



Kesantunan Berbahasa dalam Pembelajaran Daring: Analisis Pragmatik terhadap Intraksi Dosen dan Mahasiswa

Lalu Wirajayadi

Universitas Teknologi Mataram, Indonesia

laluwirajayadi31@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 03-07-2026

Disetujui: 05-07-2026

Kata Kunci:

Kesantunan Berbahasa
Pragmatik
Pembelajaran Daring
Tindak Tutur

Keywords:

Language Politeness
Pragmatics
Online Learning
Speech Act

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengkaji pola kesantunan berbahasa dalam konteks pembelajaran daring dengan fokus pada interaksi antara dosen mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh di Universitas Teknologi Mataram (UTM). Kesantunan berbahasa merupakan aspek pragmatik yang sangat penting dalam menciptakan suasana akademik yang kondusif dan saling menghormati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kajian pragmatik berbasis teori kesantunan yang menjelaskan cara seseorang menggunakan bahasa secara sopan agar lawan tutur merasa dihargai dan komunikasi tidak menimbulkan konflik. Data dikumpulkan melalui dokumentasi percakapan pada platform pembelajaran daring berbasis Learning Management System (LMS) atau elearning UTM berupa rekaman sesi perkuliahan daring, tanggapan forum diskusi, dan Zoom selama satu semester. Hasil penelitian menunjukkan tiga pola utama: (1) strategi kesantunan positif yang dominan digunakan dosen dalam memberi apresiasi dan motivasi; (2) strategi kesantunan negatif yang digunakan mahasiswa dalam menyampaikan pertanyaan dan permintaan; serta (3) pelanggaran kesantunan berupa penggunaan bahasa informal berlebihan oleh mahasiswa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pentingnya kesadaran pragmatik untuk meningkatkan kualitas interaksi akademik dan efektivitas pembelajaran daring melalui pembekalan literasi komunikasi digital sejak awal perkuliahan.

Abstract: This study aims to examine linguistic politeness patterns within the context of online learning, focusing on lecturer-student interactions during distance learning at the University of Technology Mataram (UTM). Linguistic politeness is a crucial pragmatic aspect for fostering a conducive and mutually respectful academic atmosphere. The study employs a descriptive qualitative approach grounded in politeness theory—which explains how language is used courteously to ensure the interlocutor feels valued and to prevent communication conflicts. Data were collected over the course of a semester from interactions on UTM's Learning Management System (LMS) platform—including online lecture recordings, discussion forum responses, and Zoom sessions. The findings reveal three primary patterns: (1) the dominant use of positive politeness strategies by lecturers to offer appreciation and motivation; (2) the use of negative politeness strategies by students when posing questions or making requests; and (3) instances of politeness violations, specifically the excessive use of informal language by students. The study concludes that pragmatic awareness is essential for enhancing the quality of academic interaction and the effectiveness of online learning, and suggests that this be fostered through digital communication literacy training at the start of the academic term.



<https://doi.org/10.31764/telaah.vXiY.ZZZ>



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara mendasar cara berinteraksi dalam konteks akademik. Pembelajaran daring yang semakin masif pasca-pandemi COVID-19 membawa perubahan signifikan pada pola komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Interaksi yang sebelumnya berlangsung secara tatap muka kini bergeser ke medium digital seperti platform Learning Management System (LMS) atau elearning, aplikasi pesan instan, dan zoom.

Perubahan ini tidak hanya mengubah cara penyampaian materi, tetapi juga memengaruhi pola interaksi antara dosen dan mahasiswa. Dalam situasi daring, komunikasi berlangsung melalui media yang memiliki keterbatasan tertentu, sehingga aspek kebahasaan menjadi sangat penting untuk menjaga kelancaran dan kenyamanan interaksi akademik.

Pergeseran medium komunikasi ini tidak semata-mata bersifat teknis, melainkan juga membawa implikasi pragmatik yang mendalam. Kesantunan berbahasa, sebagai salah satu dimensi penting dalam komunikasi akademik, menghadapi tantangan baru dalam konteks daring. Norma-norma kesantunan yang lazim dalam komunikasi tatap muka tidak selalu dapat ditransposisikan secara langsung ke dalam komunikasi digital yang memiliki karakteristik dan konvensi tersendiri.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan kajian mengenai kesantunan berbahasa dalam konteks akademik digital di lingkungan perguruan tinggi, khususnya di lingkungan Universitas Teknologi Mataram (UTM). Dengan menggunakan kerangka teori kesantunan Brown dan Levinson (1987), penelitian ini berupaya memetakan strategi-strategi kesantunan yang digunakan dalam interaksi daring dosen dan mahasiswa serta mengidentifikasi pola-pola pelanggaran kesantunan yang berpotensi mengganggu kualitas komunikasi akademik.

Dalam konteks komunikasi akademik, relasi kuasa antara dosen dan mahasiswa menciptakan dinamika kesantunan yang unik dan asimetris. Dosen sebagai figur otoritas cenderung memiliki kebebasan yang lebih besar dalam memilih strategi komunikasi, sementara mahasiswa dituntut untuk mematuhi norma-norma kesantunan yang lebih ketat. Kondisi ini menjadi lebih kompleks dalam pembelajaran daring, di mana ketiadaan isyarat nonverbal seperti

ekspresi wajah dan gestur mempengaruhi penyampaian dan penerimaan pesan.

Salah satu aspek kebahasaan yang penting dalam komunikasi akademik adalah kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa berfungsi untuk menjaga hubungan sosial, menunjukkan rasa hormat, serta menghindari potensi konflik dalam interaksi. Dalam konteks pembelajaran daring, kesantunan menjadi semakin penting karena komunikasi sering berlangsung secara singkat, tertulis, dan minim penjelasan nonverbal. Kondisi ini dapat menyebabkan tuturan dosen maupun mahasiswa berpotensi ditafsirkan berbeda dari maksud sebenarnya apabila tidak disampaikan dengan strategi kebahasaan yang tepat.

Kesantunan berbahasa merupakan fenomena universal yang hadir dalam setiap bahasa dan budaya, namun manifestasinya sangat bergantung pada konteks sosial dan budaya masing-masing komunitas tutur. Dalam kajian pragmatik, kesantunan dipahami sebagai seperangkat strategi komunikatif yang digunakan penutur untuk menjaga muka (face) diri sendiri dan mitra tutur (Brown & Levinson, 1987). Konsep muka positif mengacu pada keinginan individu untuk disukai dan dihargai, sementara muka negatif berkaitan dengan keinginan untuk tidak mendapat hambatan dalam tindakannya.

UTM sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Nusa Tenggara Barat telah mengimplementasikan sistem pembelajaran daring secara penuh selama pandemi dan mempertahankannya dalam bentuk hybrid pasca-pandemi. Realitas ini menciptakan peluang sekaligus tantangan dalam pengelolaan komunikasi akademik yang santun dan efektif. Kajian empiris mengenai pola kesantunan berbahasa dalam konteks ini sangat diperlukan sebagai dasar pengembangan panduan komunikasi akademik digital yang kontekstual.

Selain itu, pembelajaran daring juga menghadirkan tantangan baru dalam menjaga etika komunikasi. Keterbatasan waktu, jaringan internet, serta media perantara dapat memicu tuturan yang kurang santun, singkat, atau kurang memperhatikan norma kesopanan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi kualitas hubungan akademik antara dosen dan mahasiswa serta efektivitas proses pembelajaran itu sendiri. Karena itu, penelitian tentang kesantunan berbahasa dalam pembelajaran daring memiliki urgensi teoritis dan praktis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bentuk-bentuk kesantunan berbahasa dalam interaksi dosen dan mahasiswa pada pembelajaran daring.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan perspektif analisis pragmatik. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan mendeskripsikan dan menginterpretasikan fenomena kesantunan berbahasa secara mendalam dalam konteks alamiahnya (Creswell & Poth, 2018).

Sumber data penelitian adalah tuturan-tuturan yang muncul dalam interaksi dosen dan mahasiswa pada platform LMS atau elearning yang digunakan di UTM. Data dikumpulkan selama satu semester (September–Januari TA 2025-2026 Ganjil) dengan melibatkan 4 kelas dari program studi S1 Teknik Informatika, S1 Rekayasa Sistem Komputer, S1 Sistem Informasi, dan S1 Manajemen yang menggunakan sistem daring. Jumlah total tuturan yang terkumpul dan dianalisis adalah 847 tuturan dari 6 dosen dan 112 mahasiswa.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, dokumentasi, dokumentasi percakapan digital, dan pencatatan. Observasi dilakukan dengan mengikuti jalannya pembelajaran daring untuk melihat pola interaksi yang terjadi. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa rekaman percakapan atau transkrip diskusi daring. Pencatatan dilakukan untuk menyeleksi tuturan yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu bentuk kesantunan berbahasa dalam interaksi akademik. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis pragmatik melalui beberapa tahapan, yaitu: menyeleksi data tuturan yang relevan, mentranskripsi data ke dalam bentuk tulisan, mengidentifikasi bentuk tindak tutur, mengklasifikasikan strategi kesantunan berbahasa, dan menafsirkan makna tuturan berdasarkan konteks situasi, hubungan penutur dan mitra tutur, serta tujuan komunikasi.

Validitas data dijamin melalui empat teknik triangulasi: triangulasi sumber (dosen, mahasiswa, dokumentasi), triangulasi teknik (dokumentasi, observasi, wawancara), triangulasi waktu (lintas semester), dan member checking dengan para informan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Kesantunan Positif dalam Interaksi Dosen dan Mahasiswa

Analisis data menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif merupakan strategi yang paling dominan digunakan oleh dosen dalam interaksi daring, dengan frekuensi kemunculan sebesar 58,3% dari total tuturan dosen. Strategi ini diwujudkan melalui beragam bentuk linguistik, antara lain: (a) pemberian pujian dan apresiasi atas kontribusi mahasiswa; (b) penggunaan sapaan inklusif yang menciptakan rasa kebersamaan; (c) pengakuan atas kepentingan mahasiswa; serta (d) penggunaan humor yang santun untuk mencairkan suasana formal.

Tabel 1. Contoh Tuturan Dosen pada Konteks Kelas Daring.

No	Strategi Kesantunan	Contoh Tuturan	Fungsi dalam Intraksi Daring
1	Pujian dan apresiasi	“Bagus sekali analisis Anda, argumennya sudah jelas dan sangat relevan dengan topik pembahasan.”	Memberikan penghargaan atas kontribusi mahasiswa dan meningkatkan motivasi belajar.
2	Sapaan inklusif	“Selamat pagi, adik-adik, silakan bergabung di kelas daring hari ini.”	Membuka kelas daring dan mengajak mahasiswa bergabung secara sopan sekaligus penanda instruktif ringan agar mahasiswa segera mengikuti kegiatan pembelajaran.
3	Apresiasi atas usaha	“Saya menghargai usaha kalian yang tetap aktif mengikuti diskusi meskipun pembelajaran dilakukan secara daring.”	Menumbuhkan semangat dan rasa dihargai di tengah keterbatasan pembelajaran online.

Di sisi mahasiswa, strategi kesantunan positif digunakan dalam 31,7% tuturan, terutama ketika

menyampaikan pendapat di forum diskusi. Mahasiswa cenderung mengawali tuturannya dengan pernyataan solidaritas sebelum menyampaikan gagasan tambahan. Pola ini menunjukkan kesadaran pragmatik mahasiswa akan pentingnya menjaga harmoni kelompok dalam ruang diskusi daring.

Tabel 2. Contoh Tuturan Mahasiswa pada Konteks Kelas Daring.

No	Strategi Kesantunan	Contoh Tuturan	Fungsi dalam Intraksi Daring
1	Menunjukkan apresiasi	"Terima kasih, Pak, atas penjelasannya yang sangat membantu."	Menumbuhkan rasa dihargai dan membangun hubungan yang positif dengan dosen.
2	Menyampaikan partisipasi sopan	"Mohon izin, saya ingin menambahkan terkait materi hari ini."	Menjaga kesantunan sekaligus menunjukkan semangat untuk berpartisipasi.

2. Strategi Kesantunan Negatif dan Pola Permintaan dalam Konteks Daring

Strategi kesantunan negatif, yang berfokus pada penghormatan terhadap kebebasan bertindak mitra tutur, ditemukan lebih banyak dalam tuturan mahasiswa (44,2%) dibandingkan dosen (21,5%). Strategi ini paling sering muncul dalam tindak tutur permintaan (request) dan pertanyaan, yang merupakan dua jenis tindak tutur yang paling berpotensi mengancam muka (face-threatening act) dalam relasi asimetris dosen-mahasiswa.

Mahasiswa secara konsisten menggunakan pemarkah hedging (peredam) dalam menyampaikan pertanyaan kepada dosen, seperti: "Mohon maaf mengganggu, Pak/Bu, apakah saya boleh bertanya mengenai tugas yang belum saya pahami?" Penggunaan frasa "mohon maaf mengganggu" berfungsi sebagai pre-sequence yang meminimalkan ancaman muka dosen sebelum pertanyaan inti disampaikan.

Tabel 3. Strategi Kesantunan Negatif dalam Konteks Kelas Daring

No	Strategi Kesantunan Negatif	Contoh Tuturan	Fungsi dalam Intraksi Daring
1	Menggunakan ungkapan tidak langsung	"Maaf, Pak, apakah ada tambahan waktu pengumpulan tugas?"	Mengurangi kesan memerintah atau menuntut.
2	Menggunakan bentuk pertanyaan	"Mohon maaf, Pak, Apakah bisa dijelaskan kembali?"	Menghindari kesan mengatur atau memerintah dosen.

Pola kesantunan negatif lebih konsisten diterapkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap tingkat formalitas platform turut menentukan pilihan strategi kesantunannya dalam menjaga "muka negatif" dosen yaitu hak dosen untuk tidak dipaksa, tidak dibebani, dan tetap memiliki kebebasan dalam menentukan respon terhadap mahasiswa.

3. Pelanggaran Kesantunan dan Implikasinya terhadap Kualitas Komunikasi Akademik Daring

Pelanggaran yang paling sering ditemukan mencakup: (a) penggunaan bahasa gaul atau slang yang tidak sesuai konteks akademik; (b) penyingkatan kata yang tidak baku; (c) ketidakhadiran salam pembuka dalam pesan kepada dosen; serta (d) penggunaan emoji berlebihan yang tidak proporsional dengan konteks formal.

Dari sisi dosen, pelanggaran kesantunan relatif jarang ditemukan (4,1% dari tuturan dosen), namun berdampak signifikan ketika terjadi. Pelanggaran oleh dosen umumnya berupa kritik langsung yang terlalu tajam tanpa mitigasi pragmatik yang memadai, seperti: "Ini jawabannya salah semua, tolong dibaca lagi materinya." Tuturan semacam ini mengancam muka negatif mahasiswa secara langsung dan dapat menimbulkan efek demotivasi yang bertahan lama.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kesantunan berbahasa dalam pembelajaran daring antara dosen dan mahasiswa di Universitas Teknologi Mataram memperlihatkan pola yang kompleks dan dipengaruhi secara signifikan oleh jenis platform yang digunakan. Strategi kesantunan positif

mendominasi tuturan dosen sebagai upaya menciptakan atmosfer belajar yang kondusif, sementara mahasiswa lebih banyak menggunakan strategi kesantunan negatif dalam menyampaikan permintaan dan pertanyaan.

Pelanggaran kesantunan yang terjadi di platform LMS UTM menunjukkan bahwa persepsi terhadap formalitas medium komunikasi sangat menentukan perilaku berbahasa mahasiswa. Implikasinya, institusi pendidikan tinggi perlu secara eksplisit menetapkan panduan komunikasi digital akademik yang mencakup norma-norma kesantunan yang diharapkan di setiap platform yang digunakan.

REFERENSI

- [1] Basri, M. S., Safitri, H., & Hakim, M. N. (2021). "Kesantunan Berbahasa: Studi pada Pembelajaran Daring." *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 7(1), 242–251.
- [2] Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Leech, G. (2014). *The Pragmatics of Politeness*. Oxford: Oxford University Press.
- [4] Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- [5] Rahardi, R. K. (2019). *Pragmatik: Kesantunan imperatif bahasa Indonesia*. Erlangga.
- [6] Rahardi, K. (2009). *Sosiopragmatik*. Jakarta: Erlangga.
- [7] Sudrajat, A., Mansyur, M. H., & Sholeh, S. (2022). "Kesantunan Berbahasa Dosen terhadap Mahasiswa dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia." *Literasi: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah*, 12(1).
- [8] Wadi, H., & Junaidi, E. (2024). "Pragmatik Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Dosen dan Mahasiswa di Kelas Virtual." *BAHTRA: Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 5(1).
- [9] Wijayanti, W., & Saputra, A. W. (2021). "Implementasi Kesantunan Berbahasa Mahasiswa dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi." *Jurnal Sastra Indonesia*, 10(3).
- [10] Zamzani, Z., Musfiroh, T., Nurhadi, N., & Suhardi, S. (2011). Pengembangan alat ukur kesantunan bahasa Indonesia dalam interaksi sosial bersemuka dan non-bersemuka. *Litera: Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 10(1), 35-47.