

KETEPATAN PENGGUNAAN PENANDA KESANTUNAN DALAM KOMUNIKASI MULTIKUTUR

Nurhasanah¹, Dadang Suganda², Nani Darmayanti³, Muhamad Adji⁴

Universitas Padjadjaran¹⁻⁴

nurha.majid@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi menggunakan media WhatsApp memberikan peluang untuk berkomunikasi tanpa batasan. Komunikasi dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun. Namun demikian terdapat hal-hal yang harus diperhatikan ketika berkomunikasi menggunakan media sosial terutama pada mitra tutur dengan status sosial yang lebih tinggi. Penelitian ini membahas penanda kesantunan tutur mahasiswa kepada dosen dengan perbedaan budaya. Mahasiswa dengan status sosial lebih rendah seharusnya menggunakan bahasa yang santun pada dosennya. Hal ini karena penggunaan bahasa yang santun akan terjalin komunikasi yang baik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan ketepatan penanda kesantunan yang digunakan oleh mahasiswa ketika berkirim pesan kepada dosen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pengambilan data secara random sampling yaitu atas kesediaan dosen memberikan rekam percakapannya dengan mahasiswa. Data diambil dari pesan yang dikirimkan mahasiswa kepada dosen. Setelah data terkumpul, data dianalisis menggunakan teori pragmatik berkaitan dengan rambu-rambu penanda kesantunan. Peneliti memeriksa secara verbal penanda kesantunan yang digunakan dari pembukaan sampai penutupan pesan WhatsApp mahasiswa kepada dosennya. Penanda kesantunan juga dilihat dari penggunaan emotikon yang mendukung tuturan. Hasil analisis menunjukkan bahwa penutur menggunakan bahasa yang santun ketika berkomunikasi dengan dosen. Penanda kesantunan seperti penggunaan salam, sapaan, permohonan maaf, dan ucapan terima kasih digunakan secara tepat. Meski demikian terdapat tuturan yang dinilai kesantunannya kurang disebabkan penggunaan tuturan langsung dan kurang tepatnya penanda kesantunan yang digunakan dalam penyampaian maksud penutur.

Kata kunci: *kesantunan, komunikasi, budaya, multikultur*

PENDAHULUAN

Kesantunan merupakan aturan yang berkaitan dengan moral dan psikososial. Kesantunan tidak hanya berfokus pada pembicara saja tetapi juga dengan mitra tutur. Kesantunan bukanlah merupakan sifat bawaan lahir melainkan sesuatu yang dapat dipelajari dalam kehidupan sosial. Dalam proses komunikasi kesantunan memiliki peran yang sangat penting. Kesantunan merupakan strategi yang dapat digunakan untuk mencapai maksud (Watts, 2003: 9 – 10; Jakucionyte, 2020:164; Llopis et.al., 2016:4).

Kesantunan berkaitan erat dengan konsep keinginan “wajah”. Wajah akan terancam ketika penutur menggunakan bahasa yang tidak santun, sebaliknya akan terselamatkan apabila dalam komunikasi digunakan tuturan yang santun (Brown dan Levinson, 1987: 61 – 71). Namun demikian, keterancaman wajah akan berbeda dari satu budaya dengan budaya lainnya. Suatu budaya menganggap santun tetapi tidak begitu di budaya lain (Anderson, 2009: 66). Fenomena itu dikenal sebagai fenomena kebudayaan. Oleh karena itu, kesantunan berbicara selalu bersinggungan dengan latar belakang situasi sosial dan budaya partisipan (Rahardi, 2005: 35) yang dapat disebut juga sebagai konteks budaya.

Dalam fenomena kesantunan berbahasa, masyarakat Jawa memiliki tatanan yang mengaturnya, tatanan itu disebut sebagai *unggah ungguh* (tingkat tutur). Poedjosoedarmo (1979: 11) membagi unggah ungguh (tingkat tutur bahasa jawa) menjadi tiga yaitu, *krama, madya, ngoko*. Dalam pergaulan sehari-hari masyarakat Jawa dituntut untuk menggunakan tuturan dalam tataran bahasa yang tepat. Ketepatan pemilihan tataran bahasa disesuaikan dengan kedudukan dalam keluarga, tingkat kebangsawanan, umur, dan status sosialnya (Purwadi, 2011: 11; Indrayato dan Yuliastuti, 2015: 39 – 40). Seseorang yang mengetahui status sosial juga jarak sosial mitra tuturnya akan menggunakan pilihan kata yang tepat ketika berbicara. Perbedaan status sosial dapat terlihat misalnya seorang mahasiswa dengan dosen. Dalam suatu institusi pendidikan dosen berada dalam posisi otoritas formal dengan

kompetensi profesional yang timbul dari afiliasinya pada suatu institusi membuat dosen memiliki status sosial di atas mahasiswa. Oleh karena itu, diharapkan mahasiswa berperilaku hormat atau santun kepada dosen (Chejnová, 2014: 176).

Di era modern saat ini, dengan munculnya komputer dan internet gaya komunikasi manusia telah mengalami perubahan drastis (Shum, 2013: 52). Komunikasi berbasis internet menjadi sangat populer (Herring, 2010:3), salah satunya dengan menggunakan media sosial WhatsApp. WhatsApp adalah salah satu teknologi komunikasi yang sangat populer. WhatsApp telah menjadi media komunikasi global. Banyak individu dan anggota kelompok seperti mahasiswa, dosen, guru, rekan kerja, keluarga, dan teman telah menjadikan WhatsApp sebagai media komunikasi yang paling disukai (Flores-Salgado dan Castineira-Benitez, 2018:79, Otemuyiwa, 2017:395). Hal menarik yang dapat dilihat adalah komunikasi mahasiswa berlatar budaya Jawa pada dosen dengan menggunakan bahasa Indonesia melalui media WhatsApp. Masih terlihat atau tidak etika atau konsep yang melekat pada masyarakat Jawa.

Kesantunan berbahasa adalah kehalusan penggunaan bahasa ketika berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan (Leech, 1983: 9). Dalam menentukan kesantunan ada sejumlah norma interaksi yang relevan di tingkat masyarakat atau kelembagaan yang mempengaruhi anggapan perilaku santun dan tidak santun terutama dalam berkomunikasi (Holmes et.al. 2012: 1065, Takhtarova, 2009:46). Halusnya tutur seseorang dapat dilihat dari pilihan kata yang digunakan. Pilihan kata yang dapat digunakan agar tuturan menjadi lebih santun, misalnya kata *mohon*, *berkenan*, *tolong*, *terima kasih*, *maaf*, kata ganti personal (*bapak*, *ibu*, *beliau*, *saudara*) penggunaannya dalam tuturan akan lebih santun (Pranowo, 2012: 77; 91). Pilihan kata yang digunakan dapat disebut sebagai penanda kesantunan tutur.

Kesantunan juga dapat dinilai melalui habitus. Habitus sebagai suatu internalisasi struktur dunia sosial terletak pada suatu kecenderungan yang membawa pola tertentu secara tidak sadar menjadi sebuah kebiasaan. Habitus mendasari terjadinya rasa, respon, pikiran, tindakan, dan sosialisasi dengan individu lain (Fashri, 2006: 93 – 99). Habitus merupakan prinsip yang melahirkan dan mengorganisasikan praktik yang bisa diadaptasi secara objektif (Bourdieu, 1993: xv). Dengan adanya kebiasaan sosial akan membentuk gaya hidup dan kebiasaan budaya individu dan lingkungan (Dillon, 2001: 413 – 414). Hal-hal yang melatari tuturan disebut sebagai konteks. Faktor kontekstual, merupakan hal penting dalam analisis tuturan (Mill, 2003: 29).

METODOLOGI

Pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Proses pengumpulan data melibatkan enumerator yang diminta untuk mengirimkan hasil rekam layar percakapan WhatsApp. Percakapan yang dipilih adalah percakapan dengan mahasiswa yang diketahui berlatar budaya Jawa. Proses pengambilan data diadopsi dari (Herring, 2004 dalam Flores-Salgado dan Castineira-Benitez, 2018:83).

Proses pengolahan data dilihat dari kriteria berikut (diadaptasi dari Crystal, 2011:15, 151-162, dalam Sharif et al. 2019: 235):

1. membedakan kata-kata akrab dari bahasa lisan dan tulisan dari pengguna dengan menentukan fitur dan karakteristik;
2. memperhatikan aspek non-linguistik yang digunakan ;
3. mencari tahu konteks lain yang melatari percakapan;
4. memperhatikan pola pengambilan giliran;
5. tingkat tingkat kesalahpahaman;
6. mengidentifikasi penanda kesantunan yang digunakan.

Kemudian analisis data juga memperhatikan rambu-rambu kesopanan Brown dan Levinson (1987).

ANALISIS

Hasil penelitian ditemukan penggunaan bahasa yang tidak sesuai dengan kaidah kesantunan. Namun demikian ada yang tetap menaati kaidah kesantunan berbahasa. Sejatinya status sosial mahasiswa berada di bawah dosen, selayaknya mahasiswa menggunakan bahasa yang santun. Bahasa yang digunakan mahasiswa pada dosen sebaiknya menggunakan ragam formal.

Untuk mengukur kesantunan dari penutur dalam komunikasi menggunakan WhatsApp, penelitian ini menggunakan kriteria *kelugasan*, *basa-basi*, *pemakaian penanda kesantunan*, *sikap menjaga perasaan*. Kriteria tersebut kemudian digunakan sebagai alat ukur dalam menentukan kesantunan tuturan yang ditunjukkan penutur (diadaptasi dari Aziz, 2003: 249).

Data 1

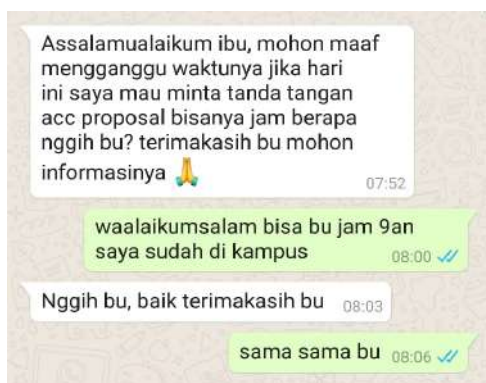
Data (1) berikut merupakan komunikasi mahasiswa menggunakan *WhatsApp* kepada dosennya untuk bisa melakukan bimbingan secara online. Namun demikian terdapat tuturan yang dinilai kurang santun karena penggunaan penanda kesantunan yang kurang tepat.



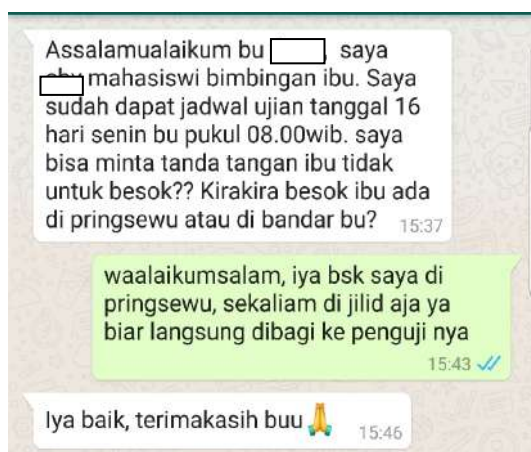
Dalam data (1), penutur sudah menggunakan salam pembuka *Assalamualaikum* dan permohonan maaf sebagai bentuk penghormatan tetapi tidak menyebutkan nama. Identitas yang tidak langsung disebutkan akan membuat dosen bertanya-tanya. Dalam mengawali tuturan, penutur juga tidak menggunakan basa-basi sebagai pengantar untuk menyampaikan maksud tuturannya.

Tuturan kedua, *Udah bu, coba cek di email, bener gtu gak bu? Mohon maaf sebelumnya*. Pada tuturan ini, penutur juga menggunakan permohonan ma'af untuk memberikan kesan santun tetapi juga terdapat kesan memberi perintah *coba cek di email*. Tuturan dengan kesan memberi perintah itu seharusnya tidak digunakan oleh penutur dikarenakan mitra tutur adalah seorang dengan status sosial yang lebih tinggi. Ketika berbicara dengan seseorang yang statusnya lebih tinggi seharusnya menggunakan kalimat yang santun. Selain itu sang dosen juga sudah menjelaskan bahwa mahasiswa diminta untuk antre menunggu. Dalam data (1) penggunaan penanda kesantunan yang digunakan penutur masih ada yang belum tepat dan ada juga yang sudah tepat. Penanda kesantunan *salam dan permohonan maaf* sudah tepat digunakan pada tuturan permulaan komunikasi. Tetapi tuturan *permohonan maaf* berikutnya dinilai kurang tepat karena sudah terlebih dahulu menggunakan tuturan dengan kesan memerintah. Sehingga dinilai hanya sebagai basa-basi saja. Kemudian, di akhir komunikasi penutur menggunakan penanda kesantunan yang tepat yaitu *baik bu, terima kasih bu*.

Data 2



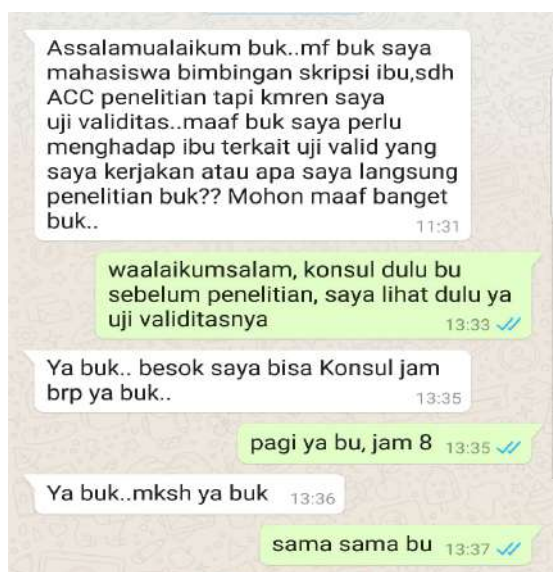
Data 3



Tuturan data 2 dan 3, penutur menggunakan tuturan santun. Dalam data terdapat kata *nggih* dalam bahasa Jawa yang berarti 'iya'. Penggunaan kata *nggih* merupakan penanda kesantunan yang berkaitan dengan unggah ungguh bahasa. Unggah ungguh bahasa merupakan aturan etika bertutur yang melekat pada masyarakat Jawa. Penutur juga menggunakan kata *maaf* sebagai penghormatan dan penanda kesantunan. Selain itu, penutur juga menggunakan emotikon yang biasa digunakan sebagai penanda kesantunan untuk sebuah permohonan. Ungkapan permohonan *mohon informasinya* dari penutur digunakan karena penutur menyadari bahwa mitra tuturnya memiliki status sosial yang lebih tinggi sehingga penutur tidak boleh memaksa. Demikian pula pada data (3) penutur menggunakan penanda kesantunan *salam, sapaan, baik, dan terima kasih*. Selain itu, penutur tidak memberi kesan memaksa dalam tuturannya tetapi dengan menggunakan kalimat tanya. Sehingga penanda kesantunan yang digunakan penutur dalam data (2) dan (3) sudah tepat.

Sudah selayaknya sebagai insan akademis dapat memilih diksi dan menggunakan tuturan yang santun ketika berkomunikasi dengan dosen. Dalam institusi pendidikan, dosen memiliki status sosial yang lebih tinggi karena pendidikan dan afiliasi yang dimilikinya. Mahasiswa sudah seharusnya menggunakan tuturan yang santun sekalipun ia berteman dengan dosen yang lebih muda dari usianya. Penggunaan tuturan yang santun dapat dipengaruhi oleh lingkungan tempat tinggal ataupun lingkungan kerja. Lingkungan penutur yang masih menggunakan tata krama dan menerapkan unggah ungguh bahasa akan membentuk kebiasaan penggunaan bahasa yang santun.

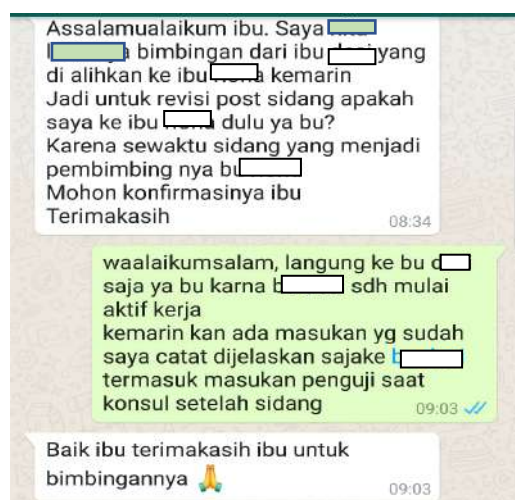
Data 4



Penutur dalam data (4) menggunakan basa-basi untuk mendahului percakapan. Sebelumnya penutur juga mengucapkan *salam* sebagai penanda kesantunan. Dalam tuturannya penutur menggunakan ragam santai tetapi tetap mengindahkan kaidah kesantunan. Namun demikian nilai kesantunan dinilai kurang karena penggunaan ragam santai. Sebaiknya mahasiswa menggunakan bahasa yang lebih formal ketika berkomunikasi dengan dosennya apabila berkaitan dengan hal-hal akademik. Penggunaan permohonan maaf *maaf banget* pun tidak tepat digunakan.

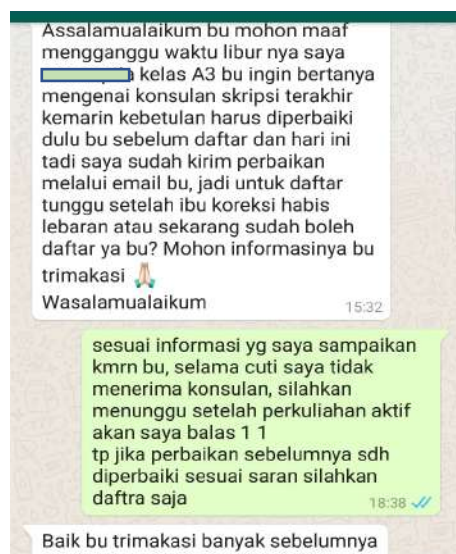
Nilai kesantunan dari penutur hilang pada komunikasi selanjutnya. Penutur yang sebelumnya sudah membuat kesepakatan dengan dosen tetapi pada hari berikutnya penutur membatalkan secara sepihak dan tidak memberitahukan sebelumnya. Pembatalan secara sepihak oleh penutur, meskipun terdapat permohonan maaf yang digunakan tetap mengurangi nilai kesantunan. Selayaknya hal seperti itu tidak dilakukan, terlebih penutur tidak memeberikan alasan apapun yang menyebabkan ia gagal menemui dosen yang bersangkutan.

Data 5



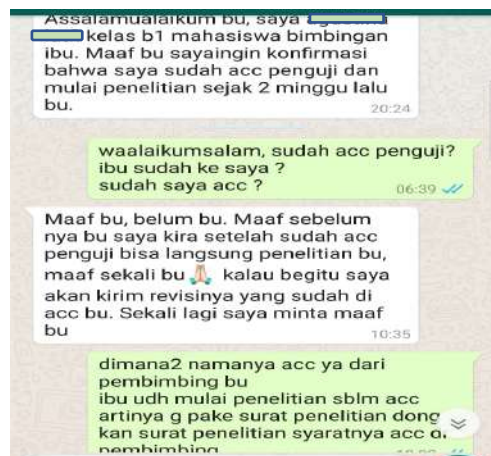
Penutur dalam data (5) menggunakan tuturan yang santun. Dalam tuturannya, penutur yang meminta arahan menggunakan kalimat tanya yang santun tanpa menyinggung mitra tuturnya. Sebelumnya penutur juga mengucapkan *salam* sebagai penanda kesantunan. Dalam tuturannya penutur menggunakan ragam semi formal tetapi tetap mengindahkan kaidah kesantunan. Selain itu, di akhir tuturannya terdapat kata *terima kasih*. Tuturan *terima kasih* yang dituliskan secara lengkap menunjukkan tuturan yang santun apabila dibandingkan dengan *makasih* yang tidak lengkap.

Data 6



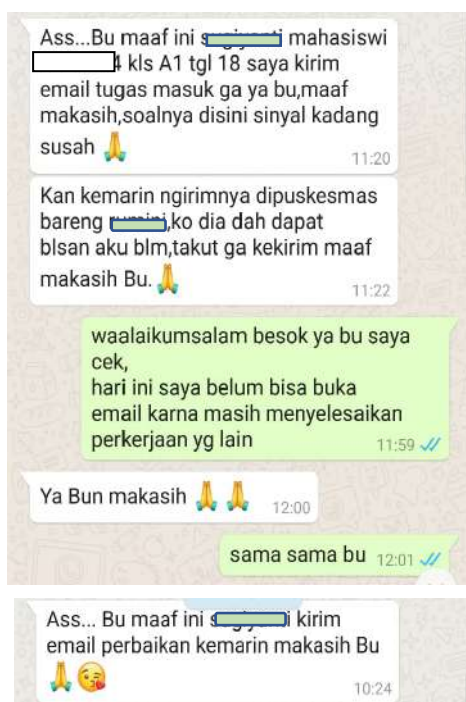
Dalam data 6, penutur menggunakan strategi kesantunan dengan basa-basi. Penutur berkeinginan konsultasi permasalahan skripsi tetapi ketidaksantunan terjadi karena permasalahan waktu peristiwa tutur. Penutur ingin berdiskusi di saat sedang libur sedangkan dosen sudah menginformasikan bahwa selama libur tidak menerima konsultasi. Sebenarnya tanpa perlu diberi pengumuman pun mahasiswa sudah seharusnya paham. Namun demikian, tuturan yang digunakan termasuk dalam kategori tuturan santun. Terlebih lagi dalam menutup tuturannya digunakan kata penanda kesantunan *baik* dan *terima kasih*.

Data 7



Penutur pada data 7 menggunakan tuturan yang santun. Penutur juga mengatakan kejujuran bahwa ia sudah melakukan penelitian. Tetapi ketidaksantunan terjadi karena penutur melakukan penelitian sebelum mendapat persetujuan dari pembimbing. Dari jawaban yang didapat pada percakapan, dosen kurang senang karena kesalahan prosedur yang dilakukan mahasiswa. Setelah mendapat jawaban, penutur menunjukkan penyesalan atas kesalahannya. Penyesalan atas sikapnya ditunjukkan dengan penggunaan kata *ma'af* yang digunakan berulang. Penutur juga menggunakan emotikon permohonan maaf sebagai pendukung kesantunan tuturnya. Emotikon yang dipilih penutur digunakan untuk menjaga *face* 'wajah' mitra tuturnya agar membaik.

Data 8



Pada hasil tangkapan layar dari media WhatsApp yang diberikan oleh enumerator. Dua hasil tangkapan layar di atas merupakan pesan yang dikirim oleh orang yang sama. Tuturan pada komunikasi waktu pertama yang digunakan penutur termasuk santun. Penutur menggunakan salam ketika memulai tuturan. Penutur juga menggunakan sapaan *bu* dan permohonan maaf, menyampaikan identitas dan menggunakan emotikon tangan dikatupkan sebagai penanda kesantunan. Penutur menggunakan ragam semi formal dengan maksud mencari penegasan karena penutur merasa mengumpulkan tugas bersama temannya tetapi ia tidak mendapatkan balasan. Penutur dalam bertanya menyertakan alasan agar mendapat kesan santun. Hanya saja penutur kemudian menggunakan ragam santai dengan menggunakan sapaan *Bun* yang dinilai kurang tepat.

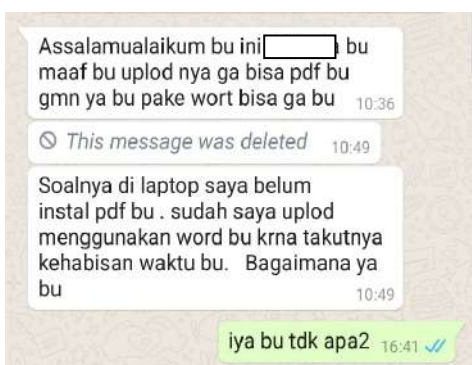
Pada situasi kedua, penutur menggunakan salam sebagai penanda kesantunan. Hanya dalam menyampaikan tujuannya penutur menggunakan tuturan langsung tanpa memberi tahu perbaikan apa yang dimaksud. Kemudian, di akhir tuturannya digunakan emotikon yang menandakan kesantunan dan keakraban. Emotikon ciuman yang digunakan menandakan kedekatan dan keakraban partisipan (Al Rashdi 2018:123). Namun demikian, emotikon *senyum dengan ciuman* yang digunakan dinilai tidak tepat disampaikan pada mitra tutur yang memiliki status sosial lebih tinggi. Penggunaan simbol akrab tersebut bisa saja karena budaya lingkungan yang santai sehingga terbentuklah habituasi seperti itu.

Data 9



Penutur menggunakan strategi tidak langsung dalam menyampaikan tuturannya. Ia menggunakan tuturan yang panjang dengan menyampaikan terlebih dahulu konteks yang mendukung maksudnya. Ia juga mengawali tuturannya dengan mengucapkan *Assalamualaikum* dan sapaan *ibu*. Selain itu, penutur juga menggunakan kata *ma'af* dan *terima kasih* untuk menambah santun tuturannya. Pada tuturan berikutnya, penutur juga menggunakan strategi tidak langsung dengan bertanya *jd gimana bu sy ke pak ... atau ke ibu ya bu?* Diksi yang dipilih penutur menggunakan ragam santai tetapi tetap memperhatikan kaidah kesantunan. Tidak terdapat kesan memaksa tetapi penutur memohon arahan dari mitra tuturnya dengan menunjukkan pilihan.

Data 10



Tuturan dalam data 10 disampaikan dengan didahului salam, sapaan dan penyampaian identitas untuk memberikan kesan santun dalam tuturan. Namun, dalam menyampaikan maksud penutur menggunakan tuturan langsung dan ragam santai yang mengurangi nilai kesantunan sebelumnya. Kemudian, penutur di akhir menggunakan kalimat *saya bisa telp g bu*. Tuturan itu memiliki kesan yang kurang santun. Untuk mendapatkan kesan santun seharusnya penutur bukan menggunakan diksi *bisa* melainkan *boleh*.

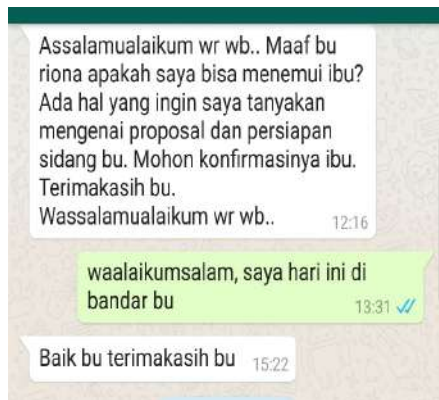


Tuturan dalam data 11 disampaikan dengan didahului salam, sapaan, permohonan maaf dan penyampaian identitas untuk memberikan kesan santun dalam tuturan. Namun, dalam menyampaikan maksud penutur menggunakan tuturan langsung dan ragam santai yang mengurangi nilai kesantunan sebelumnya. Kemudian, penutur dalam menyampaikan maksud tanpa basa-basi dan terdapat kesan tidak ingin memenuhi permintaan dosen sebelumnya. Sebaiknya penutur menyampaikan maksudnya dengan memberikan alasan terlebih dahulu supaya tidak terdapat kesan memaksa. Dengan demikian penanda kesantunan yang digunakan masih belum membuat tuturan semakin santun.

Data 12



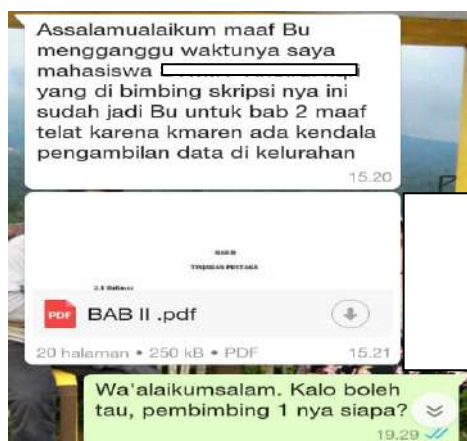
Pada data 12 penutur memulai percakapan dengan salam, sapaan, permohonan maaf dan penyampaian identitas untuk memberikan kesan santun dalam tuturan. Kemudian penutur menyampaikan maksud percapannya. Dalam menyampaikan maksudnya penutur sudah menggunakan penanda kesantunan dengan baik meskipun menggunakan tuturan langsung. Hal itu terlihat dari penanda kesantunan yang digunakan penutur dalam mengakhiri percakapan yakni, *baik bu*, *terima kasih bu* dan menggunakan emotikon menangkupkan tangan yang menambah kesan santun.

Data 13

Dalam data 13 disampaikan dengan didahului salam, sapaan, permohonan maaf dan penyampaian identitas untuk memberikan kesan santun dalam tuturan. Dalam menyampaikan maksud penutur menggunakan tuturan yang santun dengan menggunakan pertanyaan *apakah saya bisa menemui ibu?* Penggunaan kalimat tanya dan unsur sapaan yang digunakan membuat komunikasi terasa santun, terlebih penutur mengakhiri tuturan dengan ucapan *terima kasih*.

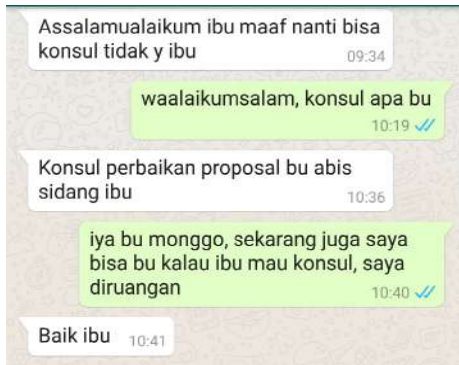
Data 14

Dalam data 14 terdapat penanda kesantunan salam dan sapaan. Semakin sedikit penanda kesantunan yang digunakan dalam komunikasi maka akan semakin berkurang nilai kesantunan komunikasi. Selain itu penutur juga menggunakan ragam akrab yang tidak tepat karena mitra tuturnya adalah seorang dosen. Selain perbedaan usia, dosen juga memiliki kuasa yang berbeda dengan mahasiswa.

Data 15

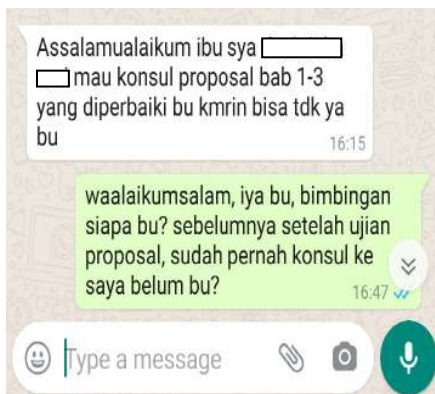
Tuturan dalam data 15 sudah menggunakan penanda kesantunan yang cukup baik yakni menggunakan ucapan salam, permohonan maaf, unsur sapaan dan menyampaikan maksud dengan santun. Dalam data 15 penutur menyampaikan permohonan maaf karena keterlambatannya dalam melakukan bimbingan.

Data 16

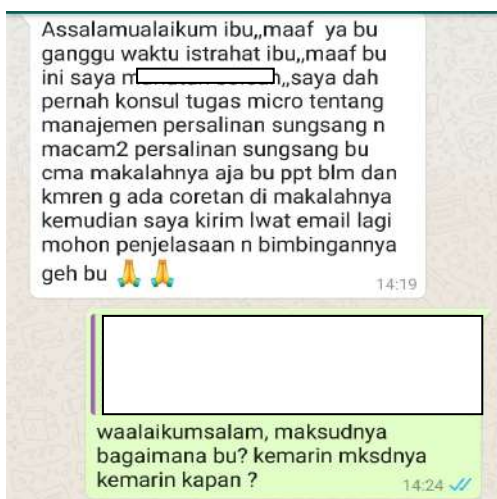


Tuturan dalam data 16 sudah menggunakan penanda kesantunan yang cukup baik yakni menggunakan ucapan salam, permohonan maaf, unsur sapaan. Namun demikian dalam menyampaikan maksudnya penutur menyampaikannya dengan kurang jelas. Selain itu penggunaan tuturan langsung pun mengurangi nilai kesantunan meskipun terdapat penanda kesantunan yang digunakan.

Data 17



Data 18



Dalam data 17 dan 18 penutur sudah menggunakan penanda kesantunan guna memberi nilai santun dalam berkomunikasi. Penanda kesantunan yang digunakan yakni ucapan salam, permohonan maaf dan unsur sapaan. Namun dalam menyampaikan maksudnya penutur data 17 dan 18 menggunakan tuturan langsung dan ketidakjelasan maksud sehingga nilai kesantunan yang diberikan menggunakan penanda kesantunan yang ada masih tidak terasa. Dalam berkomunikasi sebaiknya maksud tuturan disampaikan dengan jelas, terlebih jika komunikasi menggunakan media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rashdi, Fathiya. (2018). Functions of emojis in WhatsApp interaction among Omanis. *Discourse, Context & Media* 26 (2018) 117–126.
- Bourdieu, Pierre. (1993). *The Field of Cultural Production: Essays on Art and Literature*. Columbia: Columbia University Press.
- Brown dan Levinson. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
- Chejnová, Pavla. Expressing Politeness in the Institutional e-mail Communications of University Students in the Czech Republic. *Journal of Pragmatics* 60 (2014) 175–192.
- Flores-Salgado, Elizabeth dan Teresa A. Castineira-Benitez. (2018). “The Use of Politeness in WhatsApp Discourse and Move Requests”. *Journal of Pragmatics* 133 (2018) 79-92.
- Indrayanto, Bayu dan Kinasih Yuliasuti. (2015). Fenomena Tingkat Tutar dalam Bahasa Jawa Akibat Tingkat Sosial Masyarakat. *Magistra no. 91 th. Xxvii maret 2015. 37-44*
- Otemuyiwa, Abosede Adebola. (2017). A Linguistic Analysis of *WhatsApp* Conversations among Undergraduate Students of Joseph Ayo Babalola University. *Studies in English Language Teaching . Vol. 5, No. 3, 2017*
- Poedjosoedarmo, Soepomo. (1979). *Tingkat Tutar Bahasa Jawa*. Jakarta: Depdikbud.
- Sharif *et.al.* (2019). Politeness in Online Communication: Retailer-Client Interaction. *Humanities & Social Sciences Reviews Vol 7, No 2, 2019, pp 233-239*
- Watts, Richard J. (2003). *Politeness: Key Topics in Sociolinguistics*. New York: Cambridge University Press.