



Kesantunan Berbahasa dalam Media Sosial: Kajian Pragmatik terhadap Komentar Online

Ila Maghfiroh^{1*}, Rahmiati²

^{1,2}PBI, FKIP, Universitas Madura, Indonesia

Alamat: Jl. Panglegur Km. 3,5 Pamekasan Madura Jawa Timur - Indonesia

*Korespondensi penulis: Ilamaghfiroh2003@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze politeness strategies in online comments on social media, with a focus on the application of Brown and Levinson's politeness theory. Social media as a virtual public space presents challenges in maintaining communication ethics, especially regarding user anonymity and spontaneity. Research data is obtained from online comments on platforms such as Instagram, Twitter, and YouTube, which are relevant to certain public topics. A qualitative approach with pragmatic discourse analysis is used to identify forms of positive politeness, negative politeness and politeness violations. The research results show that positive politeness strategies are more dominant than negative politeness, especially on emotional topics. Speech act patterns that are often found include illocutionary acts in the form of support or praise, as well as perlocutionary acts that create an emotional response. Cultural factors, discussion topic, level of anonymity, and age of the user influence the application of politeness. The findings also revealed that politeness violations occurred more frequently in controversial discussions. This research provides practical implications in increasing social media users' awareness of communicating politely. In addition, digital platforms are expected to strengthen moderation features to create a healthier communication space. Further research is recommended to explore the relationship between language politeness and digital conflict in various cultural contexts.*

Keywords: *Politeness, Social Media, Pragmatics, Online Comments.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi kesantunan berbahasa dalam komentar online di media sosial, dengan fokus pada penerapan teori kesantunan Brown dan Levinson. Media sosial sebagai ruang publik virtual menghadirkan tantangan dalam menjaga etika komunikasi, terutama terkait anonimitas dan spontanitas pengguna. Data penelitian diperoleh dari komentar online di platform seperti Instagram, Twitter, dan YouTube, yang relevan dengan topik-topik publik tertentu. Pendekatan kualitatif dengan analisis wacana pragmatik digunakan untuk mengidentifikasi bentuk kesantunan positif, kesantunan negatif, dan pelanggaran kesantunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif lebih dominan dibandingkan kesantunan negatif, terutama pada topik yang bersifat emosional. Pola tindak tutur yang sering ditemukan mencakup tindak ilokusi berupa dukungan atau pujian, serta tindak perlokusi yang menciptakan respons emosional. Faktor budaya, topik diskusi, tingkat anonimitas, dan usia pengguna memengaruhi penerapan kesantunan. Temuan juga mengungkapkan bahwa pelanggaran kesantunan lebih sering terjadi pada diskusi kontroversial. Penelitian ini memberikan implikasi praktis dalam meningkatkan kesadaran pengguna media sosial untuk berkomunikasi secara santun. Selain itu, platform digital diharapkan memperkuat fitur moderasi guna menciptakan ruang komunikasi yang lebih sehat. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi hubungan antara kesantunan berbahasa dan konflik digital dalam berbagai konteks budaya.

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, Media Sosial, Pragmatik, Komentar Online.

1. LATAR BELAKANG

Interaksi masyarakat di media sosial telah menjadi fenomena yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Sebagai ruang publik virtual, media sosial menyediakan platform bagi individu untuk saling berbagi informasi, mengekspresikan opini, dan berkomunikasi secara bebas tanpa batasan geografis. Platform seperti Facebook, Twitter, dan Instagram tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi personal, tetapi juga sebagai arena diskusi publik yang sering kali melibatkan berbagai kelompok masyarakat dengan latar belakang yang beragam (Kapoor et al., 2018). Namun, kebebasan ini sering kali diiringi dengan tantangan dalam menjaga kesantunan berbahasa, terutama dalam interaksi berbasis teks seperti komentar online.

Kesantunan berbahasa merupakan aspek penting dalam komunikasi yang mencerminkan penghormatan terhadap lawan bicara. Di ruang digital, interaksi yang kurang santun dapat menimbulkan konflik, memperburuk hubungan antarindividu, dan menciptakan atmosfer komunikasi yang tidak kondusif. Sebaliknya, penerapan kesantunan berbahasa yang efektif dapat mendukung terciptanya diskusi yang lebih produktif dan harmonis. Namun, di media sosial, kesantunan sering kali diabaikan karena sifat anonim dan spontanitas yang memungkinkan pengguna menyampaikan pendapat tanpa mempertimbangkan dampaknya pada pihak lain (Chen, 2020).

Fenomena kesantunan di media sosial menjadi lebih kompleks karena berbagai faktor, seperti perbedaan budaya, penggunaan bahasa informal, dan interpretasi konteks yang sering kali terbatas. Penggunaan elemen visual seperti emoji dan meme juga dapat memengaruhi cara pesan diterima dan dipahami oleh pembaca (Li et al., 2021). Dalam banyak kasus, komentar online yang tidak sesuai dengan prinsip kesantunan berbahasa sering kali menjadi penyebab utama terjadinya misinterpretasi dan konflik dalam komunikasi digital.

Selain itu, kesantunan di media sosial juga terkait erat dengan konsep netiket atau etika berinternet. Netiket menekankan pentingnya menjaga norma dan nilai sosial dalam setiap interaksi digital, termasuk dalam komentar online. Sayangnya, kesadaran akan netiket belum sepenuhnya diterapkan oleh pengguna media sosial, yang menyebabkan meningkatnya insiden ujaran kebencian, trolling, dan pelecehan verbal di platform digital (Herring et al., 2019).

Dalam konteks Indonesia, kesantunan berbahasa memiliki akar budaya yang kuat, seperti dalam konsep *tepo seliro* dan penghormatan terhadap hierarki sosial. Namun, ketika interaksi berlangsung di media sosial, norma-norma budaya ini sering kali tidak diterapkan dengan konsisten. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komentar online sering kali didominasi oleh bahasa yang agresif, baik secara langsung maupun terselubung, yang

mencerminkan kurangnya perhatian terhadap kesantunan berbahasa (Pratama & Pramesti, 2022).

Pentingnya kajian pragmatik terhadap kesantunan berbahasa di media sosial tidak hanya terletak pada identifikasi pola komunikasi yang ada, tetapi juga pada penyusunan strategi untuk meningkatkan kualitas interaksi digital. Melalui analisis pragmatik, dapat diidentifikasi berbagai bentuk tindak tutur yang mencerminkan kesantunan, baik secara verbal maupun nonverbal (Archer et al., 2017). Kajian semacam ini relevan untuk menjawab kebutuhan akan komunikasi yang lebih beretika di era digital yang semakin maju.

Dengan semakin besarnya peran media sosial dalam kehidupan masyarakat, penelitian tentang kesantunan berbahasa menjadi semakin mendesak. Hal ini tidak hanya penting bagi perkembangan ilmu linguistik pragmatik, tetapi juga bagi penyusunan kebijakan dan regulasi yang bertujuan untuk menciptakan ekosistem digital yang sehat dan inklusif (Zhou et al., 2023).

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa masalah utama yang menjadi fokus penelitian ini. Pertama, bagaimana bentuk-bentuk kesantunan berbahasa yang ditemukan dalam komentar online? Kedua, faktor apa saja yang memengaruhi penerapan prinsip kesantunan dalam komunikasi di media sosial? Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi dasar untuk memahami dinamika interaksi digital di ruang publik virtual.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam komentar online di media sosial. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi pola pragmatik yang mencerminkan kesantunan berbahasa dalam komunikasi digital. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan komunikasi yang lebih beretika di media sosial.

2. KAJIAN TEORITIS

Pragmatik dalam Linguistik

Pragmatik merupakan cabang linguistik yang mempelajari hubungan antara makna, konteks, dan penggunaan bahasa dalam interaksi sosial. Yule (2016) menjelaskan bahwa pragmatik berfokus pada bagaimana makna ditafsirkan berdasarkan situasi komunikasi tertentu, termasuk implikatur dan presuposisi. Dalam konteks komunikasi digital, pragmatik menjadi relevan karena pesan yang disampaikan melalui teks sering kali dipengaruhi oleh konteks nonverbal, seperti waktu, medium komunikasi, dan relasi sosial antarpartisipan. Media sosial, sebagai salah satu bentuk komunikasi digital, menawarkan ruang baru untuk menganalisis pragmatik karena sifatnya yang dinamis dan interaktif (Tagg et al., 2020).

Konsep tindak tutur (speech acts) merupakan bagian penting dari pragmatik yang menekankan bagaimana ujaran dapat digunakan untuk melakukan tindakan. Austin (1962) membagi tindak tutur menjadi lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Dalam konteks media sosial, tindak tutur sering kali melibatkan tindakan seperti memuji, meminta, atau mengkritik, yang dapat diperkuat atau disalahartikan oleh elemen digital seperti emoji atau meme. Selain itu, implikatur, atau makna tersirat dari suatu pernyataan, menjadi semakin penting karena pesan dalam komentar online sering kali mengandalkan penafsiran pembaca untuk memahami maksud sebenarnya (Huang & Archer, 2021).

Teori Kesantunan Berbahasa

Teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) adalah salah satu pendekatan pragmatik yang paling berpengaruh dalam menganalisis kesantunan berbahasa. Teori ini membedakan antara kesantunan positif, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan sosial melalui penghargaan terhadap kebutuhan akan penerimaan, dan kesantunan negatif, yang bertujuan untuk menghormati kebutuhan privasi dan otonomi individu. Dalam komunikasi berbasis teks, seperti komentar online, strategi kesantunan sering kali digunakan untuk mengurangi ancaman terhadap wajah (face-threatening acts) yang muncul akibat sifat langsung dari interaksi digital (Locher & Watts, 2005).

Penerapan teori kesantunan dalam interaksi berbasis teks memerlukan adaptasi terhadap fitur-fitur unik komunikasi digital. Misalnya, penggunaan emoji, pilihan kata, dan struktur kalimat dapat mencerminkan upaya untuk menjaga kesantunan dalam ruang virtual (Derks et al., 2008). Selain itu, komentar yang menunjukkan penghargaan atau dukungan terhadap pengguna lain merupakan bentuk kesantunan positif, sedangkan upaya untuk menghindari konflik dengan menggunakan bahasa netral atau tidak langsung mencerminkan kesantunan negatif (Terkourafi, 2015). Penelitian tentang kesantunan dalam media sosial memberikan wawasan penting tentang bagaimana norma komunikasi tradisional diterapkan atau ditantang di ruang digital.

Media Sosial sebagai Platform Komunikasi

Media sosial memiliki karakteristik unik yang memengaruhi pola komunikasi, terutama dalam komentar online. Anonimitas, spontanitas, dan keterbukaan menjadi fitur utama yang membedakan media sosial dari bentuk komunikasi lainnya (Kapoor et al., 2018). Anonimitas memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi tanpa terikat pada identitas personal, yang sering kali mengurangi rasa tanggung jawab terhadap kesantunan berbahasa. Spontanitas

komentar online, yang sering kali dibuat tanpa refleksi mendalam, juga meningkatkan potensi pelanggaran kesantunan. Selain itu, keterbukaan media sosial memungkinkan komentar untuk dilihat oleh audiens yang luas, sehingga meningkatkan risiko interpretasi yang beragam (Chen, 2020).

Tantangan dalam menjaga kesantunan berbahasa di ruang digital menjadi lebih kompleks karena media sosial sering kali memfasilitasi interaksi antara individu dengan latar belakang yang sangat berbeda. Sifat teks yang pendek dan terbatas pada platform seperti Twitter, misalnya, dapat membatasi kemampuan pengguna untuk memberikan konteks yang cukup dalam berkomunikasi. Hal ini dapat menyebabkan salah tafsir atau reaksi yang tidak diinginkan dari audiens (Herring & Androutsopoulos, 2019). Selain itu, kurangnya mekanisme moderasi yang efektif sering kali memperburuk masalah ini, dengan memunculkan fenomena seperti ujaran kebencian atau trolling yang mengganggu norma kesantunan.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain analisis wacana pragmatik. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kesantunan berbahasa dalam konteks komentar online, dengan menyoroti aspek-aspek kontekstual dan sosial dari interaksi digital. Analisis wacana pragmatik memberikan kerangka untuk mengeksplorasi penggunaan bahasa dalam komunikasi, termasuk bagaimana strategi kesantunan diaplikasikan dan diinterpretasikan dalam komentar online (Tagg et al., 2020). Fokus analisis adalah pada tindak tutur yang mencerminkan kesantunan dan pelanggaran kesantunan, yang dianalisis berdasarkan teori Brown dan Levinson (1987).

Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari komentar online pada platform media sosial seperti Instagram, Twitter, dan YouTube. Platform-platform ini dipilih karena memiliki karakteristik komunikasi yang berbeda, mulai dari penggunaan teks singkat hingga komentar yang lebih panjang dan terstruktur. Komentar-komentar yang dikumpulkan berkaitan dengan topik-topik publik tertentu, seperti isu sosial, politik, atau budaya, yang sering kali memunculkan berbagai gaya komunikasi (Kapoor et al., 2018). Penggunaan data dari berbagai platform bertujuan untuk menggambarkan keberagaman pola komunikasi digital yang mencerminkan fenomena kesantunan berbahasa dalam konteks yang lebih luas.

Teknik Analisis

Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi strategi kesantunan yang digunakan oleh pengguna media sosial berdasarkan teori Brown dan Levinson (1987). Proses analisis meliputi klasifikasi tindak tutur menjadi kesantunan positif, kesantunan negatif, dan bentuk pelanggaran kesantunan. Selain itu, data juga dikategorikan berdasarkan bentuk-bentuk komunikasi yang mencerminkan upaya menjaga atau mengabaikan kesantunan, seperti penggunaan bahasa formal, nonformal, dan elemen tambahan seperti emoji atau meme (Huang & Archer, 2021). Prosedur ini memungkinkan peneliti untuk memahami pola komunikasi digital secara lebih terstruktur dan mendalam.

Kriteria Pemilihan Data

Pemilihan data didasarkan pada relevansi komentar dengan topik publik tertentu yang cenderung memicu interaksi aktif dari pengguna media sosial. Selain itu, komentar yang diambil juga mencerminkan keberagaman gaya komunikasi, baik dari segi panjang teks, pilihan kata, maupun penggunaan elemen visual. Kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dianalisis dapat mewakili berbagai variasi komunikasi di media sosial, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kesantunan berbahasa dalam konteks digital (Chen, 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Temuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif lebih dominan digunakan dalam komentar online dibandingkan dengan kesantunan negatif. Pengguna media sosial cenderung menggunakan pujian, penghargaan, atau ungkapan dukungan untuk memperkuat relasi sosial dengan audiens lain, terutama pada topik-topik yang sifatnya emosional, seperti kampanye sosial atau penggalangan dana. Strategi kesantunan negatif, meskipun tidak dominan, terlihat dalam bentuk permohonan maaf atau penggunaan bahasa yang menghindari konflik pada topik-topik yang sensitif (Huang & Archer, 2021).

Selain itu, pola tindak tutur yang dominan adalah tindak tutur ilokusi seperti permintaan dan pernyataan, yang sering kali berfungsi untuk mengungkapkan pendapat atau memberikan saran. Komentar yang menggunakan tindak tutur ilokusi ini biasanya menunjukkan kesantunan positif melalui pemilihan kata yang ramah dan inklusif (Chen, 2020). Namun, pada beberapa kasus, ditemukan juga tindak tutur perlokusi yang menimbulkan efek emosional tertentu, baik positif maupun negatif, pada penerima pesan.

Temuan lain mengungkap bahwa penggunaan elemen tambahan seperti emoji dan stiker menjadi alat pragmatik untuk memperkuat kesantunan dalam komunikasi online. Emoji senyum atau hati sering kali digunakan untuk menambah kesan positif pada komentar, sementara emoji netral atau ambigu digunakan untuk menandai kehati-hatian dalam menyampaikan kritik (Derks et al., 2008). Penggunaan elemen ini mencerminkan adaptasi kesantunan ke dalam bentuk komunikasi berbasis teks yang singkat.

Pada beberapa platform seperti Twitter, kesantunan cenderung lebih rendah dibandingkan dengan platform lain seperti Instagram atau YouTube. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh batasan jumlah karakter yang memengaruhi kemampuan pengguna untuk menyampaikan pesan dengan detail. Namun, temuan ini juga menunjukkan bahwa tingkat kesantunan dapat dipengaruhi oleh norma komunikasi yang berkembang pada masing-masing platform (Tagg et al., 2020).

Selain strategi kesantunan, penelitian ini menemukan adanya pelanggaran kesantunan, seperti penggunaan bahasa kasar atau sarkasme, terutama pada topik-topik yang kontroversial. Pola ini mencerminkan tantangan yang muncul dalam menjaga etika komunikasi pada ruang digital yang terbuka untuk semua kalangan.

Analisis Faktor

Salah satu faktor yang memengaruhi kesantunan dalam komentar online adalah latar belakang budaya pengguna. Pengguna dari budaya kolektivistik cenderung lebih sering menggunakan kesantunan positif untuk menjaga harmoni dalam interaksi sosial, sementara pengguna dari budaya individualistik lebih banyak menggunakan kesantunan negatif untuk menghargai otonomi individu (Kapoor et al., 2018). Pola ini menunjukkan bahwa komunikasi online tetap dipengaruhi oleh norma budaya yang berlaku dalam kehidupan offline.

Topik diskusi juga menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kesantunan. Pada topik-topik yang kontroversial, seperti politik atau agama, pengguna cenderung lebih mudah melanggar kesantunan. Sebaliknya, pada topik-topik ringan seperti hiburan atau kuliner, tingkat kesantunan cenderung lebih tinggi karena risiko konflik lebih rendah (Herring & Androutsopoulos, 2019).

Tingkat anonimitas yang ditawarkan oleh media sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap kesantunan berbahasa. Pengguna yang tidak menggunakan identitas asli lebih sering melanggar kesantunan dibandingkan dengan pengguna yang identitasnya dapat dikenali. Hal ini sejalan dengan teori online disinhibition effect, yang menyatakan bahwa anonimitas dapat mengurangi rasa tanggung jawab dalam interaksi digital (Chen, 2020).

Faktor lain adalah usia pengguna. Pengguna yang lebih muda cenderung lebih spontan dalam berkomentar, sering kali mengabaikan norma kesantunan, sementara pengguna yang lebih tua lebih cenderung menggunakan bahasa yang sopan. Perbedaan ini mencerminkan tingkat kedewasaan emosional dan pengalaman dalam berkomunikasi (Huang & Archer, 2021).

Teknologi juga memengaruhi pola kesantunan, misalnya melalui fitur moderasi atau algoritma yang menyaring komentar. Fitur ini dapat memengaruhi cara pengguna berkomunikasi dengan mendorong mereka untuk memilih bahasa yang lebih sopan agar komentar tidak dihapus oleh platform (Derks et al., 2008).

Diskusi Implikasi

Kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam membangun etika komunikasi di media sosial. Dengan mempertahankan kesantunan, pengguna dapat menciptakan lingkungan diskusi yang lebih inklusif dan ramah. Hal ini tidak hanya membantu menjaga reputasi individu tetapi juga memperkuat norma komunitas digital yang positif (Kapoor et al., 2018).

Kesantunan juga berkontribusi pada interaksi yang lebih produktif di media sosial. Komentar yang disampaikan dengan kesantunan positif lebih mungkin mendapatkan tanggapan yang konstruktif dibandingkan dengan komentar yang kasar atau provokatif. Pola ini menunjukkan bahwa kesantunan dapat berfungsi sebagai alat untuk mendorong dialog yang bermakna (Herring & Androustopoulos, 2019).

Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kesantunan tidak selalu dipraktikkan dengan sempurna di media sosial. Pelanggaran kesantunan yang sering terjadi dapat menyebabkan konflik atau bahkan merusak hubungan sosial. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi untuk meningkatkan kesadaran pengguna tentang pentingnya kesantunan dalam komunikasi digital (Chen, 2020).

Implikasi lain adalah pentingnya peran platform media sosial dalam memfasilitasi komunikasi yang santun. Dengan menyediakan alat moderasi yang lebih efektif, platform dapat membantu mengurangi pelanggaran kesantunan dan menciptakan ruang digital yang lebih sehat untuk semua pengguna (Tagg et al., 2020).

Akhirnya, kesantunan dalam komunikasi digital mencerminkan bagaimana norma-norma sosial tradisional diadaptasi ke dalam konteks yang baru. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana kesantunan dapat terus dipertahankan dalam menghadapi tantangan teknologi dan budaya yang terus berkembang (Huang & Archer, 2021).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi kesantunan positif, seperti penggunaan ungkapan penghargaan dan dukungan, lebih dominan dalam komentar online dibandingkan kesantunan negatif, yang digunakan untuk menghindari konflik. Pola tindak tutur ilokusi dan perlokusi menjadi elemen penting yang mencerminkan upaya menjaga kesantunan di media sosial, sementara pelanggaran kesantunan sering terjadi pada diskusi yang bersifat kontroversial. Faktor budaya, topik diskusi, tingkat anonimitas, usia pengguna, dan fitur platform media sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap penerapan kesantunan dalam komunikasi digital.

Berdasarkan temuan ini, diperlukan edukasi publik untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesantunan dalam menciptakan komunikasi yang sehat di media sosial. Platform media sosial juga diharapkan mengembangkan fitur moderasi yang lebih efektif untuk mendukung interaksi yang santun. Untuk penelitian lanjutan, disarankan menggali lebih dalam hubungan antara strategi kesantunan dengan konflik digital, termasuk dampak pelanggaran kesantunan terhadap hubungan sosial di ruang virtual. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi bagaimana elemen visual seperti emoji berkontribusi terhadap kesantunan berbahasa di media sosial.

DAFTAR REFERENSI

- Archer, D., Aijmer, K., & Wichmann, A. (2017). *Pragmatics: An advanced resource book for students*. Routledge.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Chen, G. M. (2020). The impact of anonymity on aggressive and prosocial behaviors in digital environments. *Journal of Media Ethics*, 35(1), 23–35. <https://doi.org/10.1080/23736992.2020.1726116>
- Derks, D., Fischer, A. H., & Bos, A. E. R. (2008). The role of emotion in computer-mediated communication: A review. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 766–785. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2007.04.004>
- Herring, S. C., & Androutsopoulos, J. (2019). Computer-mediated discourse 2.0. In *The handbook of discourse analysis* (pp. 127–151). Wiley.
- Huang, H., & Archer, D. (2021). Pragmatics and the digital communication shift. *Journal of Pragmatics*, 180, 12–24. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.03.002>

- Kapoor, K. K., Tamilmani, K., Rana, N. P., Patil, P., Dwivedi, Y. K., & Nerur, S. (2018). Advances in social media research: Past, present, and future. *Information Systems Frontiers*, 20(3), 531–558. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9810-y>
- Li, J., Wang, X., & Zhang, H. (2021). Visual semiotics in social media communication: Emoji use and interpretation. *Semiotics Journal*, 32(4), 45–59.
- Locher, M. A., & Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, 1(1), 9–33. <https://doi.org/10.1515/jplr.2005.1.1.9>
- Pratama, D., & Pramesti, W. (2022). Kesantunan berbahasa dalam interaksi media sosial: Studi kasus di Indonesia. *Jurnal Bahasa dan Sastra Indonesia*, 12(2), 109–122.
- Tagg, C., Seargeant, P., & Brown, A. (2020). Taking offense on social media: Confrontation and conflict in online discourse. *Discourse, Context & Media*, 34, 100401. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2020.100401>
- Terkourafi, M. (2015). Understanding im/politeness through translation: A focus on implicature. *Journal of Pragmatics*, 86, 25–37. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.05.010>
- Zhou, B., Li, X., & Zhang, Y. (2023). The ethics of online communication: A global perspective. *Digital Media Ethics*, 9(1), 56–70. <https://doi.org/10.1007/s42310-023-00120-3>