



Analisis Kesantunan dan Tindak Tutur Masyarakat (Komunitas Ojol)

Aura Salvia Siregar^{1*}, Dea Bilqis Ananda Br Sinaga², Putri Fadillah³, Arief Sholeiman⁴

¹⁻⁴ Universitas Negeri Medan, Indonesia

*Korespondensi: aura011105@gmail.com

Abstract: This research aims to analyze the Politeness and Speech Acts of the Community (Ojol Community). This research uses a qualitative approach with descriptive method. Data were obtained through direct observation and recording of conversations between online ojek drivers and customers in real situations. Recording is done naturally without intervention to reflect authentic speech acts. The audio data is then transcribed and analyzed using Searle's speech act theory. The analysis is done descriptively qualitative by classifying and interpreting the form and function of utterances in the context of the conversation. The results show that nonstandard language is more dominantly used in informal communication, such as conversations between online ojek drivers and passengers, because it is considered more familiar, relaxed, and efficient. However, mastery of standardized language is still important, especially in official contexts, to maintain clarity and politeness. People are expected to be able to adjust the use of language according to the context so that communication remains effective and in accordance with linguistic norms.

Keywords: Language politeness, speech acts, non-standard language, ojol communication, informal conversation.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kesantunan dan Tindak Tutur Masyarakat (Komunitas Ojol). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi dan perekaman langsung percakapan antara pengemudi ojek daring dan pelanggan dalam situasi nyata. Perekaman dilakukan secara natural tanpa intervensi agar mencerminkan tindak tutur yang autentik. Data audio kemudian ditranskrip dan dianalisis menggunakan teori tindak tutur Searle. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengklasifikasikan serta menginterpretasikan bentuk dan fungsi ujaran dalam konteks percakapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahasa tidak baku lebih dominan digunakan dalam komunikasi informal, seperti percakapan antara pengemudi ojek online dan penumpang, karena dianggap lebih akrab, santai, dan efisien. Meski demikian, penguasaan bahasa baku tetap penting, terutama dalam konteks resmi, untuk menjaga kejelasan dan kesantunan. Masyarakat diharapkan mampu menyesuaikan penggunaan bahasa sesuai konteks agar komunikasi tetap efektif dan sesuai norma kebahasaan.

Kata Kunci : Kesantunan berbahasa, tindak tutur, bahasa tidak baku, komunikasi ojol, percakapan informal.

1. PENDAHULUAN

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga keharmonisan interaksi sosial di masyarakat. Bahasa yang santun mencerminkan sikap saling menghargai antarindividu serta memperlihatkan kesadaran akan norma dan nilai yang berlaku dalam masyarakat. Dalam konteks kehidupan modern, terutama di wilayah perkotaan, bentuk komunikasi menjadi salah satu kriteria penting dalam berbagai bagian, termasuk layanan transportasi berbasis aplikasi atau yang lebih dikenal dengan komunitas ojek online (ojol).

Komunitas ojol merupakan kelompok yang aktif berinteraksi dengan berbagai pihak seperti pelanggan, sesama pengemudi, hingga pihak penyedia layanan. Dalam interaksi tersebut, strategi kesantunan dan bentuk tindak tutur sangat menentukan keberhasilan komunikasi. Pengemudi ojol harus mampu menyampaikan maksud secara jelas namun tetap

menjaga sikap sopan, terlebih saat menghadapi pelanggan dengan latar belakang dan karakter yang beragam. Situasi kerja yang dinamis, waktu yang terbatas, serta tekanan di jalan raya menjadikan penggunaan bahasa yang efektif dan efisien sebagai kunci utama komunikasi.

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bentuk kesantunan dan jenis tindak tutur yang digunakan dalam interaksi komunitas ojol. Dengan memahami pola komunikasi mereka, kita dapat melihat bagaimana nilai-nilai sosial, budaya, dan etika tetap dijaga meskipun dalam situasi informal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap bagaimana komunitas ojol membangun komunikasi yang santun di tengah tantangan pekerjaan mereka, serta sejauh mana kesantunan tersebut berperan dalam menciptakan hubungan yang baik antara pengemudi dan pelanggan.

2. KAIAN PUSTAKA

Konsep Kesantunan

Bahasa Indonesia memiliki peran penting bagi bangsa Indonesia karena menjadi bahasa nasional dan bahasa negara. Berdasarkan buku yang ditulis oleh Lubis, dkk (2025), fungsi bahasa Indonesia adalah sebagai lambang kebanggaan dan identitas nasional, alat pemersatu bangsa, serta sarana komunikasi antarwilayah dan budaya. Dalam penggunaannya, bahasa Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai kesantunan. Melalui bahasa yang santun, tercipta keharmonisan dalam interaksi antar individu dan antarkelompok di masyarakat.

Menurut Syafruddin dalam bukunya (2018), penggunaan bahasa yang santun menunjukkan etika berkomunikasi yang menghargai, di mana penutur mempertimbangkan aturan sosial dan budaya yang berlaku dalam Masyarakat. Tujuannya adalah untuk menjaga keharmonisan hubungan antara penutur dan lawan bicara. Menurut Brown dan Yule dalam Syafruddin (2015), fungsi bahasa tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga untuk menunjukkan identitas sosial dan budaya pemakainya.

Lakoff (1973) dianggap sebagai pelopor dalam teori kesantunan. Dalam buku Saleh, dkk. (2020), ia mendefinisikan kesantunan sebagai suatu sistem dalam hubungan sosial yang bertujuan untuk memperlancar interaksi dengan mengurangi kemungkinan konflik dan ketegangan yang dapat muncul dalam komunikasi antarindividu. Ia mengembangkan kaidah kesantunan yang melengkapi prinsip kejelasan yang sebelumnya dikemukakan oleh Grice.

Teori kesantunan menurut Brown dan Levinson (1987) dalam jurnal Saifudin (2020) adalah Brown dan Levinson menggunakan konsep muka (face) yang merujuk pada citra diri

public yang ingin diklaim oleh setiap individu dalam interaksi sosial. Konsep ini terinspirasi dari Erving Goffman dan budaya Tiongkok tentang “memberi muka”.

Mereka membagi muka menjadi dua yaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif mengacu pada keinginan seseorang untuk dihargai, diterima, dan dianggap sebagai bagian dari kelompok. Strategi yang digunakan untuk mempertahankan muka positif meliputi ekspresi keakraban, solidaritas, dan pujian. Muka negatif berkaitan dengan keinginan individu untuk memiliki kebebasan bertindak dan tidak dipaksa oleh pihak lain. Ancaman terhadap muka negative bisa berupa perintah, permintaan, atau saran. Kesantunan bertujuan untuk melindungi “muka” (face) ini dalam percakapan agar interaksi sosial tetap berjalan dengan lancar.

Menurut Saleh, dkk. (2020) dalam bukunya, Lakoff membagi kesantunan menjadi tiga prinsip utama, yaitu: (1) menghindari gangguan dalam komunikasi, (2) memberikan pilihan kepada lawan bicara, dan (3) menciptakan rasa aman serta kenyamanan bagi pendengar dengan bersikap ramah. Meskipun prinsip-prinsip ini diterapkan dalam berbagai budaya, setiap budaya memiliki penekanan yang berbeda. Secara umum, budaya Eropa lebih menitikberatkan pada prinsip pertama yang berfokus pada menjaga jarak dan sifat impersonal dalam komunikasi. Budaya Asia cenderung mengutamakan prinsip kedua, yang mencerminkan kepatuhan dengan menunjukkan keraguan. Sementara itu, budaya Amerika modern lebih menekankan prinsip ketiga, yang mengarah pada gaya komunikasi yang bersahabat dan akrab.

Menurut Claudia, dkk (2018), Prinsip kesantunan Geoffrey Leech adalah:

- Maksim Kebijaksanaan – Berusaha mengurangi dampak negatif pada orang lain dan meningkatkan manfaat bagi mereka. Contoh: "Apakah saya boleh duduk di sini?" lebih sopan daripada "Saya akan duduk di sini."
- Maksim Kederawanan – Mengurangi keuntungan pribadi dan lebih banyak berkorban demi orang lain. Contoh: "Biar saya saja yang membayar makanannya."
- Maksim Pujian – Menghindari kritik langsung dan lebih banyak memberikan penghargaan kepada orang lain. Contoh: "Masakanmu sangat enak!" dibandingkan dengan "Masakan ini kurang bumbu."
- Maksim Kerendahhatian – Tidak terlalu membanggakan diri sendiri dan lebih cenderung merendah. Contoh: "Saya masih harus banyak belajar." dibandingkan dengan "Saya paling hebat dalam bidang ini."
- Maksim Kesepakatan – Menghindari pertentangan dan lebih berusaha mencapai titik temu dalam percakapan. Contoh: "Saya setuju dengan pendapatmu, tetapi mungkin ada cara lain yang bisa dipertimbangkan."

- Maksim Simpati – Mengurangi ketidakpedulian dan lebih menunjukkan empati terhadap orang lain. Contoh: "Saya turut berduka atas kehilangan yang kamu alami."

Prinsip kesantunan dalam komunikasi berfungsi sebagai pedoman untuk menjaga hubungan sosial yang harmonis dan menghindari konflik dalam interaksi. Prinsip ini menekankan pentingnya menghormati hak dan perasaan lawan bicara dengan menggunakan bahasa yang sopan, tidak menyinggung, serta memperhatikan norma sosial yang berlaku. Dalam praktiknya, penerapan prinsip kesantunan ini diwujudkan melalui berbagai strategi yang digunakan oleh penutur untuk menyesuaikan cara berbicara dengan konteks percakapan. Strategi kesantunan ini tidak hanya bertujuan untuk menunjukkan rasa hormat, tetapi juga membangun hubungan yang lebih dekat atau menghindari potensi ketegangan dalam komunikasi. Oleh karena itu, pemahaman terhadap strategi kesantunan menjadi penting agar interaksi sosial dapat berlangsung secara efektif dan sesuai dengan norma budaya yang dianut oleh komunitas tertentu.

Dalam interaksi sosial, strategi kesantunan memainkan peran penting dalam menjaga hubungan yang harmonis antara penutur dan lawan bicara. Berikut dijabarkan strategi kesantunan dalam interaksi sosial menurut Brown & Levinson dalam jurnal Gunawan (2014). Salah satu strategi yang sering digunakan adalah kesantunan positif, di mana penutur berusaha membangun kedekatan dan menciptakan suasana akrab. Hal ini dapat dilakukan melalui pujian, penggunaan sapaan yang ramah, atau menunjukkan kesamaan kepentingan dengan lawan bicara. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan perasaan diterima dan dihargai dalam suatu percakapan.

Selain itu, terdapat pula kesantunan negatif, yang berfokus pada penghormatan terhadap kemandirian dan ruang pribadi lawan bicara. Dalam strategi ini, penutur cenderung menggunakan bahasa yang lebih hati-hati, seperti ungkapan permohonan maaf, pernyataan yang merendah diri, atau penyampaian maksud secara tidak langsung agar tidak terkesan memaksa. Dengan demikian, kesantunan negative memungkinkan seseorang untuk menyampaikan pendapat atau permintaan tanpa menimbulkan tekanan bagi lawan bicara.

Menurut Ningsih (2016), strategi bald on record terjadi ketika seseorang menyampaikan pernyataan secara langsung dan tegas, tanpa adanya pembungkusan atau pemanis kata, biasanya dalam situasi yang mendesak atau darurat. Strategi kesantunan off record adalah cara berbicara yang bertujuan untuk menjaga harga diri atau perasaan mitra tutur, dengan menyampaikan maksud secara tidak langsung melalui cara-cara tertentu.

Tindak Tutur dalam Komunikasi Sosial

Dalam interaksi sehari-hari, tindak tutur memiliki peran penting dalam membangun pemahaman antara penutur dan lawan bicara, karena setiap ujaran dapat memiliki dampak berbeda tergantung pada konteks dan tujuan penggunaannya.

Berdasarkan teori Austin dalam jurnal Ferranda (2021), tindak tutur diklasifikasikan ke dalam tiga jenis utama: tindak lokusi, tindak ilokusi, dan tindak perlokusi. Tindak lokusi merupakan bentuk dasar dari tindak tutur yang mencakup tiga sub-jenis, yaitu tindak fonik yang berhubungan dengan cara pengucapan, tindak fatik yang bertujuan menjaga kelangsungan komunikasi, serta tindak retik yang berkaitan dengan penyampaian informasi. Selanjutnya, tindak ilokusi mengacu pada maksud atau tujuan tertentu dari suatu tuturan, yang dapat berupa tindakan menegaskan, meminta, menyarankan, melakukan sesuatu, menggunakan otoritas dalam komunikasi, menempatkan seseorang dalam posisi tertentu, atau menggabungkan berbagai tindak ilokusi dengan verba yang sesuai. Terakhir, tindak perlokusi adalah tindak tutur yang menghasilkan efek atau dampak tertentu pada lawan bicara, baik dalam bentuk perubahan sikap, pemikiran, maupun tindakan sebagai respons terhadap tuturan yang disampaikan.

Dalam klasifikasi John Searle dalam jurnal Munandar & Daarmayanti (2021), tindak ilokusi terbagi menjadi lima kategori utama, yaitu asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif. Tindak tutur asertif digunakan untuk menyatakan sesuatu yang diyakini sebagai kebenaran, seperti memberikan informasi, menyatakan fakta, atau melaporkan sesuatu. Contoh dalam komunikasi sehari-hari adalah ketika seseorang mengatakan “Hari ini sangat panas”. Kedua, tindak tutur direktif bertujuan untuk meminta seseorang melakukan sesuatu, seperti memberi perintah, memohon, atau menyarankan. Contoh: “Tolong tutup jendela itu.” Ketiga, tindak tutur ekspresif mencerminkan perasaan atau emosi pembicara, seperti mengucapkan selamat, berterima kasih, atau meminta maaf. Contoh: “Selamat atas kelulusanmu!”. Keempat, tindak tutur komisif melibatkan pembicara untuk melakukan sesuatu di masa depan, seperti berjanji atau bersumpah. Contoh: “Aku janji akan datang tepat waktu.”. Kelima, tindak tutur deklaratif berperan dalam menciptakan perubahan dalam status atau situasi tertentu melalui ujaran, seperti dalam pengucapan sumpah jabatan atau pernikahan. Contoh: “Dengan ini, saya nyatakan Anda diterima sebagai anggota klub.”.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi and perekaman langsung terhadap percakapan antara pengemudi ojol dan pelanggan dalam situasi nyata. Rekaman dilakukan secara natural tanpa intervensi, agar data yang diperoleh mencerminkan tindak tutur yang asli sesuai konteks keseharian. Peneliti kemudian mentranskrip data audio tersebut untuk dianalisis menggunakan teori tindak tutur menurut Searle. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengklasifikasikan dan menginterpretasikan bentuk serta fungsi ujaran dalam konteks percakapan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Klasifikasi Tindak Tutur

Untuk mempermudah analisis data, tindak tutur pengemudi ojek online akan diklasifikasikan menjadi 5 jenis berdasarkan teori tindak tutur John Searle.

a. Pengemudi *Grab*

No	Tindak Tutur	Klasifikasi	Makna
1	“Kak boleh di Siloam kak? Biar gak mutar kak.”	Direktif	Kalimat ini adalah permintaan atau usulan agar penumpang menunggu di titik tertentu (Siloam), dengan alasan efisiensi (menghindari putar balik). Pengemudi ingin mempengaruhi tindakan pelanggan.
2	“Maksudnya, ini ke kiri bisa kan?”	Direktif	Meminta penjelasan atau konfirmasi arah; secara tidak langsung mengarahkan lawan bicara untuk memberikan informasi atau instruksi.
3	“Tapi gak ada tandanya. Silap-silap ada pula polisi, sial.”	Ekspresif	Driver merasa khawatir ada polisi dan mengekspresikan kekesalan atau kecemasannya.
4	“Asli di mana, kak?”	Direktif	Driver mengajukan pertanyaan untuk memperoleh informasi dari lawan bicara. Tujuannya adalah menggali asal-usul atau latar belakang.
5	“Udah tutup kak, itu parkirnya.”	Representatif	Driver menyampaikan fakta atau informasi bahwa tempat parkir yang dimaksud sudah tidak bisa digunakan karena sudah tutup. Ini adalah bentuk laporan atau pernyataan realitas.

b. Pengemudi Gojek

No	Tindak Tutur	Klasifikasi	Makna
1	“Dari mana ini kak?” “Gerbang, pintu berapa kak?”	Direktif	Kalimat tersebut mengarahkan pada tindakan lawan bicara, mencerminkan pada ketergantungan pada kerja sama dalam komunikasi. Digunakan untuk membersihkan informasi atau memberikan arahan.
2	“Susah emang. Soalnya ini nya, di maps nya gada.” “Aku tengok ada acara pula di gang itu”	Representatif	Kalimat tersebut menunjukkan usaha penuturan menyampaikan realitas atau persepsi terhadap keadaan. Untuk menyatakan informasi atau fakta yang dianggap benar.
3	“Oh, iya?” “Iya kak, hahaha.”	Ekspresif	Kalimat tersebut mengungkapkan responsif afektif dan memperkuat relasi sosial yang hangat dan tidak kaku. Untuk menyatakan sikap atau emosi penuturan terhadap situasi. Bisa juga berfungsi menjaga keakraban dan kenyamanan dalam percakapan.
4	“Gak nampak, soalnya di maps gak ada gang nya itu.”	Representatif	Kalimat tersebut memberikan konteks atas tindakan yang dilakukan, menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi. Digunakan untuk menjelaskan alasan tindakan, terutama oleh pengemudi dalam menghadapi kendala navigasi.
5	“Aku pernah kak, aman aja.”	Representatif	Kalimat tersebut meningkatkan kredibilitas ujaran dengan dasar pengalaman, untuk menciptakan kepercayaan. Dengan memberikan informasi berdasarkan pengalaman sebelumnya sehingga dapat memperkuat pernyataan atau menyakinkan lawan bicara.

c. Pengemudi *Indrive*

No.	Tindak Tutur	Klasifikasi	Makna
1.	““Jurusan apa seni budaya?”	Direktif	Kalimat ini mengandung permintaan informasi kepada lawan bicara mengenai jurusan dalam bidang seni budaya. Merupakan bentuk arahan untuk memperoleh data.
2.	“Tapi kalau di jurusan itu banyak juga apa ya siswanya?”	Direktif	Menanyakan jumlah siswa dalam jurusan tertentu, dengan tujuan mendapatkan penjelasan lebih lanjut. Ini menunjukkan ketertarikan terhadap topik dan memancing penjelasan.
3.	“Jadi seni rupa itu semua sudah-sudah bisa melukis apa itu ya?”	Direktif	Mengarahkan lawan bicara untuk menjelaskan kemampuan umum dalam jurusan seni rupa. Digunakan untuk menggali asumsi atau pemahaman umum.
4.	“Itu pertunjukan itu dia kayak buat drama gitu.”	Representatif	Menyampaikan pemahaman atau persepsi pembicara mengenai pertunjukan seni. Berfungsi untuk menyatakan realitas menurut perspektif penutur.
5.	“Memang buat apa lah ya, misalnya di atas panggung gitu ya?”	Direktif	Bentuk pertanyaan yang meminta klarifikasi mengenai tujuan dari pertunjukan seni. Bertujuan untuk menstimulus elaborasi dari lawan bicara.
6.	“Oh, di seni rupa apa tuh banyak wanita?”	Direktif	Pertanyaan yang bertujuan untuk memperoleh informasi demografis dalam jurusan seni rupa.
7.	“Jadi di aplikasi tadi, nomor berapa saya tadi di apa?”	Direktif	Pertanyaan yang mengarah untuk mendapatkan konfirmasi atau penjelasan lebih lanjut tentang urutan dalam aplikasi.
8.	“Saya titik di situ tadi”	Representatif	Menyampaikan informasi lokasi atau tindakan sebelumnya yang dilakukan oleh pembicara. Bertujuan untuk memperjelas posisi atau tindakan tertentu dalam konteks waktu lampau.

Hasil Analisis Data

a. Penggunaan Bahasa Non-Baku

Dalam interaksi antara pengemudi ojol dengan penumpang, penggunaan bahasa memperlihatkan kecenderungan terhadap tutur informal atau non-baku. Berdasarkan table di atas, mayoritas tuturan yang digunakan para pengemudi mengandung unsur bahasa non-baku. Hal ini terlihat dari penggunaan kosakata sehari-hari seperti “gak mutar”, “udah tutup”, “aku tengok”, hingga frasa seperti “buat drama gitu” dan “di maps-nya gada”. Pemilihan bahasa ini mencerminkan konteks komunitas yang bersifat spontan, akrab, dan bersahabat, yang merupakan karakteristik dominan dalam layanan transportasi daring berbasis aplikasi.

b. Penggunaan Bahasa Baku

Meskipun penggunaan bahasa baku sangat minim, sebagian tuturan tetap dapat dipahami dengan baik karena struktur kalimat yang meskipun tidak sesuai kaidah formal, tetap menyampaikan maksud secara jelas. Sebagai contoh, kalimat “Asli di mana, kak?” meskipun ringkas dan tidak baku, masih dapat dimengerti sebagai pertanyaan tentang asal daerah penumpang.

c. Kesopanan Tindak Tutur Pengemudi Ojol

Dalam hal kesopanan berbahasa, para pengemudi ojol umumnya menunjukkan Tingkat kesantunan yang cukup baik. Penggunaan sapaan “kak” menjadi elemen penting yang secara konsisten muncul dalam hampir setiap percakapan. Sapaan ini tidak hanya menandakan penghormatan kepada penumpang, tetapi juga menciptakan suasana akrab dan hangat. Selain itu, pengemudi cenderung menghindari penggunaan kalimat perintah langsung. Sebagai gantinya, mereka menggunakan bentuk pertanyaan, usulan, atau pertanyaan yang mengandung ajakan sopan, seperti ‘Boleh di Siloam kak?’, ‘Maksudnya, ini ke kiri bisa kan?’, dan ‘Aku pernah kak, aman aja.’ Pilihan bentuk tutur semacam ini mencerminkan upaya untuk menjaga hubungan harmonis dan menunjukkan sikap kooperatif dalam berkomunikasi.

Beberapa kalimat juga diselipi dengan tawa ringan atau ekspresi sosial seperti “Iya kak, hahaha,” yang berfungsi sebagai penanda keakraban dan untuk mencairkan suasana. Hal ini memperkuat kesan bahwa para pengemudi tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai penyedia jasa, tetapi juga berperan sebagai mitra komunikasi yang ramah dan terbuka.

Perbandingan Tutur Kata Pengemudi Ojol Grab, Gojek, dan Indrive

Aspek	Grab	Gojek	Indrive
Gaya Bahasa	Santai, singkat, dan langsung	Lebih ekspresif dan akrab	Banyak bertanya, cenderung ingin tahu dan eksploratif
Jenis Kalimat Umum	Permintaan singkat, konfirmasi arah	Penjelasan situasi + ekspresi respons	Banyak pertanyaan mendalam dan reflektif
Kesopanan	Menggunakan sapaan “kak” Nada sopan	Sapaan “kak” + ekspresi sosial (tawa, afirmasi ringan)	Sapaan halus, nada penasaran dan tidak menghakimi
Fungsi Tuturan	Mengarahkan lokasi, meminta konfirmasi	Menjelaskan alasan tindakan, menjaga keakraban	Membangun obrolan, menggali informasi pribadi/akademik
Contoh Tuturan	“Boleh di Siloam kak?” “Ini ke kiri bisa kan?”	“Aku tengok ada acara pula” “Iya kak, hahaha”	“Jurusan apa seni budaya?” “Memang buat apa lah ya?”

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa tidak baku lebih banyak dijumpai dalam komunikasi sehari-hari, khususnya dalam interaksi informal seperti percakapan antara pengemudi ojek online dengan penumpang. Bahasa tidak baku dipilih karena terasa lebih akrab, santai, dan mencerminkan kedekatan emosional antarpenutur. Tuturan-tuturan tersebut menunjukkan bahwa penutur mengutamakan efisiensi dan kenyamanan dalam berkomunikasi, meskipun harus mengesampingkan kaidah bahasa Indonesia yang formal.

Meskipun begitu penting untuk tetap memahami dan menguasai bahasa baku, terutama dalam konteks-konteks resmi seperti dunia Pendidikan, pemerintahan, dan media. Bahasa baku berfungsi sebagai alat komunikasi yang seragam dan tepat guna untuk menjaga kejelasan serta kesantunan dalam berbahasa. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan mampu menggunakan kedua jenis bahasa secara tepat sesuai konteks, agar komunikasi tetap berjalan efektif tanpa mengabaikan norma kebahasaan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Claudia, V. S., Rakhmawati, A., & Waluyo, B. (2018). Prinsip kesantunan berdasarkan maksim Leech dalam kumpulan naskah drama Geng Toilet karya Sosiawan Leak dan relevansinya sebagai bahan ajar teks drama di sekolah menengah atas. *Basastra: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 6(2), 179-190.
- Ferranda, A. F. (2021). Tindak Tutur Menurut Austin dalam Drama “Padang Bulan” Karya Ucok Klasta. *Prosiding Samasta*, 104-109.
- Gunawan, F. (2017). Representasi kesantunan Brown dan Levinson dalam wacana akademik. *Kandai*, 10(1), 16-27.
- Lubis, dkk. (2025). *Bahasa Indonesia Untuk Perguruan Tinggi*. Binjai: CV. Daris Indonesia.
- Ningsih, H. THE ANALYSIS OF STRATEGY OF POLITENESS IN MANGA “DETECTIVE CONAN” 81st EDITION. In *PRASASTI: CONFERENCE SERIES* (pp. 350-354).
- Saifudin, A. (2020). Kesantunan bahasa dalam studi linguistik pragmatik. *LITE: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Budaya*, 16(2), 135-159.
- Saleh, M., Jahrir, A. S., & Fitri, S. (2020). Keterampilan Berbicara berbasis Kesantunan Berbahasa.
- Sallatu, S. (2015). Kesantunan Berbahasa Indonesia Masyarakat Makassar. *Yogyakarta: Buginese Art*.
- Syafruddin, M. P. (2018). MEMBANGUN BAHASA SANTUN.”.