan ini bisa jadi langkah baik untuk kesehatan mental	Kesantunan	Tuturan menyampaikan pendapat secara sopan dan tetap menghargai informasi yang diberikan.

No	Platform Media Sosial	Bentuk Tuturan	Jenis Kesantunan/ Pelanggaran	Analisis
		siswa. Terima kasih informasinya.”		
16	X (Twitter)	“Dasar pemerintah bodoh! Kerjanya ngabisin uang negara doang!”	Pelanggaran Kesantunan	Tuturan mengandung ujaran kasar dan emosional yang berpotensi memicu konflik dalam komunikasi digital.
17	X (Twitter)	“Mungkin ada pertimbangan lain yang belum kita tahu. Mari kita tunggu penjelasan resminya.”	Kesantunan	Tuturan menunjukkan sikap bijak, netral, dan mengajak pengguna lain berpikir secara rasional tanpa menyerang pihak tertentu.

Berikut beberapa bukti data penelitian yang diperoleh dari hasil observasi komentar dan interaksi pengguna media sosial terkait kesantunan berbahasa. Data ini digunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian mengenai *Analisis Kesantunan Berbahasa di Media Sosial*.



Gambar 1. Kesantunan Berbahasa di Media Sosial

Berdasarkan data di atas, ditemukan bahwa bentuk kesantunan berbahasa di media sosial ditunjukkan melalui penggunaan ungkapan penghargaan, permohonan maaf, dukungan, dan kritik yang disampaikan secara sopan. Tuturan tersebut menunjukkan adanya penerapan prinsip kesantunan berbahasa menurut teori Geoffrey Leech, khususnya prinsip penghargaan (*approbation maxim*) dan prinsip kesimpatian (*sympathy maxim*).

Sementara itu, pelanggaran kesantunan berbahasa ditandai dengan penggunaan kata-kata kasar, penghinaan, serta komentar yang menyerang pribadi seseorang. Bentuk pelanggaran tersebut banyak ditemukan pada diskusi yang berkaitan dengan isu sensitif seperti politik, hiburan, maupun perdebatan publik. Data penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di media sosial cenderung dipengaruhi oleh faktor emosional dan anonimitas pengguna sehingga pengguna lebih bebas menggunakan bahasa yang tidak santun.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa platform media sosial dengan interaksi cepat dan terbuka memiliki kecenderungan lebih tinggi terhadap munculnya pelanggaran kesantunan berbahasa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi digital dan kesadaran etika komunikasi agar pengguna media sosial mampu menggunakan bahasa yang lebih baik, santun, dan bertanggung jawab dalam interaksi digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kesantunan berbahasa yang paling banyak ditemukan adalah penggunaan ungkapan penghargaan, ucapan terima kasih, permohonan maaf, dan penyampaian pendapat secara sopan. Pengguna media sosial yang menerapkan kesantunan berbahasa umumnya menggunakan pilihan kata yang tidak menyinggung perasaan lawan tutur, menjaga etika komunikasi, serta menghindari penggunaan kata-kata kasar. Contoh penggunaan bahasa santun yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain: “Terima kasih atas informasinya”, “Mohon maaf, saya memiliki pendapat yang berbeda”, dan “Pendapat Anda sangat menarik untuk didiskusikan”. Bentuk tuturan tersebut menunjukkan adanya upaya menjaga hubungan sosial dan menghormati lawan tutur dalam komunikasi digital.

Selain bentuk kesantunan berbahasa, penelitian ini juga menemukan berbagai bentuk pelanggaran kesantunan yang cukup dominan di media sosial. Pelanggaran tersebut berupa penggunaan kata-kata kasar, penghinaan, sindiran, ujaran kebencian, serta komentar provokatif yang dapat memicu konflik antarpengguna. Bentuk pelanggaran yang paling sering ditemukan adalah penggunaan bahasa emosional saat menanggapi isu tertentu, terutama pada unggahan yang berkaitan dengan politik, hiburan, maupun persoalan sosial. Contoh tuturan yang termasuk pelanggaran kesantunan antara lain penggunaan kata-kata merendahkan, komentar sarkastik, serta ungkapan yang menyerang pribadi seseorang.

Berdasarkan analisis data, pelanggaran prinsip kesantunan yang paling dominan adalah pelanggaran prinsip penghargaan (*approbation maxim*) dan prinsip kesimpatian (*sympathy maxim*) menurut teori Geoffrey Leech. Banyak pengguna media sosial cenderung memberikan kritik secara langsung tanpa mempertimbangkan perasaan lawan tutur. Selain itu, ditemukan pula pelanggaran prinsip kecocokan (*agreement maxim*) yang ditunjukkan melalui komentar yang memicu perdebatan secara berlebihan dan tidak menghargai perbedaan pendapat.

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang memengaruhi rendahnya kesantunan berbahasa di media sosial. Faktor pertama adalah anonimitas pengguna yang menyebabkan seseorang merasa lebih bebas menyampaikan pendapat tanpa mempertimbangkan dampaknya terhadap orang lain. Faktor kedua adalah rendahnya literasi digital dan pemahaman etika komunikasi. Banyak pengguna media sosial belum memahami pentingnya penggunaan bahasa yang baik dan santun di ruang publik digital. Faktor ketiga adalah pengaruh emosional dan budaya komunikasi digital yang cenderung cepat, spontan, dan reaktif. Selain itu, faktor usia dan lingkungan sosial juga memengaruhi pola komunikasi pengguna media sosial.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial menjadi ruang komunikasi yang sangat dinamis dan terbuka, tetapi juga rentan terhadap pelanggaran kesantunan berbahasa. Fenomena

tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas etika berbahasa pengguna. Dalam komunikasi digital, pengguna sering kali lebih bebas menyampaikan pendapat karena tidak berhadapan secara langsung dengan lawan tutur. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Nasrullah (2015) yang menyatakan bahwa media sosial memberikan kebebasan kepada pengguna untuk berpartisipasi, berbagi, dan mengekspresikan diri secara terbuka di ruang virtual.

Penggunaan bahasa santun yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna media sosial masih memiliki kesadaran terhadap pentingnya etika komunikasi digital. Penggunaan ungkapan seperti permohonan maaf, penghargaan terhadap pendapat orang lain, dan penyampaian kritik secara sopan mencerminkan penerapan prinsip kesantunan berbahasa. Menurut Brown dan Levinson (1987), kesantunan berbahasa berkaitan dengan upaya menjaga muka (*face*) lawan tutur agar hubungan sosial tetap harmonis. Dalam konteks media sosial, penggunaan bahasa santun dapat membantu menciptakan interaksi yang lebih positif dan mengurangi potensi konflik dalam komunikasi daring.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelanggaran kesantunan berbahasa masih sangat dominan di media sosial. Penggunaan ujaran kasar, penghinaan, sindiran, dan komentar provokatif menunjukkan rendahnya kesadaran sebagian pengguna terhadap etika komunikasi digital. Kondisi tersebut sesuai dengan teori kesantunan Geoffrey Leech (1983) yang menekankan pentingnya penghargaan dan kesimpatian dalam berkomunikasi. Pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut menyebabkan komunikasi menjadi tidak harmonis dan berpotensi memicu konflik sosial di ruang digital.

Fenomena rendahnya kesantunan berbahasa di media sosial juga dipengaruhi oleh faktor anonimitas pengguna. Pengguna media sosial cenderung merasa lebih aman untuk menyampaikan komentar negatif karena identitas mereka tidak selalu diketahui secara langsung. Hal ini menyebabkan munculnya perilaku agresif dalam komunikasi digital. Pendapat tersebut didukung oleh Herring (2007) yang menyatakan bahwa komunikasi berbasis internet memiliki kecenderungan munculnya konflik verbal akibat minimnya kontrol sosial secara langsung. Selain itu, budaya komunikasi digital yang cepat dan spontan menyebabkan pengguna sering kali menulis komentar tanpa mempertimbangkan dampak bahasa yang digunakan.

Rendahnya literasi digital juga menjadi salah satu faktor utama pelanggaran kesantunan berbahasa di media sosial. Sebagian pengguna belum memahami bahwa media sosial merupakan ruang publik yang memerlukan etika komunikasi sebagaimana interaksi di dunia nyata. Pengguna cenderung menganggap media sosial sebagai ruang bebas untuk menyampaikan segala bentuk opini tanpa batasan etika. Padahal, menurut Rahardi (2005), kesantunan berbahasa merupakan cerminan nilai budaya dan sikap penghormatan terhadap orang lain dalam komunikasi. Oleh karena itu, pendidikan literasi digital dan etika berbahasa perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih bijak dalam menggunakan media sosial.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi digital yang sehat dan harmonis. Penggunaan bahasa yang santun tidak hanya mencerminkan karakter penutur, tetapi juga membantu menjaga hubungan sosial antarpengguna media sosial. Dengan demikian, diperlukan kesadaran bersama dari masyarakat untuk menggunakan bahasa yang baik, sopan, dan bertanggung jawab dalam setiap interaksi di ruang digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kesantunan berbahasa di media sosial, dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa dalam komunikasi digital menunjukkan tingkat kesantunan yang beragam. Sebagian pengguna media sosial masih menggunakan bahasa yang santun, sopan, dan menghargai lawan tutur melalui ungkapan terima kasih, penghargaan terhadap pendapat orang lain, serta penyampaian kritik secara bijak. Namun, penelitian ini juga menemukan banyak pelanggaran kesantunan berbahasa berupa penggunaan kata-kata kasar, penghinaan, sindiran, ujaran kebencian, dan komentar provokatif yang berpotensi menimbulkan konflik di ruang digital. Pelanggaran tersebut paling banyak ditemukan pada interaksi yang berkaitan dengan isu sosial, hiburan, dan perdebatan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pelanggaran kesantunan yang dominan adalah pelanggaran prinsip penghargaan (*approbation maxim*) dan prinsip kesimpatian (*sympathy maxim*) menurut teori kesantunan Geoffrey Leech. Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kesantunan berbahasa di media sosial meliputi anonimitas pengguna, rendahnya literasi digital, faktor emosional, budaya komunikasi digital yang cepat dan spontan, serta kurangnya pemahaman terhadap etika berbahasa dalam ruang publik digital.

Dengan demikian, kesantunan berbahasa memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan komunikasi digital yang sehat, harmonis, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya etika komunikasi melalui pendidikan literasi digital, penguatan nilai kesopanan dalam berbahasa, serta penggunaan media sosial secara bijak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pragmatik dan menjadi referensi dalam membangun budaya komunikasi digital yang lebih santun dan positif di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Brown dan Levinson. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Chaer dan Agustina. 2010. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.

George Yule. 1996. *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.

Geoffrey Leech. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.

Herring. 2007. "A Faceted Classification Scheme for Computer-Mediated Discourse." *Language@Internet*, Vol. 4.

Kaplan dan Haenlein. 2010. "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media." *Business Horizons*, 53(1), 59–68.

Keraf. 2004. *Komposisi: Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa*. Flores: Nusa Indah.

Lexy J. Moleong. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Miles dan Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.

Nasrullah. 2015. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Pranowo. 2009. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rahardi. 2005. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.

Sudaryanto. 2015. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thurlow. 2004. *Computer Mediated Communication: Social Interaction and the Internet*. London: Sage Publications.