

Kesantunan Berbahasa *Hotline Public Service* Surat Kabar *Tribun Jateng* Edisi Februari – Mei

¹Sunatul Fudhlah*, ¹Aida Azizah, ¹Turahmat

¹Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia

*Email: sunatulfudhlah@std.unissula.ac.id.

Abstrak

Penelitian ini mencakup mengenai kesantunan berbahasa pada Hotline Public Service surat kabar Tribun Jateng edisi Februari sampai Mei 2019 berdasarkan teori kesantunan dari Geoffrey Leech. Pokok permasalahan yang dikaji meliputi wujud pematuhan dan pelanggaran kaidah kesantunan berbahasa dalam tuturan hotline public service. Tujuan dilakukakannya penelitian ini meliputi (1) mendeskripsikan dan menganalisis bidal kesantunan yang dipatuhi dalam hotline public service (2) mendeskripsikan dan menganalisis bidal kesantunan yang dilanggar dalam hotline public service. Objek pada penelitian ini yaitu tuturan hotline public service yang mengandung pematuhan sekaligus pelanggaran maksim kesantunan berbahasa. Metode yang digunakan dalam analisis yaitu deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik catat. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, ditemukan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa lebih banyak daripada pematuhannya. Pematuhan maksim kesantunan berjumlah 56 data, sebaliknya pelanggaran maksim kesantunan berbahasa berjumlah 60 tuturan.

Kata kunci: Kesantunan berbahasa, Hotline Public Service

Abstract

This research covers the politeness of language Hotline Public Service news paper Tribun Jateng edition February-May 2019 based on the politeness theory of Geoffrey Leech. The main problems studied include the form of obedience and violation of the rules of politeness in speaking in speech hotline public service. The objectives of this study include (1) describing and analyzing courtesy politeness that is obeyed in hotline public service (2) describing and analyzing politeness thimbles that are violated hotline public service. This object of this research is speech hotline public service which contains maximal politeness obedience and violation. The method used in the analysis is qualitative descriptive method. The technique used in data collection uses the note taking technique. Based on the analysis that has been done found violation politeness language more than the obedience.

Keywords: Politeness, Hotline Public Service

PENDAHULUAN

Kaidah bahasa yang lazimnya digunakan oleh para pembaca kebanyakan kurang memerhatikan kesantunan berbahasa. Pokok terpenting ketika penutur berkomunikasi dari suatu kaidah sosial dan kompetensi bahasa ialah kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa sangat

diperlukan ketika berkomunikasi, karena dari kesantunan tersebut mempunyai tujuan agar penutur dapat menggunakan bahasa dengan baik, santun, sekaligus tidak melanggar kaidah kesantunan yang berlaku. Menurut Lakoff (dalam Chaer 2010:46) berisi tiga kaidah yang harus dipatuhi agar tuturan menjadi santun, yaitu kaidah formalitas, kaidah ketidaktegangan, dan kaidah persamaan.

Kesantunan berbahasa merupakan konsep yang telah disepakati bersama oleh setiap masyarakat, jadi dapat diambil pengertian bahwa kesantunan berbahasa setiap masyarakat memiliki tingkatan yang berbeda-beda. Sementara ketika seseorang berkomunikasi, alangkah lebih patutnya jika memerhatikan dengan baik dan teliti dalam menggunakan kaidah kesantunan dalam setiap tuturan yang diutarakan, sehingga antara mitra tutur dan penutur tidak ada yang merasa tersinggung (Pranowo, 2012). Kesantunan merupakan fenomena kultural, sehingga apa yang dianggap santun oleh kultur tertentu, belum pasti juga dianggap santun oleh kultur yang lainnya.

Berlandaskan teori dari Geoffrey Leech (dalam Chaer 2010:56) bahwa kesantunan berbahasa mempunyai kaidah yang beraneka ragam, salah satunya yaitu maksim kearifan yang menuntut para peserta tuturan agar memaksimalkan keuntungan pada mitra tutur, dan meminimalkan keuntungan pada mitra tutur. Kaidah kesantunan berbahasa ada enam, di antaranya; a) maksim kearifan; b) maksim kebijaksanaan; c) maksim pujian; d) maksim kerendahan hati; e) maksim kesepakatan; dan f) maksim kesimpatian. Bertitik pada keenam maksim tersebut, acuan skala kesantunan sebuah tuturan diukur dari pematuhan berbagai macam maksim sekaligus pelanggarannya.

Kesantunan berbahasa di dunia kemasyarakatan banyak ditemui pada media cetak, khususnya surat kabar. Media cetak yang sangat mudah didapatkan sekaligus memuat beraneka ragam informasi dengan topik yang berbeda-beda merupakan salah satu ciri khas surat kabar. Surat kabar yang terbit setiap hari juga bisa sebagai alat menyalurkan aspirasi rakyat. Media cetak yang diambil sebagai data pada penelitian ini yaitu surat kabar *Tribun Jateng*, didalam rekasi surat kabar *Tribun Jateng* memuat berbagai *hotline public service* yang berisi pertanyaan, keluhan, saran, sekaligus kritikan yang menyangkut layanan umum seperti air bersih, PLN, dokumen kependudukan dan penataan kota.

Tuturan *hotline public service* masih menggunakan bahasa yang dialegnya kasar, atau dianggap kurang mematuhi kaidah kesantunan berbahasa. Padahal, etika atau tata kesantunan dalam berkomunikasi merupakan pokok terpenting dalam lingkungan masyarakat. Oleh sebab itu, penulis tertarik mengkaji seberapa banyak tuturan yang mematuhi dan melanggar maksim kesantunan. Alasan yang paling dominan peneliti memilih surat kabar *Tribun Jateng* dikarenakan netralitas berita setiap redaksinya, kualitas kertas yang lebih bagus sekaligus cetakannya, distributor koran yang sangat mudah didapatkan, dan informasi yang aktual dari setiap *hotline public service* yang dimuat.

Penelitian mengenai kesantunan berbahasa bukanlah kajian yang dilakukan pertama kali, akan tetapi sudah ada relevan terdahulu sebelum penelitian ini dilaksanakan. Namun, yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu yang dilakukan oleh Chamalah (2012) yang berjudul “Analisis Kesantunan Berbahasa dalam Wacana SMS Pembaca di Surat Kabar *Suara Merdeka* dan *Radar Tegal* “. Hasil dari penelitian Chamalah mencakup dua hal yaitu bidal-bidal kesantunan yang dipenuhi dalam wacana SMS pembaca surat kabar terbitan Jawa Tengah dan bidal kesantunan yang dilanggar dalam wacana SMS pembaca surat kabar terbitan Jawa Tengah. Data yang dianalisis sebanyak 200, pematuhan bidal kesantunan berjumlah 82 SMS dan pelanggaran bidal kesantunan berjumlah 118 SMS. Perbedaan penelitian Chamalah dengan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya. Chamalah meneliti Kesantunan Berbahasa dalam Wacana SMS Pembaca di Surat Kabar *Suara Merdeka* dan *Radar Tegal*, sedangkan peneliti menggunakan bahasa pada *hotline public service* surat kabar *Tribun Jateng*.

Penelitian relevan yang kedua yaitu Indede dan Indichu (2011) melangsungkan sebuah penelaahan yang bertajuk “Face Threatening Act and Standing Orders ‘*politeness*’ or ‘*politics*’ in the Question Time discussion of the Kenyan Parliament”. Siasat berlangsungnya musyawarah *Question Time* yang meliputi siasat positif dan negatif. Strategi kesantunan digunakan secara bergantian guna menjamin kelangsungan dan meningkatkan hubungan komunikasi di parlemen Kenya. Lain halnya dengan penelitian ini yang terletak pada objek kajiannya. Indede dan Indichu mengkaji bahasa dalam diskusi politik, sebaliknya peneliti mengkaji bahasa pada *hotline public service* surat kabar *Tribun Jateng*.

Rumusan masalah pada kajian ini meliputi wujud pematuhan dan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa dalam *hotline publice service* surat kabar *Tribun Jateng* edisi Februari-Mei 2019.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini meliputi dua pendekatan yaitu pendekatan metodologis dan pendekatan teoretis. Pendekatan metodologis yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif kualitatif, karena didasarkan pada jenis data penelitian dan teknik analisis data yang bersifat deskriptif. Selanjutnya, pendekatan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori pragmatik yang meliputi pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan menurut teori dari Geoffrey Leech.

Data dalam penelitian kualitatif berbentuk kata-kata, skema, dan gambar (Sugiyono :2015). Objek penelitian yang dijadikan data yaitu tuturan pada kolom *hotline public service* dari edisi Februari sampai dengan Mei 2019. Data yang terkumpul berjumlah 121 tuturan. Sumber pertimbangan pengambilan data pada bulan Februari-Mei 2019 tersebut sudah mencukupi dan cukup bervariasi.

Metode dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode simak dan teknik catat. Menurut Mahsun (dalam Muhammad, 2014: 218) teknik catat yaitu suatu teknik lanjutan yang dilakukan ketika menerapkan metode simak dengan teknik lanjutan (teknik simak libat cakap dan teknik bebas libat cakap) yaitu mencatat data yang telah diperoleh dari informan kartu data. Metode simak digunakan untuk menyimak penggunaan bahasa pada tuturan *hotline public service*, kemudian peneliti mencatat tuturan yang mengandung pematuhan maupun pelanggaran prinsip kesantunan yang terdapat pada tuturan.

Menurut Arikunto (2010:203) instrumen penelitian adalah suatu alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data supaya pekerjaannya lebih mudah dan mendapatkan hasil yang lebih baik dalam artian lebih cermat. Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kartu data dan lembar analisis.

Analisis data mengandung pengertian upaya bagi seorang peneliti menangani masalah yang ada dalam data, melalui tindakan mengamati, membedah, menguraikan, dan memorakkan masalah yang bersangkutan dengan berbagai cara tertentu (Sudaryanto, 1993). Teknik analisis data menggunakan metode padan pragmatik melalui tindakan mengamati, membedah, menguraikan, dan memorakkan masalah atau mengelompokkan tuturan ke dalam indikator kesantunan yang telah dibuat.

Cara menguji keabsahan data yang telah didapat dalam penelitian digunakan triangulasi teori. Triangulasi merupakan salah satu cara untuk memeriksa keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar dari data tersebut untuk dilakukan pengecekan atau perbandingan data. (Moleong 2012: 329). Berdasarkan pengertian tersebut hendaknya peneliti melakukan pengamatan secara teliti dan terperinci terhadap berbagai faktor yang menonjol.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian yaitu berupa tuturan kolom *hotline public service* pada surat kabar *Tribun Jateng* dengan jangka waktu empat bulan yaitu pada bulan Februari-

Mei 2019. Jumlah data yang dianalisis sebanyak 121 tuturan. Beberapa data tersebut dianalisis berdasarkan teori dari Geoffrey Leech (1993), kemudian beberapa data tersebut digolongkan menjadi tiga bagian yaitu (1) pematuhan maksim-maksim kesantunan berbahasa yang terdiri dari pematuhan satu maksim dan pematuhan dua maksim, (2) pelanggaran satu maksim kesantunan berbahasa, dan (3) negosiasi pematuhan dan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa. Beberapa golongan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

Pematuhan maksim-maksim kesantunan berbahasa berjumlah 56 tuturan yang terdiri dari pematuhan satu maksim kesantunan berbahasa berjumlah 38 dan pematuhan dua maksim kesantunan berbahasa berjumlah 18 tuturan, pelanggaran satu maksim kesantunan berbahasa berjumlah 60 tuturan, dan negosiasi pematuhan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa berjumlah 5 tuturan.

a. Pematuhan Satu Maksim Kesantunan Berbahasa

1) Maksim kearifan

Maksim kearifan yaitu maksim yang menuntut penuturnya untuk meminimalkan dalam artian mempersempit kerugian pada mitra tutur, dan memaksimalkan atau memperbesar keuntungan bagi mitra tutur.

Tema	Jalan Kedungmundu di Sambiroto Menyempit
Konteks	Penutur sedang melapor kepada tribun jateng untuk disampaikan kepada dinas terkait bahwa jalan Kedungmundu daerah Sambiroto jalannya menyempit sehingga pagi hari menyebabkan macet
Isi Tuturan	Tribun Jateng, di jalan Kedungmundu daerah Sambiroto, kenapa pembangunan jalan tidak dilanjutkan? Hal itu membuat jalannya menyempit sehingga macet apalagi kalau pagi dan sore hari macet total. Dari Soebandyo warga kelurahan Sambiroto. Terima kasih. 003-010219

Pematuhan maksim kearifan atau kebijaksanaan pada data (003) menunjukkan bahwa penutur mempunyai maksud memerintah yang dibentuk melalui kalimat tidak langsung berupa kalimat pertanyaan yang diakhiri tanda tanya. “kenapa pembangunan tidak dilanjutkan?” Maksim kearifan atau kebijaksanaan mewajibkan penuturnya untuk memperbesar keuntungan kepada orang lain. Melalui sebuah tuturan yang dikemas dalam bentuk pertanyaan tersebut tidak menuntut agar mitra tutur menanggapi dengan sebuah tindakan, akan tetapi memberikan kebebasan kepada mitra tutur untuk memenuhi tuturannya atau mengabaikannya.

2) Maksim kedermawanan

Tema	Antisipasi Teror Mobil dan Motor
Konteks	Penutur memberikan saran kepada pihak Tribun Jateng mengenai antisipasi mobil dan motor.
Isi Tuturan	Halo Tribun Jateng antisipasi teror pemabakaran mobil/motor di Semarang, dihimbau warga galakkan Siskamling kembali secara rutin. Terima kasih. 010-040219

Pada data tuturan (010) menaati maksim kedermawanan atau keperkenaan karena penutur memperkecil keuntungan pada diri sendiri, dan memperluas kerugian pada diri sendiri. Pada tuturan tersebut penutur memberikan saran atau usulan terkait adanya teror supaya warga dapat mengantisipasi yaitu dengan digalakkan Siskamling kembali secara rutin. Hal ini sesuai dengan prinsip pematuhan maksim kedermawanan. Adanya penutur memberikan saran terkait antisipasi teror motor mobil berarti penutur itu peduli pada warga. Pada tuturan diatas penutur juga mengucapkan “terima kasih” kepada mitra tutur yang memiliki arti menghormati atau kebaikan penutur.

3) Maksim pujian

Tema	Ada Pohon Tinggi dan Rimbun di Siwalan
Konteks	Penutur mengucapkan terima kasih kepada dinas terkait
Isi Tuturan	Saya ucapkan terima kasih kepada dinas terkait dimana sekarang ini parkir mobil di Jalan MT Haryono sudah kelihatan rapi, untuk parkir mobil juga sudah tidak lagi berjajal di sebelah kanan, serta tidak lagi memakan bahu jalan. Semuanya kelihatan rapi dan indah, semoga selamanya seperti itu 095-060319

Pada data tuturan (095) penutur mematuhi maksim pujian, karena dalam tuturan tersebut mengucapkan terima kasih kepada dinas terkait, berkenaan dengan parkir yang kelihatan rapi. Ucapan terima kasih seperti halnya penutur memberikan penghargaan kepada dinas terkait yang telah mengatur parkir di Jalan MT Haryono, tidak hanya ucapan terima kasih saja, penutur juga memuji mitra tutur, karena berkat kerja dinas terkait parkir menjadi rapi dan indah.

4) Maksim kesepakatan

Tema	Segera Laksanakan Penderekan Mobil-Motor yang Parkir Sembarangan
Konteks	Penutur bertanya mengenai penderekan mobil-motor
Isi Tuturan	Apakah benar Dishub Kota Semarang akan memberlakukan sistem penderekan atau pengangkutan mobil dan motor yang parkir sembarangan dan juga disertai denda? Masukan saya adalah tolong rencana ini dilaksanakan karena menurut saya efektif, tolong segera dilaksanakan penderekan/ pengangkutan kendaraan yang parkir liar. 113- 070519

Pada tuturan (113) mematuhi maksim kesepakatan, karena penutur memaksimalkan kesepakatan dengan mitra tutur terkait isu sistem penderekan mobil motor, penutur memberikan dukungan terkait isu sebelumnya yang sudah disampaikan ke Tribun jateng, bahwa penutur juga memberikan saran terkait penambahan mobil derek dan denda dengan alasan supaya dipermudah melakukan pengangkutan kendaraan yang parkir liar dan supaya pelaku juga merasa jera sehingga tidak mengulangi perbuatannya.

5) Maksim kesimpatian

Tema	Mohon Saluran Listrik di Cilosari Barat Dibenahi
------	--

Konteks	Penutur tutur prihatin terkait saluran listrik di Kampung Cilosari.
Isi Tuturan	Kepada PLN, kami dari Kampung Cilosari Barat RT 07 08, kami Semarang Timur berharap agar saluran listrik di daerah kami dibenahi, karena dari dahulu sering padam. Jika ada kelebihan beban mohon diperbaiki, kasihan yang punya anak kecil, dan apabila ada pemadaman dari pusat, mohon dilakukan di siang hari. 057-200219

Pada tuturan (057) penutur menaati kaidah maksim kesimpatian, penutur menyampaikan keluhannya terkait saluran listrik yang belum dibenahi. Pada tuturan tersebut penutur memperluas rasa simpati kepada orang lain, dan mempersempit rasa antipati pada orang lain. penutur bersimpati kepada orang lain yang mempunyai anak kecil jika terjadi pemadaman di malam hari. Penutur ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain yang mempunyai anak kecil, maka penutur member solusi bahwa jika ada pemadaman listrik, lakukan di siang hari saja.

b. Pelanggaran Satu Maksim Kesantunan Berbahasa

1) Maksim kearifan

Tema	Sungai di Plamongan Indah Butuh Dinormalisasikan
Konteks	Penutur sedang melapor kepada tribun jateng dan Bapak Walikota Semarang, bahwa sungai yang ada di wilayah Plamongan Indah butuh dinormalisasikan.
Isi Tuturan	Kepada Tribun Jateng dan Bapak Walikota Semarang, sungai di tempat kami yakni Plamongan Indah, sangat butuh dinormalisasikan, apalagi sungai yang dekat dengan jalan Lanan sangat dangkal sekali pak. Pernah waktu hujan sungainya penuh dan hampir banjir. Terima kasih atas perhatiannya. 001-010219

Pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa maksim kearifan atau kebijaksanaan pada data (001) menunjukkan bahwa penutur memaksimalkan kerugian terhadap orang lain (mitra tutur) atau mempersempit keuntungan pada orang lain. Penutur dalam isi tuturan tersebut melanggar maksim kearifan karena penutur memberatkan biaya sosial kepada orang lain yaitu Bapak Walikota Semarang terkait sungai di Plamongan Indah yang sangat butuh dinormalisasikan karena sungai tersebut sangat dangkal dan waktu hujan besar sungainya penuh dan hampir banjir. Tuturan “sangat butuh dinormalisasikan” mempunyai arti memberatkan mitra tutur, alangkah lebih baiknya jika penutur mengatakan “mohon sekiranya dinormalisasikan”. Jadi sebaiknya penutur menggunakan kata “mohon” agar terkesan lebih santun.

2) Maksim pujian

Tema	Masih Banyak yang Jualan di Lampersari
Konteks	Penutur meminta ketegasan dari dinas terkait mengenai penjual di Lampersari.

Isi Tuturan	Hallo Tribun Jateng, kami ingin mengucapkan terima kasih atas tindak lanjut keluhan kami, tapi masih banyak juga yang berjualan di jalan Lampersari, tolong ketegasan dari Bapak Dinas terkait. Dari kami warga Lampersari. 007-020219
-------------	---

Pada tuturan (007) tersebut melanggar maksim pujian, yang seharusnya pada maksim pujian penutur memaksimalkan pujian terhadap mitra tutur, dan meminimalkan kecaman terhadap oranglain, akan tetapi pada tuturan tersebut menyudutkan Bapak Dinas terkait, dan bisa mencemarkan nama baik. Pada tuturan tersebut meminta supaya Bapak Dinas lebih tegas lagi terkait banyak orang yang berjualan di Lampersari.

3) Maksim kerendahan hati

Tema	Pengemis Beroperasi di Shelter BRT Kantor Pos Johar Lama
Konteks	Penutur melaporkan adanya pengemis yang sangat mengganggu di Shelter BRT
Isi Tuturan	Pagi Tribun Jateng, saya mau laporan di Shelter Kantor Pos Pasar Johar Lama mulai ada pengemis lagi. Kami sedikit terganggu jika akan naik BRT di shelter tersebut. Terkadang ada tiga pengemis. Tolong ditindak lanjuti. 031-100219

Pada tuturan (031) tuturan tersebut melanggar maksim kerendahan hati, karena penutur memaksimalkan keuntungan pada diri sendiri jadi penutur terkesan sombong, tidak mau ribet dan susah, terkait adanya pengemis di Shelter Kantor Pos Pasar Johar. Penutur juga menyampaikan keluhannya bahwa ia terganggu dengan keberadaan pengemis di Shelter BRT. Penutur meminta supaya pihak Tribun Jateng dan dinas yang terkait segera menindaklanjuti para pengemis tersebut supaya tidak selalu mengganggu.

c. Negosiasi Pematuhan dan Pelanggaran Maksim Kesantunan Berbahasa

Tema	Ada Pohon Tinggi dan Rimbun di Siwalan
Konteks	Penutur melapor adanya pohon tinggi dan sangat membahayakan.
Isi Tuturan	Selamat pagi Tribun Jateng, di Jalan Siwalan ada pohon yang tinggi dan rimbun. Tentunya sangat membahayakan pengguna jalan, dan kabel yang bertegangan tinggi jika terkena angin, mohon untuk dipangkas terima kasih. 04-010219

Tuturan (004) tersebut melanggar maksim kearifan dan mematuhi kesimpatian. Penutur ingin supaya pihak terkait memangkas pohon di Jalan Siwalan, penutur juga memaksimalkan rasa simpati terhadap orang lain dan mempersempit rasa antipati terhadap mitra orang lain. Penutur sangat mengkhawatirkan keamanan pengguna jalan adanya pohon yang tinggi dan rimbun serta kabel yang bertegangan tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisis yang telah dilakukan, pelanggaran maksim kesantunan berbahasa ditemukan lebih banyak daripada pematuhan maksim kesantunan. Sedangkan, peneliti juga menemukan penelitian baru yang dimana belum ada pada penelitian sebelumnya yaitu negosiasi pematuhan dan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa yang berjumlah lima tuturan. Tuturan ini tidak bisa dimasukkan ke dalam kategori pematuhan secara utuh, juga tidak masuk dalam kategori pelanggaran secara utuh. Maka, peneliti memasukkan ke dalam sub judul baru yaitu negosiasi pematuhan dan pelanggaran maksim kesantunan berbahasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chamalah, Evi. 2012. "Analisis Kesantunan Berbahasa Dalam Wacana SMS Pembaca di Surat Kabar Suara Merdeka dan Radar Tegal". *Jurnal Majalah Ilmiah Sultan Agung* Vol.50, No. 128, (<http://research.unissula.ac.id/pages/publikasi.php?iddiunduh12> Januari 2019)
- Indede, Florence Ngesa dan Peter Indichu. 2011. "Face Threatening Acts and Standing Orders: 'Politeness' or 'politics' in the Question Time Discussion of the Kenyan Parliament". *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 1, No. 9. (http://www.ijhssnet.com/journals/Vol.1_No.9_Special_Issue_July_2011/23.pdf) (Diunduh 03 Januari 2019).
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moleong, Lexy J.. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2014. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia.
- Pranowo. 2012. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudaryanto. 1993. *Metode Linguistik: Bagian Kedua Metode dan Aneka Teknik Pengumpulan Data*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Zhu, Jiang. 2010. "The Pragmatic Comparison of Chinese and Western "Politeness" in Cross-cultural Communication". *Journal of Language Teaching and Research*. Vol.1, No. 6. (www.academypublication.com/issues/past/jltr/vol01/06/jltr0106.pdf) diunduh 15 November 2018.