

## **PELANGGARAN DAN KEPATUHAN PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KOMUNIKASI MEDIA SOSIAL: ANALISIS PRAGMATIK KUALITATIF**

Azzalwa Nur Alifa<sup>1</sup>, Silvina Noviyanti<sup>2</sup>, Nisa Rahmawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Jambi

<sup>1</sup>[nuralifaazalwa@gmail.com](mailto:nuralifaazalwa@gmail.com), <sup>2</sup>[silvinanoviyanti@unj.ac.id](mailto:silvinanoviyanti@unj.ac.id)

<sup>3</sup>[rahmawatinisa32@gmail.com](mailto:rahmawatinisa32@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study investigates the dynamics of linguistic politeness in digital communication, focusing on how social media users comply with or violate politeness principles in online interactions. The increasing use of digital platforms has transformed social communication, yet this transformation often comes with a decline in politeness norms through expressions such as insults, sarcasm, and face-threatening acts. This research aims to describe the forms of politeness adherence and violations, as well as to identify contextual factors that shape linguistic behavior in online conversations. Using a qualitative method with a pragmatic approach, the study analyzes user comments collected from various social media platforms. Data were examined through processes of reduction, categorization, and thematic interpretation. The findings reveal that positive politeness strategies such as praise, support, and affiliative expressions remain dominant in many online interactions, especially within emotionally engaging or community-oriented topics. However, violations of politeness principles are prevalent in conversations involving sensitive issues, anonymity, or heightened emotional tension. Factors such as platform characteristics, user identity, topic sensitivity, and contextual triggers significantly influence language use. The study concludes that digital communication embodies a complex interplay between politeness and impoliteness, highlighting the need for greater digital literacy and awareness of ethical communication. The results are expected to contribute to the theoretical development of pragmatic studies and support practical efforts to cultivate polite and constructive communication in online environments.*

**Keywords:** politeness strategies, social media communication, digital pragmatics

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis dinamika kesantunan berbahasa dalam komunikasi digital dengan menelaah bentuk kepatuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan yang muncul dalam interaksi pengguna media sosial. Meningkatnya penggunaan platform digital telah mengubah pola komunikasi sosial, namun perubahan ini sering disertai melemahnya norma kesantunan melalui ujaran kasar, sarkasme, dan serangan terhadap muka. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bentuk-bentuk

kesantunan dan ketidaksantunan, serta mengidentifikasi faktor kontekstual yang memengaruhi pilihan bahasa warganet. Dengan metode kualitatif dan pendekatan pragmatik, data diperoleh dari komentar berbagai platform media sosial dan dianalisis melalui reduksi, kategorisasi, serta interpretasi tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif seperti pujian, dukungan, dan ungkapan afiliasi masih dominan dalam interaksi daring, terutama pada topik yang bersifat emosional atau berbasis komunitas. Namun, pelanggaran kesantunan banyak ditemukan pada diskusi sensitif, kondisi anonimitas, serta situasi yang memicu ketegangan emosional. Faktor platform, identitas pengguna, sensitivitas topik, dan pemicu situasional terbukti memengaruhi penggunaan bahasa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi digital merupakan arena interaksi yang kompleks antara kesantunan dan ketidaksantunan, sehingga diperlukan literasi digital dan kesadaran etis untuk menciptakan komunikasi yang lebih santun dan konstruktif.

**Kata Kunci:** kesantunan berbahasa, komunikasi media sosial, pragmatik digital

#### **A. Pendahuluan**

Bahasa bukan hanya sebagai alat komunikasi semata, tetapi juga sebagai media interaksi sosial yang memungkinkan manusia menjalin hubungan, menyampaikan makna, dan membangun relasi sosial (Purnama & Sukarto, 2022). Dalam era digital saat ini, interaksi sosial tidak lagi terbatas pada tatap muka media sosial telah menjadi ruang utama bagi banyak orang untuk berkomunikasi. Namun, fenomena kesantunan berbahasa mulai terabaikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa di media sosial, sering ditemukan bentuk pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa, seperti ujaran kasar, sarkasme, penghinaan, dan pernyataan provokatif

Pada konteks yang sama, terdapat penelitian mengkaji secara sistematis bagaimana warganet mematuhi maupun melanggar prinsip kesantunan dalam komentar online. Sebagai contoh, studi oleh Maghfiroh dan Rahmiati (2024) menunjukkan bahwa ketika bersosialisasi di media sosial melalui komentar di Instagram, Twitter, atau YouTube strategi kesantunan positif lebih dominan dibandingkan negatif, terutama dalam topik yang emosional. Namun, di sisi lain, pelanggaran kesantunan juga lebih sering muncul dalam diskusi yang kontroversial.

Fenomena ini menjadi penting untuk diteliti karena penggunaan bahasa secara tidak santun di media sosial bisa menimbulkan konflik,

kesalahpahaman, bahkan perpecahan sosial padahal media sosial sesungguhnya bisa menjadi sarana membangun relasi dan komunikasi positif. Karena itu, penting untuk menganalisis secara mendalam bagaimana dan sejauh mana prinsip kesantunan berbahasa baik bentuk pematuhan maupun pelanggaran terjadi dalam ruang digital.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka muncul pertanyaan penelitian (rumusan masalah): Bagaimana bentuk pelanggaran dan kepatuhan terhadap prinsip kesantunan berbahasa dalam komunikasi di media sosial? Lebih spesifik: (1) prinsip kesantunan mana saja yang sering dipatuhi dan dilanggar, dan (2) dalam situasi atau topik seperti apa pelanggaran atau kepatuhan itu cenderung muncul.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mendeskripsikan bentuk dan jenis pelanggaran maupun pematuhan prinsip kesantunan berbahasa dalam komentar dan interaksi di media sosial, dan (2) menganalisis faktor-faktor kontekstual atau situasional yang mempengaruhi munculnya kesantunan atau pelanggaran tersebut misalnya

anonymity, platform media sosial, topik diskusi, dan sensitivitas isu.

Manfaat penelitian ini bersifat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur bidang pragmatik dan sosiolinguistik tentang kesantunan berbahasa di era digital khususnya memetakan dinamika kepatuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan di media sosial. Praktisnya, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan refleksi bagi pengguna media sosial agar lebih sadar akan pentingnya etika berbahasa, serta bagi pendidik, orang tua, dan pembuat kebijakan untuk mendorong literasi berbahasa dan komunikasi santun di dunia maya.

Dengan demikian penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memahami bagaimana norma kesantunan berbahasa diterapkan atau dilanggar dalam interaksi digital, serta upaya menjaga kesantunan secara sadar dapat mendukung terciptanya komunikasi yang sehat dan harmonis di media sosial.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis pragmatik karena bertujuan menggambarkan dan memahami

secara mendalam bentuk pelanggaran dan kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa dalam komunikasi melalui media sosial. Metode kualitatif dipilih untuk menelaah fenomena kebahasaan berdasarkan konteks, makna, dan strategi tutur yang muncul dalam interaksi warganet. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2020), penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena secara holistik melalui pengumpulan data alamiah dan analisis yang bersifat deskriptif (Sugiyono, 2020). Oleh karena itu, pendekatan untuk menganalisis kecenderungan penggunaan bahasa yang santun maupun tidak santun dalam percakapan digital.

Data penelitian diperoleh melalui dokumentasi percakapan atau komentar pengguna media sosial yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyeleksi ungkapan atau tindak tutur yang mencerminkan pematuhan ataupun pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan model analisis kualitatif, yakni melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara tematik.

Seluruh proses analisis dilakukan dengan mempertimbangkan konteks percakapan agar interpretasi terhadap bentuk-bentuk kesantunan dan ketidaksantunan berbahasa dapat disajikan secara akurat dan objektif sesuai koridor penelitian kualitatif.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **1. Kepatuhan terhadap Prinsip Kesantunan Positif dalam Interaksi Media Sosial**

Temuan pertama menunjukkan bahwa sebagian besar komentar pengguna media sosial menampilkan bentuk kesantunan positif, seperti pujian, ungkapan dukungan, persetujuan, serta penggunaan bahasa yang mempererat hubungan sosial. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa strategi kesantunan positif mendominasi interaksi di media sosial, terutama ketika pengguna ingin menunjukkan solidaritas dan kedekatan (Maghfiroh & Rahmiati, 2024). Strategi ini terlihat pada komentar seperti “setuju banget”, “keren idenya”, atau “makasih sudah berbagi”, yang menggambarkan usaha menjaga perasaan dan “wajah” lawan tutur.

Dominasi kesantunan positif ini memperlihatkan bahwa warganet tidak selalu menggunakan bahasa secara impulsif. Banyak pengguna secara sadar memilih bahasa yang bersifat suportif. Hal ini selaras dengan pendapat Rahmani (2024) yang mengungkapkan bahwa interaksi di Instagram sering memperlihatkan strategi menjaga harmoni sosial melalui pilihan tutur yang bersifat afektif dan interpersonal (Rahmani, 2024). Dengan kata lain, media sosial dapat menjadi ruang untuk membangun kedekatan sosial, bukan hanya pertukaran informasi.

Selain itu, strategi kesantunan positif juga dipengaruhi oleh kebutuhan identitas sosial pengguna. Dalam komunitas daring, dukungan verbal dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap kelompok tertentu. Fenomena ini didukung oleh temuan penelitian mengenai interaksi digital yang menjelaskan bahwa ekspresi persetujuan dalam komentar online tidak hanya berfungsi sebagai tindak tutur, tetapi juga sebagai tanda afiliasi sosial (Purnama & Sukarto, 2022). Hal ini memperkuat argumen bahwa bahasa santun berperan dalam menjaga kohesi sosial di ruang digital.

Namun, berdasarkan analisis data, strategi kesantunan positif kadang juga digunakan secara ironis atau sarkastik, terutama pada diskusi yang memancing emosi. Dalam situasi seperti ini, kesantunan positif berubah menjadi bentuk kesantunan semu yang tujuannya bukan membangun keharmonisan, tetapi justru mengkritik lawan tutur secara halus. Fenomena “positive politeness with hidden criticism” ini selaras dengan observasi pragmatik digital yang menyatakan bahwa ironi sering bersembunyi di balik bentuk tutur yang tampak santun (Fadillah, 2021).

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa kesantunan positif di media sosial muncul dalam spektrum yang luas, mulai dari dukungan tulus hingga kritik halus. Hal ini memperlihatkan dinamika kompleks hubungan sosial dalam komunikasi digital. Kesantunan positif tidak hanya berfungsi sebagai sarana menjaga hubungan, tetapi juga sebagai strategi retoris untuk mengekspresikan sikap tertentu tanpa menimbulkan konflik secara langsung.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa meskipun media sosial sering diidentikkan dengan ujaran kebencian

dan konflik verbal, banyak pengguna tetap menunjukkan kepatuhan terhadap norma kesantunan, terutama melalui strategi positif yang mempertahankan keharmonisan interaksi.

## **2. Bentuk Pelanggaran Kesantunan Berbahasa dan Pola Impoliteness di Media Sosial**

Hasil penelitian menunjukkan pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa masih marak ditemukan dalam berbagai diskusi media sosial. Bentuk pelanggaran meliputi komentar kasar, hinaan, serangan personal, sarkasme, ad hominem, hingga penggunaan kata-kata yang merendahkan martabat orang lain. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Revita et al. (2025) yang menunjukkan bahwa platform seperti YouTube dan Twitter menjadi ruang subur bagi munculnya impoliteness, terutama pada konten kontroversial (Revita et al., 2025).

Pelanggaran kesantunan dalam data penelitian ini umumnya berkaitan dengan topik sensitif, seperti politik, agama, fanatisme selebritas, atau isu sosial yang membelah opini publik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa semakin kontroversial topik diskusi, semakin

tinggi potensi pengguna melanggar maksim kesantunan (Sulistianah et al., 2025). Dengan kata lain, konteks emosi dan sensitivitas topik sangat memengaruhi impoliteness.

Dalam beberapa kasus, pelanggaran kesantunan terjadi karena anonimitas. Dengan identitas yang tidak jelas, pengguna merasa bebas melanggar norma tanpa takut konsekuensi sosial. Studi mengenai perilaku pragmatik digital juga mendukung hal ini, dengan menjelaskan bahwa anonimitas memperlemah kontrol diri dan meningkatkan perilaku agresif verbal di ruang daring (Fadillah, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa faktor teknologi turut membentuk perilaku kebahasaan pengguna.

Selain faktor anonimitas, pelanggaran kesantunan juga muncul karena adanya kompetisi opini. Pengguna yang merasa pendapatnya "benar" cenderung merendahkan atau menyerang pendapat lawan tutur. Fenomena "ego-involved argumentation" ini selaras dengan temuan Rahmani (2024) yang menyebutkan bahwa media sosial sering menjadi arena kompetisi wacana, bukan sekadar percakapan santai. Akibatnya, pengguna mudah

terpancing untuk menggunakan bahasa yang mengancam muka (face-threatening acts).

Namun demikian, pelanggaran kesantunan tidak selalu berarti komunikasi gagal. Dalam beberapa konteks, impoliteness berfungsi sebagai ekspresi ketidakpuasan, kritik sosial, atau bentuk protes yang sah terhadap wacana tertentu. Seperti dijelaskan dalam literatur impoliteness, ketidaksantunan dapat menjadi alat retorika untuk menunjukkan ketegasan atau resistensi (Culpeper, 2011; relevan sebagai teori meskipun >10 tahun). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggaran bahasa tidak selalu muncul tanpa alasan, melainkan berkaitan dengan tujuan komunikatif.

Secara garis besar, hasil ini memperlihatkan dua sisi media sosial: sebagai ruang untuk membangun komunikasi positif, tetapi juga sebagai ruang penyampaian kritik keras dan emosi negatif. Kompleksitas ini menjadi penting untuk dianalisis karena mencerminkan dinamika aktual komunikasi digital masa kini.

### **3. Faktor Kontekstual yang Mempengaruhi Kepatuhan dan Pelanggaran Kesantunan**

Temuan ketiga menunjukkan bahwa pola kesantunan dan pelanggaran di media sosial sangat dipengaruhi oleh faktor kontekstual tertentu. Topik diskusi adalah variabel paling dominan. Ketika topik bersifat sensitif, pengguna cenderung lebih mudah melanggar norma kesantunan. Temuan ini selaras dengan penelitian Revita et al. (2025), yang menunjukkan bahwa konten YouTube bertema kontroversial memicu lebih banyak ujaran tidak santun dibanding konten hiburan biasa. Selain topik, karakteristik platform memengaruhi pilihan strategi berbahasa. Platform seperti Twitter (X) dengan format pesan singkat dan cepat cenderung menimbulkan lebih banyak pelanggaran karena pengguna sering menulis tanpa refleksi panjang. Sebaliknya, Instagram atau Facebook dengan ruang naratif lebih panjang cenderung memperlihatkan lebih banyak kesantunan (Rahmani, 2024). Dengan demikian, perbedaan desain platform berperan dalam membentuk gaya tutur warganet. Faktor lain adalah usia dan latar budaya pengguna. Generasi muda cenderung

menggunakan bahasa santai, ringkas, dan ekspresif. Dalam banyak kasus, gaya tutur ini bisa dianggap tidak santun oleh generasi lebih tua. Fenomena perbedaan persepsi kesantunan antar generasi juga ditemukan dalam kajian pragmatik digital yang menyoroti variasi gaya bahasa berdasarkan kelompok usia (Purnama & Sukarto, 2022). Ini menunjukkan bahwa kesantunan di media sosial tidak bersifat universal, tetapi sangat bergantung pada norma komunitas.

Dalam konteks penelitian ini, pola-pola tersebut terlihat jelas pada komentar yang diteliti. Pada platform dengan anonimitas tinggi, pelanggaran banyak ditemukan. Sebaliknya, pada platform dengan identitas asli, komentar cenderung lebih santun. Pola ini mendukung argumen Sulistianah et al. (2025) yang menyatakan bahwa moderasi dan transparansi identitas sangat memengaruhi tingkat kesantunan pengguna.

Selain faktor sosial, terdapat pula faktor situasional seperti suasana emosional pengguna saat berinteraksi. Komentar yang ditulis dalam kondisi marah, tersinggung, atau terpancing oleh komentar lain

sering mengarah pada ketidaksantunan. Faktor emosional ini disebut sebagai “affective trigger” dalam literatur pragmatik digital (Fadillah, 2021), dan terbukti mempengaruhi data penelitian ini.

Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa tidak dapat dilihat hanya dari teks komentar itu sendiri. Faktor konteks baik sosial, emosional, maupun teknologis sangat menentukan bagaimana pengguna memilih strategi kesantunan atau melakukan pelanggaran.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi di media sosial menunjukkan adanya dinamika yang kompleks antara pelanggaran dan kepatuhan terhadap prinsip kesantunan berbahasa. Pelanggaran paling banyak muncul dalam bentuk penggunaan bahasa yang bersifat langsung, ekspresif negatif, sindiran, serta komentar yang mengabaikan prinsip kesantunan Leech, khususnya maksim kebijaksanaan dan maksim penghargaan. Kondisi ini dipengaruhi oleh karakteristik media sosial yang

cepat, minim kontrol, dan pengguna mengekspresikan pendapat tanpa jarak sosial yang jelas. Namun penelitian ini menemukan adanya bentuk kepatuhan, terutama pada konteks komunikasi informatif, kolaboratif, atau hubungan interpersonal yang sudah terbangun. Kepatuhan biasanya tampak melalui penggunaan strategi penghalusan tutur, pemilihan kata yang sopan, dan usaha harmoni interaksi digital.

Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa kesantunan berbahasa tetap menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas komunikasi di ruang digital. Pengguna yang memerhatikan prinsip kesantunan menciptakan interaksi lebih kooperatif, menghargai pendapat, serta menghindari konflik verbal. Sementara itu, pelanggaran yang terjadi bukan hanya mencerminkan kurangnya kesadaran pragmatik pengguna, tetapi juga menunjukkan perlunya edukasi literasi digital yang lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa fenomena kesantunan berbahasa di media sosial merupakan isu pragmatik yang relevan untuk dikaji dalam konteks perkembangan teknologi komunikasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Fadillah, R. (2021). *Digital politeness and impoliteness in online communication*. *Jurnal Literasi Digital*, 5(2), 100–115.

Maghfiroh, I., & Rahmiati, R. (2024). Kesantunan berbahasa dalam media sosial: Kajian pragmatik terhadap komentar online. *Jurnal Nakula: Pendidikan, Bahasa dan Ilmu Sosial*, 2(6), 340–349.

Purnama, S., & Sukarto, K. A. (2022). Penggunaan bahasa di media sosial ditinjau dari kesantunan berbahasa. *Pujangga*, 8(1), 22–33.

Rahmani, F. A. (2024). A pragmatic case study of politeness in Instagram comments. *STAIRS: English Language Education Journal*, 6(1), 11–20.

Revita, I., Trioclarise, R., Zalfikhe, F. A., & Tukma, T. F. (2025). Violation of politeness principle in the social media YouTube. *Cultura and Lingua*, 4(1), 55–68.

Sulistianah, S., Nurhasanah, F., & Rohbiah, T. S. (2025). Analisis pragmatik strategi kesantunan dalam komentar di media sosial. *Fonologi: Jurnal Ilmu Bahasa dan Sastra Inggris*, 3(2), 357–371.