

Kesantunan Berkomunikasi pada Media Sosial di Era Digital

Egi Rizqi Fitri Ardiani*, Ima Noviana, Anggi Mariana, Siti Nurrohmah

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas PGRI Semarang, Indonesia

*Corresponding Author:

egiardiani90@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk kesantunan berkomunikasi di era digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Digital Civility Index (DCI) Microsoft, bahwa risiko terbesar netizen Indonesia adalah kabar hoax dan penipuan yang naik 13%, ujaran kebencian naik 5%, namun diskriminasi turun 2%. Sementara itu, Indonesia menduduki ranking ke-29 dari 32 negara yang diteliti Microsoft, sehingga posisinya paling buncit di Asia Tenggara. Indonesia hanya unggul dari Meksiko (DCI 76), Rusia (DCI 80), dan Afrika Selatan (DCI 81) dalam hal kesopanan online di survey tersebut. Dalam riset ini, tingkat kesopanan pengguna internet di Indonesia memburuk delapan poin ke angka 76, dan menempatkan warganet Indonesia di urutan terbawah se-Asia Tenggara. Semakin besar poin yang didapatkan, berarti semakin buruk tingkat kesopanan. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan angket dan observasi dalam sosial media antara lain Twitter, Instagram, dan Facebook. Hasil yang diperoleh melalui observasi dan angket sangat berbeda, angket menunjukkan kesantunan tetap ada pada lingkungan sekitar, tetapi melalui observasi, banyak sekali yang tidak menggunakan etika dalam berkomentar. Data angket menunjukkan kesopanan dalam berkomunikasi masih diatas 60%, namun berbeda dari hasil observasi di media sosial Twitter, Instagram, dan Facebook, kesantunan dalam berkomunikasi masih sangat rendah dibawah 40%. Saran dari kami untuk pembaca adalah jangan mudah terbawa arus globalisasi, seperti bertutur kata kebarat-baratan dan meninggalkan bahasa kita sendiri, bahasa persatuan yang menjunjung tinggi kesopanan santunan.

Kata Kunci: Kesantunan; Komunikasi; Media Sosial

Abstract

This study aims to describe the form of politeness to communicate in the digital era. This research uses a descriptive quantitative approach. Microsoft's Digital Civility Index (DCI), that the biggest risk for Indonesian netizens is hoax news and fraud, up 13%, hate speech up 5%, but discrimination down 2%. Meanwhile, Indonesia ranks 29th out of 32 countries studied by Microsoft, making it the most protruding position in Southeast Asia. Indonesia is only ahead of Mexico (DCI 76), Russia (DCI 80), and South Africa (DCI 81) in terms of online politeness in the survey. In this research, the politeness level of internet users in Indonesia deteriorated eight points to 76, and put Indonesian netizens at the bottom of Southeast Asia. The greater the points earned, the worse the politeness level. Data collection methods used in this study were questionnaires and observations in social media, including Twitter, Instagram, and Facebook. The results obtained through observation and questionnaires are very different, questionnaires show politeness remains in the surrounding environment, but through observation, many do not use ethics in commenting. The questionnaire data shows politeness in communicating is still above 60%, but different from the results of observations on social media Twitter, Instagram, and Facebook, politeness in communicating is still very low below 40%. Our advice for readers is not to easily get carried away by the flow of globalization, such as speaking westernized words and leaving our own language, the language of unity that upholds courtesy.

Keywords: *politeness; communication; social media*

PENDAHULUAN

Kehidupan berbahasa dalam bermasyarakat merupakan suatu kunci untuk memperbaiki atau meluruskan tata cara berkomunikasi. Dewasa ini, tidak sedikit orang menggunakan bahasa secara bebas tanpa didasari oleh pertimbangan-pertimbangan moral, nilai, maupun agama. Akibat kebebasan tanpa nilai itu, lahir berbagai pertentangan dan perselisihan di kalangan masyarakat. Demikian juga, dalam konteks pergaulan sehari-hari, kini tidak sedikit kaum remaja Indonesia yang tampak seolah tidak mengenal etika kesantunan yang semestinya ia tunjukkan sebagai hasil dari pendidikan di keluarga, sekolah dan masyarakat. Kondisi demikian menjadikan terkikisnya karakter bangsa Indonesia yang sejatinya dikenal dengan bangsa berkarakter santun (Mislikhah, 2014)

Raksasa Teknologi Dunia, Microsoft, baru saja merilis hasil survei 2020 Digital Civility Index (DCI). Dalam survei tersebut, Microsoft memiliki ribuan responden usia dewasa dan remaja dari puluhan negara tentang keterpaparan mereka terhadap 21 risiko online yang berbeda dalam empat kategori: Perilaku, seksual, reputasi, dan pribadi/mengganggu. Risiko online yang dimaksud termasuk paparan kabar hoax, ujaran kebencian, penipuan atau diskriminasi yang dialami oleh netizen di dunia maya (Kumala, 2021).

Sistem penilaian laporan tersebut berkisar dari skala nol hingga 100. Semakin tinggi skor maka semakin rendah kesopanan daring di negara tersebut. Hasilnya, skor kesopanan daring di Indonesia sendiri naik delapan poin, dari 67 pada tahun 2019 menjadi 76 pada tahun 2020. Hal itu berdasarkan riset Microsoft yang mengukur tingkat kesopanan pengguna internet sepanjang 2020. Hasilnya, Indonesia berada di urutan ke-29 dari 32 negara yang disurvei. Dengan hasil tersebut, Indonesia menjadi negara dengan tingkat kesopanan yang paling rendah di Asia Tenggara (Kumala, 2021).

Berdasarkan data di atas, hal itulah yang mendasari tim peneliti ingin mengulas lebih dalam mengenai Kesantunan Berkomunikasi pada Media Sosial Di Era Digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai pentingnya bentuk kesopanan dalam berkomunikasi pada media sosial di era digital ini.

Kesantunan

Berkaitan dengan kesantunan berbahasa, Holmes (1992) lebih lanjut menyatakan bahwa, kesantunan berbahasa adalah pemilihan bentuk-bentuk bahasa yang menyatakan tingkatan tingkatan sosial secara tepat dari jarak sosial atau bentuk-bentuk yang menyatakan perbedaan status sosial. Perilaku santun berbahasa antara masyarakat tutur yang satu dengan masyarakat tutur yang lain berbeda-beda (Warsiman, 2014).

Brown dan Levinson menyatakan bahwa kesantunan berkisar atas nosi muka (face) yang dibagi menjadi dua, yaitu muka negatif dan muka positif. Muka negatif mengacu pada citra diri setiap orang (yang rasional dan bersifat umum), dan berkeinginan agar ia dihargai dengan jalan membiarkannya bebas dari keharusan mengerjakan sesuatu. Muka positif sebaliknya, mengacu pada citra diri setiap orang (yang rasional dan bersifat umum pula) dan berkeinginan agar apa yang dilakukannya, dimilikinya, atau apa yang merupakan nilai-nilai yang ia yakini (sebagai akibat dari apa yang dilakukan dan dimilikinya itu) diakui orang lain sebagai suatu hal yang baik, yang menyenangkan, patut dihargai dan seterusnya. Lebih tegas Yule mengatakan bahwa "negatif face" merupakan kebutuhan akan kebebasan, sedangkan "positif face" merupakan kebutuhan akan keterhubungan atau keberterimaan. Kata negatif di sini bukan berarti jelek, tetapi sekedar sebagai lawan dari kata positif kaitannya dengan penjelasan Brown dan Levinson tersebut (Warsiman, 2014).

Dalam jurnal *Bentuk Kesantunan Berbahasa Indonesia*, Agustini (2017) menyebutkan bahwa dalam kesantunan kita juga harus memperhatikan:

- a. Ketika berbicara harus mampu menjaga martabat mitra tutur agar tidak merasa dipermalukan.
- b. Ketika berkomunikasi tidak boleh mengatakan hal-hal yang kurang baik mengenai diri mitra tutur atau orang atau barang yang ada kaitannya dengan mitra tutur.
- c. Tidak boleh mengungkapkan rasa senang atas kemalangan mitra tutur.
- d. Tidak boleh menyatakan ketidaksetujuan dengan mitra tutur sehingga mitra tutur merasa jatuh harga dirinya.
- e. Tidak boleh memuji diri sendiri atau membanggakan nasib baik atau kelebihan diri sendiri.

Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio* yang berarti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran”. Jadi secara garis besar dalam suatu proses komunikasi haruslah terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran dan pengertian antara komunikator (penyebarnya) dan komunikan (penerima pesan) (Suprpto, 2009).

Definisi komunikasi menurut para pakar di dalam buku *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi* karya Suprpto (2009) sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa dengan cara apa, kepada siapa dengan efek (Laswell).
2. Komunikasi adalah proses di mana seorang individu atau komunikator mengoperkan stimulan biasanya dengan lambang-lambang bahasa (verbal maupun non-verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain (Carl I. Hovland).
3. Komunikasi adalah penyebaran informasi-informasi, ide-ide sebagai sikap atau emosi dari seseorang kepada orang lain terutama melalui simbol-simbol (Theodorson & Theodorson).
4. Komunikasi berarti suatu mekanisme suatu hubungan antar manusia dilakukan dengan mengartikan simbol secara lisan dan membacanya melalui ruang dan menyimpan dalam waktu (Charles H. Cooley).

Dari berbagai definisi para ahli di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu informasi/pesan kepada seseorang (komunikasikan) dan terjadi proses saling tukar pikiran antara komunikator dan komunikasikan.

Media Sosial

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat menunjukkan bahwa masyarakat semakin canggih dalam memanfaatkan produk-produk teknologi, termasuk dalam memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk mendapatkan informasi dan berkomunikasi. Pemanfaatan media sosial yang seakan tanpa batas memberikan pola ketergantungan yang tinggi dan memberikan dampak positif dan negatif bagi penggunaannya, misalnya sering kali ditemui di situs jejaring sosial yang salah satunya adalah Instagram (Gunawan & Purwati, 2019). Melalui jejaring sosial Instagram, pengguna jejaring sosial yang biasa disebut dengan istilah netizen dapat dengan mudah mengomentari sebuah informasi yang diunggah oleh suatu akun di Instagram.

METODE

Dalam penelitian ini, kami menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif deskriptif (Non Eksperimen). Berdasarkan sifat masalahnya, menurut Suryabrata dan Sugiyono dalam Supardi (2019) menyebutkan bahwa Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam hal ini kami akan membuat deskripsi secara sistematis, berdasarkan fakta dan datanya akurat mengenai kesantunan dalam berkomunikasi pada media sosial di *era digital*.

Untuk memperoleh data yang kami inginkan, kami menggunakan jenis teknik pengumpulan data angket/kuesioner dan observasi/pengamatan. Angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang sangat efisien bila peneliti telah mengetahui pasti variabel yang akan diukur dan harapan data dari responden. Teknik pengumpulan data ini juga tepat digunakan bila jumlah responden besar dan wilayah yang luas karena dapat diberikan baik secara langsung ataupun melalui pos, atau internet, Sedangkan observasi merupakan salah satu

jenis teknik pengumpulan data yang sering digunakan. Pada penelitian kuantitatif banyak digunakan sebagai metode pelengkap, atau penunjang. Dalam observasi ini peneliti lebih banyak mengkonsentrasikan indranya untuk megamati kejadian yang telah direncanakan. Dengan demikian para responden atau sumber data tetap terjaga dan tidak diperkenankan peniliti mengganggu kegiatannya. Alat pelengkap yang mampu membantu validitas dan obyektivitas data antara lain: kamera, film proyektor, dan lainnya (Supardi, 2019). Di masa *pandemic* ini kami peneliti mengirimkan angket melalui media online dan melakukan observasi melalui beberapa akun media sosial *Facebook*, *Instagram* dan *Twitter*, dengan data pendukungnya adalah gambar hasil *screenshot* di media sosialnya itu.

Menurut Sugiyono dalam Supardi (2019), dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, metabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Karena kami menggunakan jenis metode penelitian kuantitaif, maka untuk menganalisis data hasil penelitian, harus melalui uji validitas dan mendeskripsikan hasil angket beserta data hasil observasi komentar di beberapa akun media sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari angket yang kami bagikan kepada masyarakat umum dengan 40 responden sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Angket Kesantunan yang Valid dan Favorable

Aspek kesantunan	Item	Favorable			
		<i>Option</i>			
		SS	S	TS	STS
1. Tidak boleh memuji diri sendiri atau membanggakan nasib baik atau kelebihan diri sendiri	A21	30%	60%	10%	0%
5. Ketika berbicara harus mampu menjaga martabat mitra tutur agar tidak merasa di permalukan	A5	47,5%	50%	5%	2,5%
	A15	47,5%	42,5%	7,5%	2,5%

Tabel 2. Hasil Angket Kesantunan yang Valid dan Unfavorable

Aspek kesantunan	Item	Unfavorable			
		<i>Option</i>			
		SS	S	TS	STS
4. Tidak boleh menyatakan ketidaksetujuan dengan mitra tutur sehingga mitra tutur merasa jatuh harga dirinya.	A19	12,5%	10%	57,5%	20%
	A20	2,5%	12,5%	37,5%	47,5%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwasannya responden masih sangat menjaga kesantunannya dalam berbicara atau berkomunikasi di dalam media sosialnya di era digital ini. Mereka lebih mengutamakan menjaga martabat mitra tutur agar tidak merasa dipermalukan, kemudian baru tidak boleh membanggakan diri atau menganggap bahwa diri kitalah yang paling benar saat berbicara. Lalu ketika berbicara tidak boleh memuji diri sendiri atau membanggakan nasib baik atau kelebihan diri sendiri dan terakhir, tidak boleh mengatakan ketidaksetujuan dengan kalimat yang menjatuhkan mitra tutur.

Sedangkan dari hasil observasi kelompok kami di beberapa media sosial menunjukkan hasil yang berbanding terbalik dengan hasil angket. Disini kami mendapati bahwa kesantunan komentar warganet/netizen masih rendah.

Berikut ini kami cantumkan Komentar dari salah satu akun di media sosial yang telah kami observasi. Yang pertama media sosial *Twitter* bernama @fahmiirskka__ dia mempost foto penangkapan pelaku pengeboman di gereja Makasar, dan banyak yang berkomentar yang akunnya kami samarkan sebagai berikut:

A :“Gak gini dong *bjingan*”

B :“*Ashoeee*”

C :“Sarip ngga boleh gitu”

D :“Ku masih bisa pegang hp stut”

E :“*Gada kapoknya emang tuh ketum kaum sodom*”

F :“Gua kira itu pelaku beneran, ampe gua tunjukin ke emak ni muka pelaku pengeboman”

G :“Emang *anjji*”

H :”Liat aja nyiblorong akan membalasnya dengan cepat”

I :”Setelah dididuk” (*Mencantumkan gambar pelaku yang wajahnya memar*)

J :”Wkwk *gblok*”

K :”Bagi bahan mi”

L :”Ahaha *anjeng*”

M :”Yuk pulang dah malem”

N :” Bentar mo nyegat si *jingan* nih mo pulang lewat mana”

O :”Oke jan pulang malem-malem”

P :”Mesti liat”

Q :”Udah kak udah w *anjing* in jg”

R :”Serem nan mengenaskan editannya”

Kedua, media sosial *Facebook* bernama musykil Hartsah yang memposting foto Penyanyi religi yang tengah dirundung gosip, berikut cuitan komentar dari warganet yang kami samarkan:

A :”Berarti si Nissa berjilbab tapi *tidak punya akhlaq*”

B :”Sabar & tawakal...”

C :”Minta maaf pake aer mata ya om”

D :”Betol tuh plek anisa sabyan lagu rohani *kelakuan roh halus*”

E :” Welcom Indonesia dimana orang suka mencela kebrukan seseorang tanpa harus berkaca diri terlebih dahulu”

Ketiga, media sosial *Instagram* bernama @lambe_gosipupdate yang memposting foto *screenshot*-annya akun @demi.demik, berikut cuitan komentar dari warganet yang kami sarankan, namun kami hanya mengambil 10 komentar teratas saja dikarenakan komentarnya banyak sekali:

A :” Nanti di *bully ronde 2 nangesss*:”

B :”Jangan di up berita tentang dia. diemin aje”

C :”Udah nuduh sembarangan, salah pula... mbak nya gak pernah denger pepatah “fitnah lebih kejam daripada pembunuhan” kali ya”

D :”Gues who care?”

E :”Siapa sih dia?”

F :”Followernya udah hilang 1 juta lebih”

G :”*Pede banget.. emang lu siapa, minat banget stalk tiktok eluu!!*”

H :”Halu sendiri”

I :”Lah *mabug* nih cewek”

J :”Gak usah di up *dia caper biar piral lagi..* dah redup kan berita tentang dia”

Dari cuitan komentar yang kami observasi dan ambil untuk dicantumkan disini, banyak sekali warganet/masyarakat Indonesia yang masih tidak memperhatikan tutur katanya, hanya sedikit orang yang menuliskan komentar dengan bahasa yang baik. dari sini kami dapat ambil kesimpulan bahwa dari ketiga akun sosial media yan berbeda, persentase kesantunan dalam berkomentar pada sosial media di *era digital* ini < 40%, kenapa, karena untuk perbandingan dengan orang-orang yang berkomentar baik itu sangat jauh, jauh dari setengah komentar dalam 1 akun, maka dari itu kam berani mengambil angka persentase < 40%.

Tabel 3. Hasil Observasi Media Sosial

No.	Jenis Media Sosial	Kriteria
		Kesantunan
1.	<i>Instagram</i>	
2.	<i>Twitter</i>	< 40%
3.	<i>Facebook</i>	

Dari tabel 3 di atas, dapat disimpulkan bahwa kurangnya kesantunan dalam bersosial media. Hal ini dapat dilihat melalui postingan-potingan yang terkadang tidak pantas untuk ditunjukan ke khalayak publik. Lebih parahnya lagi ketika berkomentar pada kolom komentar tiap postingan, banyak yang mereka gunakan bahasa yang tidak menunjukkan kesantunan dalam berkomunikasi. Hal ini sejalan dengan hasil reset yang dilakukan oleh Microsoft, yang menuliskan “tingkat kesopanan *netizen* Indonesia memburukk delapan poin ke angka 76, di mana semakin tinggi angkanya, tingkat kesopanan semakin buruk. Survey yang sudah memasuki tahun kelima tersebut mengamati sekitar 16.000 responden di 32 wilayah, yang diselesaikan selama kurun waktu bulan April hingga Mei 2020” (Bestari Kumala Dewi, 2021).

Pembahasan

A. Angket

Angket adalah suatu daftar pertanyaan yang digunakan periset untuk memperoleh data secara langsung dari sumber melalui proses komunikasi dengan mengajukan pertanyaan (Alfiani, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dari angket yang kami bagikan di tanggal 16 Maret 2021 – 20 Maret 2021 diperoleh sebanyak 40 responden, mayoritas dari mereka banyak yang masih menjaga kesantunanya dalam berkomentar di sosial media.

Baryadi mengemukakan bahwa sopan santun berbahasa adalah seperangkat prinsip yang disepakati oleh masyarakat bahasa untuk menciptakan hubungan yang saling

menghargai antara anggota masyarakat pemakai bahasa yang satu dengan anggota yang lain (Palupi & Nafisah, 2019).

1. Gambaran umum subjek penelitian
 - a. Berdasarkan usia

Table 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
14 Tahun	1	2,5%
18 Tahun	4	10%
19 Tahun	4	10%
20 Tahun	16	40%
21 Tahun	8	20%
22 Tahun	2	5%
24 Tahun	2	5%
26 Tahun	1	2,5%
29 Tahun	1	2,5%
79 Tahun	1	2,5%
Total	40	100%

Usia responden sangat bervariasi, dapat dilihat bahwa responden terbanyak ditepati pada usia 20 tahun (40%) dari data tabel 3 dapat dilihat bahwa responden bervariasi, namun paling banyak menempati pada usia 20 tahun (40%).

- b. Berdasarkan jenis kelamin

Table 5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	8	20%
Perempuan	32	80%
Total	40	100

Jumlah responden berjenis kelamin perempuan jauh lebih banyak dari responden laki-laki. Dari data yang tertera tabel jumlah responden terbanyak perempuan dengan jumlah 32 responden (80%).

B. Observasi

Observasi bisa diartikan sebagai “Pengamatan dan pencatatan secara sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti”. Dari pengertian tersebut dapat dikemukakan bahwa observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara cermat

dan sistematis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi yang sistematis (Alfiani, 2018).

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan terhadap media sosial *Instagram*, *Twitter*, dan juga *Facebook*. Ditemukan bahwa pengguna medsos masih sangat banyak yang meng-*update* status, *posting* foto, serta mengomentari *postingan* seseorang dengan tidak mementingkan kesantunannya. Ditambah lagi dengan adanya berita dari Kompas.com bahwa Indonesia berada di peringkat 29 dari 32 negara yang diteliti Microsoft dalam risetnya yang mengukur tingkat kesopanan 16.000 responden di 32 wilayah negara. Dengan ini, dapat kami simpulkan bahwa di zaman digital ini mayoritas warganet tidak lagi memperhatikan etika kesantunan dalam berkomentar/berkomunikasi di sosial medianya. Maka kesantunan berkomunikasi sangatlah penting dan wajib diperhatikan.

Dengan data ini, kami penulis mencoba untuk mencari tahu apakah sebenarnya kesopanan dalam berbicara/berkomentar di media sosial pada *era digital* ini masih sangat diperlukan atau tidak. Kami mencari tahu dengan membagikan angket yang berisikan sebuah pertanyaan kepada mereka yaitu “Menurut saudara, seberapa penting sih kesantunan dalam berkomunikasi di media sosial pada *era digital* ini?” hasilnya 95% menjawab “Sangat Penting” dan 5 % menjawab “Penting”. Hal ini berarti bagi mereka kesopanan dalam berkomentar/berbicara di sosial media pada *era digital* ini sangat diperlukan, lalu kenapa kesantunan berkomentar atau berbicara sangat penting?

Budi Utomo bukanlah yang pertama dan satu-satunya aktor kebangkitan. Ia sekedar monumen dari arus sejarah kebangkitan yang melewati fase persiapan, fase pembentukan, dan fase pematangan. Di sepanjang lintasan fase ini, perjuangan kata/bahasa sebagai penanda baru memainkan peran penting (Latif, 2009).

Kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam membina karakter positif penuturnya, sekaligus menunjukkan jati diri bangsa. Walaupun hampir mustahil membuat generalisasi kesantunan dalam semua wilayah, alat ukur penentu kesantunan dalam situasi formal baik lisan maupun tertulis serta Kesantunan (*Politeness*) merupakan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan merupakan fenomena kultural, sehingga apa yang dianggap santun oleh suatu kultur mungkin tidak demikian halnya dengan kultur yang lain. Tujuan kesantunan, termasuk kesantunan berbahasa, adalah membuat suasana berinteraksi menyenangkan, tidak mengancam muka, dan efektif. Rasa hormat sering dihubungkan dengan kesantunan, meskipun merupakan fenomena berbeda. Rasa hormat mengacu pada rasa segan yang kita tunjukkan pada orang lain melalui nilai yang mereka miliki, seperti status, usia, dan sebagainya. Kesantunan merupakan hal yang umum untuk menunjukkan perhatian pada orang lain. situasi nonformal (yang tidak menjangkau wilayah intimate) dapat dibuat dan diperlukan keberadaannya. Alat ukur ini akan sangat membantu mengatasi “bias komunikasi” terutama yang timbul akibat perbedaan kultur setempat dan lintas sosial penutur (Zamzani *et al.*, 2012).

Pengaruh persepsi antar pribadi pada komunikasi antar pribadi (KAP) komunikasi kita dengan orang lain sangat tergantung pada bagaimana persepsi antar pribadi kita terhadap orang lain tersebut. Bila dalam berkomunikasi kita menganggap bahwa

tetangga kita sombong maka kita akan menghindari bercakap-cakap dengan dia. Demikian pula apabila kita mepersepsi kawan kita sebagai orang yang cerdas, bijaksana dan senang membantu maka kita akan berteman dan meminta nasihat kepadanya (Sugiyono, 2017).

Dalam komunikasi tidak selamanya berjalan mulus sesuai dengan tujuan yang diharapkan, bahkan sering kita temui kegagalan dalam berkomunikasi karena persepsi orang sering tidak cermat. Misalnya, seseorang yang meng-*upload* foto kue tart yang telah selesai dibuat dan akan segera di makan, menurutnya meng-*upload* foto tersebut ialah bentuk apresiasi diri terhadap pencapaiannya tanpa ada maksud lain. Tetapi orang lain/netizen yang melihat menganggapnya ia telah pamer, dan memicu terjadinya komentar yang tidak baik. Ilustrasi di atas dapat dihindari atau diperbaiki apabila setiap orang menyadari bahwa persepsinya mungkin salah. Bila hal ini disadari oleh setiap orang maka komunikasi akan menjadi lebih baik dan akan tercipta suasana yang kondusif dalam berinteraksi (Sugiyono, 2017).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang kami lakukan, kesantunan dalam berkomunikasi di media sosial pada era digital di kalangan masyarakat masih sangat kurang. Hasil angket kami menunjukkan kesantunan masih diperhatikan, namun dari hasil observasi kesantunan sudah tidak diperhatikan lagi ditambah lagi oleh data pendukung dari penelitian Microsoft yang menyebutkan Indonesia berada di peringkat ke 29 dari 32 negara, dari hasil inilah kami dapat mengambil kesimpulan bahwa kesantunan berbicara di media sosial pada era digital masih sangat kurang diperhatikan oleh masyarakat kita.

Di dalam angket juga kami menambahkan sebuah pertanyaan mengenai penting atau tidaknya kesantunan dalam berbicara di media sosial pada era digital ini, 95% menjawab sangat penting, 5% menjawab penting, artinya kesantunan dalam berkomunikasi di media sosial pada era digital memanglah sangat penting. Dalam kesantunan kita juga harus memperhatikan:

- a. Ketika berbicara harus mampu menjaga martabat mitra tutur agar tidak merasa dipermalukan.
- b. Ketika berkomunikasi tidak boleh mengatakan hal-hal yang kurang baik mengenai diri mitra tutur atau orang atau barang yang ada kaitannya dengan mitra tutur.
- c. Tidak boleh mengungkapkan rasa senang atas kelonggaran mitra tutur.
- d. Tidak boleh menyatakan ketidaksetujuan dengan mitra tutur sehingga mitra tutur merasa jatuh harga dirinya.
- e. Tidak boleh memuji diri sendiri atau membanggakan nasib baik atau kelebihan diri sendiri.

UCAPAN TERIMAKASIH

Atas selesainya penulisan dan penelitian dalam artikel ini, kami penulis bersyukur kepada Allah SWT dan kami juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang

sebanyak-banyaknya kepada Desi Maulia, M.Psi, Psikolog, kedua orang tua kami, dan teman-teman seperjuangan kelas BK6B karena telah mendukung kami dalam menyelesaikan artikel ini. Semoga artikel yang kami buat dapat berguna bagi para pembaca nantinya. Kami penulis juga menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan ini, maka dari itu kami memohon maaf dan semoga bisa menjadi masukan untuk penelitian kami kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabarru'*. Vol. 1 pp. 1-13.
- Agustini, R., (2017). Bentuk Kesantunan Berbahasa Indonesia. *Jurnal Literasi*, Vol. pp. 9-17.
- Dewi, B. K. (2021). Netizen Indonesia Paling Tidak Sopan Se- Asia Tenggara, Pengamat Sebut Ada 31 Faktor Penyebab, akses online 19 Maret 2021. URL: <https://amp.kompas.com/sains/read/2021/02/26/194500523/netizen-indonesia-paling-tidak-sopan-se-asia-tenggara-pengamat-sebut-ada-3>
- Gunawan, I., Purwati, (2019). Kesantunan Berbahasa Di Era Digital: Tinjauan Analisis Moral Pada Komentar Berita Sepak Bola Di Akun Instagram @Pengamatsepakbola. *Indonesian Journal of Arabic Studies*, Vol. 1 pp. 76-88.
- Latif, Y., (2009). *Menyemai Karakter Bangsa Budaya Kebangkitan Berbasis Kesastraan*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Mislikhah, S., (2014). Kesantunan Berbahasa. *International Journal of Islamic Studies*, Vol.1, pp. 285-296.
- Palupi, M. T., & Nafisah, E., (2019). Kesantunan Berbahasa Di Media Sosial Online: Tinjauan Deskriptif Padakomentar Berita Politik Di Facebook. *Jurnal Skripta*, Vol. 5, pp. 26-31.
- Sugiyo, (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang: UNESS PRESS.
- Suprpto, T., (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress.
- Supardi, (2019). *Dasar Metodologi Penelitian*. Semarang: UPGRIS Press.
- Warsiman, (2014). *Sosiolinguistik: Teori dan Aplikasi Dalam Pembelajaran*. Malang: UB Press.
- Zamzani, Musfiroh, T., Siti, M., Ari, L., & Yayuk, E. R., (2012). Pengembangan Alat Ukur Kesantunan Bahasa Indonesia Dalam Interaksi Sosial Bersemuka. *Jurnal Penelitian Humaniora*, Vol. 10, pp. 117-134.