

Prinsip Kesantunan Berbahasa Karyawan di Lingkungan SMK Bina Cipta Palembang

Ary Wibowo¹, Dessy Wardiah², Yessi Fitriani²

¹Sekolah Menengah Kejuruan Bina Cipta Palembang, ²Universitas PGRI Palembang
e-mail: Arywibowo818@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan kesantunan berbahasa sangat penting dilakukan, salah satunya karyawan SMK Bina Cipta Palembang, karena saat berkomunikasi, semua karyawan dituntut untuk menggunakan bahasa secara santun. Dalam pembentukan karakter yang salah satunya berbahasa, karyawan lebih lama menghabiskan waktunya untuk berkomunikasi di sekolah SMK Bina Cipta Palembang. penelitian ini mengaji aspek pragmatik kesantunan berbahasa karyawan di SMK Bina Cipta Palembang, peneliti hanya meneliti tentang ujaran saat rapat yang sedang berlangsung disekolahan dan berdasarkan jenis-jenis maksim yang digunakan dalam berkomunikasi, ada juga pemilihan analisis kesantunan berbahasa didasari latar belakang karyawan yang mempunyai bahasa dan suku yang berbeda-beda dan kebiasaan dalam berkomunikasi di luar lingkungan sekolah, sehingga saat berkomunikasi di dalam lingkungan sekolah guru cenderung menggunakan bahasa sehari-hari tanpa mempertimbangkan kadar kesantunannya. Selain itu, dipilihnya kesantunan berbahasa karena akan dijadikan evaluasi terhadap bahasa yang digunakan karyawan.

Kata Kunci: Prinsip Kesantunan Berbahasa, Tuturan Yang Diujarkan, Bahasa Melalui Ujaran

Abstract

This study aims to describe the application of language politeness is very important, one of which is the employees of SMK Bina Cipta Palembang, because when communicating, all employees are required to use language politely. In character building, one of which is language, employees spend more time communicating at the SMK Bina Cipta Palembang school. This study examines the pragmatic aspects of employee language politeness at SMK Bina Cipta Palembang. We only examine speech during an ongoing meeting at school and based on the types of maxims used in communication, there is also a selection of language politeness analysis based on the background of employees who have language skills. different ethnic groups and habits in communicating outside the school environment, so when communicating within the school environment teachers tend to use everyday language without considering the level of politeness. In addition, language politeness is chosen because it will be used as an evaluation of the language used by employees.

Keywords: *Principles of Language Politeness, Speech Spoken, Language Through Speech*

PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupannya memerlukan bahasa untuk dapat menjalin hubungan dengan manusia lain dalam lingkungannya. Menurut Mulyati (2015) bahasa adalah suatu bunyi ujaran atau syarat yang disimbolkan melalui huruf atau gambar yang berbeda-beda dan memiliki makna yang berbeda-beda pula. Tujuan manusia berkomunikasi adalah Rakmat (2011) menyatakan bahwa komunikasi perlu dipelajari dari bermacam-macam ilmu seperti sosiologi, psikologi. Selain itu, komunikasi juga perlu dipelajari dari segi fungsi bahasa dan pragmatik (Nuri, 2012; Nurhayati, 2010). Komunikasi yang dilakukan untuk menjalin hubungan sosial tentunya memiliki beberapa strategi.

Yule (2014) menyebutkan strategi bertutur merupakan cara bertutur untuk menghasilkan tuturan yang dapat menyelamatkan muka lawan tutur agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Misalnya, dengan menggunakan ungkapan santun. Strategi tersebut dilakukan oleh pembicara dan lawan bicara agar komunikasi berjalan dengan baik. Dalam arti, pesan disampaikan tanpa merusak hubungan sosial diantara keduanya. Dalam bertutur selain memperhatikan kaidah atau aturan kebahasaannya hendaknya juga memperhatikan bahasanya secarasantun. Kesantunan merupakan suatu sistem hubungan interpersonal yang dirancang untuk mempermudah interaksi dengan memperkecil potensi konflik dan konfortasi yang selalu terjadi dalam pergaulan manusia. Chaer (2014) menyatakan kesantunan lebih berkenaan dengan subtansi bahasanya, maka etika berbahasa lebih berkenaan dengan perilaku atau tingkah laku dalam bertutur. Ada sejumlah pakar yang telah menulis mengenai teori kesantunan berbahasa. Di antaranya adalah Brown dan George (1996), Leech (2015) dan Pranowo (2012).

Dari semua teori yang ditulis pakar, menjelaskan apabila penutur menerapkan kaidah ajaran kesantunan berbahasa kepada mitra tuturnya, maka proses komunikasi yang dilakukan tergolong sopan dan santun. Namun, dari beberapa teori diatas, prinsip kesantunan yang sampai saat ini dianggap paling lengkap, mapan relatif paling komprehensif dirumuskan oleh Chaer (2014). Penerapan kesantunan bahasa guru dan siswa ditinjau dari pendapat Leech (2014), yang berpangkal dari mengapa prinsip kesantunan (*politeness principles*), yang menggunakan maksim kualitas dan kuantitas di dalam komunikasi yang nyata sering dilanggar orang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan kesantunan berbahasa sangat penting dilakukan, salah satunya karyawan SMK Bina Cipta Palembang. Instrumen penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumen. Peneliti hanya meneliti tentang ujaran saat rapat yang sedang berlangsung di sekolah dan berdasarkan jenis-jenis maksim yang digunakan dalam berkomunikasi. Dalam melakukan analisis data peneliti memiliki beberapa tahapan atau kegiatan yang berlangsung secara bersama yaitu pengumpulan data atau klasifikasi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Emzir, 2015; Arikunto, 2014; Mahsun, 2017; Moleong, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip kesantunan berbahasa

Berdasarkan pendapat Alwi (2008) Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi keempat “santun adalah halus dan baik (tata karma, budi bahasanya, tingkah lakunya)”. Kesantunan sebagai alat yang digunakan dalam berinteraksi untuk menunjukkan kesadaran tentang wajah orang lain. Kesantunan dapat dikatakan sebagai pelengkap dari prinsip kerja sama. Prinsip kerja sama banyak digunakan untuk entitas pragmatik yang sifatnya tekstual, prinsip kesantunan lebih digunakan berkenaan dengan entitas pragmatik yang sifatnya non tekstual (Nurhawara, 2017). Dengan demikian, prinsip kesantunan berbahasa sesungguhnya merupakan pelengkap dari prinsip kerja sama. Menurut Chaer dan Leonie (2010), kesantunan adalah sebuah tuturan yang tidak terdengar memaksa atau angkuh serta memberi pilihan tindakan kepada lawan tutur. Selanjutnya menurut Lecch (2015), kesantunan yaitu hubungan antara peserta komunikasi, yaitu penutur dan pendengar. Zuriyah (2007) mengatakan kesantunan yaitu suatu tata cara atau aturan yang turun temurun dan berkembang dalam suatu budaya masyarakat, yang bermanfaat dalam pergaulan agar terjalin hubungan yang akrab, saling pengertian, saling menghormati menurut adat yang berlaku.

Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa adalah tatacara berkomunikasi yang menggunakan bahasa yang santun dan baik. Kesantunan berbahasa lazimnya dibagi menjadi dua, yakni kesantunan yang dasarnya adalah muka, dan kesantunan yang dasarnya adalah implikatur. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan

ide yang akan kita sampaikan. Tata cara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat. Menurut Chaer (2014) kesantunan berbahasa adalah properti yang diasosiasikan dengan tuturan dan dalam hal ini menurut pendapat si lawan tutur, bahwa si penutur tidak melampaui hak-haknya atau tidak mengingkari dalam memenuhi kewajiban. Dalam arti lain, pendapat pendengarlah yang menentukan apakah kesantunan itu terdapat pada sebuah tuturan. Mungkin saja sebuah tuturan dimaksudkan sebagai tuturan yang santun oleh si penutur, tetapi ditelinga lawan tutur, tuturan itu ternyata tidak terdengar santun begitupun sebaliknya.

Selain itu, menurut Tarigan (2009), kesantunan berbahasa bukan hanya dalam isi percakapan, tetapi juga dalam cara mengolah percakapan yang dilakukan oleh partisipan. Selanjutnya, menurut Chaer (2014) kesantunan bahasa lebih berkenaan dengan substansi bahasanya, maka etika berbahasa lebih berkenaan dengan perilaku atau tingkah laku di dalam tuturan. Menurut Chaer (2014) kesantunan berbahasa itu berkisar atas nosi muka (face). Muka itu ada dua segi yaitu muka negatif dan muka positif, maksudnya adalah muka negatif mengacu pada citra diri orang yang rasional yang berkeinginan agar dia dihargain dengan jalan membiarkannya bebas melakukan tindakan atau membiarkan bebas dari keharusan mengerjakan sesuatu. Sedangkan yang dimaksud muka positif mengacu pada pada citra diri setiap orang yang rasional, berkeinginan agar yang dilakukan dan dimilikinya diakui orang lain sebagai suatu hal yang baik, menyenangkan, dan dihargai. Berdasarkan pendapat beberapa pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesantunan berbahasa bukan berkenaan dari bahasanya melainkan dari cara penutur menuturkan tuturannya dan pendengarlah yang menentukan apakah tuturan tersebut tergolong santun.

Jenis-Jenis Prinsip Kesantunan Berbahasa

Ada beberapa dasar acuan teori menurut para ahli tentang jenis dan prinsip kesantunan berbahasa yaitu sebagai berikut.

a. Robin Lakof (1973)

Agar tuturan terdengar santun ada 3 kaidah yang harus kita patuhi, antara lain formalitas, ketidaktegasan dan persamaan atau kesekawanan. Skala Formalitas merupakan tuturan yang berkaidah jangan memaksa atau jangan angkuh (Chaer, 2014) dengan kata lain didalam sebuah tuturan penutur dan lawan tutur harus saling menjaga keformalitasan dan menjaga jarak yang sewajarnya antar satu dengan yang lain. simak contoh tuturan (1) dan (2) berikut!

(1) "Anda harus menyelesaikan tugas ini nanti sore".

(2) "Dapatkah anda menyelesaikan tugas ini nanti sore".

Tuturan 1 di atas bukan termasuk kaidah formalitas karena tuturan terkesan angkuh dan tidak sopan. Lain hal pada tuturan (2) di atas, termasuk kaidah formalitas karena pada tuturan kedua penutur menuturkan tuturan dengan santun serta menggunakan kata "dapatkah" pada saat menuturkan tuturan tersebut.

Skala Ketidaktegasan disebut juga skala pilihan (*optionality scale*) menunjukkan agar penutur dan lawan tutur dapat saling merasa nyaman dalam bertutur, maka pilihan-pilihan dalam bertutur harus diberikan kepada kedua belah pihak. Kita tidak boleh bersikap terlalu tegang atau kaku dalam kegiatan bertutur karena dianggap tidak santun (Chaer, 2014), simak contoh tuturan (3) dan (4) berikut.

(3) "Anda bisa menyelesaikan tugas ini nanti sore".

(4) "Nanti kita sama-sama menyelesaikan tugas ini".

Tuturan (3) di atas bukan termasuk kaidah ketidaktegasan karena tuturan tersebut tidak memberikan pilihan kepada mitra tuturnya. Lain halnya pada tuturan (4) tuturan tersebut termasuk kaidah ketidaktegasan, karena pada tuturan (4) penutur menuturkan tuturan dengan santun yang dapat memberikan pilihan kepada mitra tuturnya dan merasa nyaman saat menuturkan tuturan tersebut.

Skala kesekawanan menunjukkan sifat santun, kita harus bersikap ramah dan mempertahankan persahabatan antara penutur dan lawan tutur (Chaer dan Leonie, 2010). Berikut contoh tuturan yang mengandung kaidah kesekawanan.

(5) "Semua tugas selesai jika segera dikerjakan."

(6) "Saya senang sekali anda bersedia mengerjakan tugas ini".

Tuturan (5) di atas tergolong tuturan tidak santun karena tidak memenuhi kaidah kesekawanan. Lain halnya pada tuturan (6), tergolong tuturan santun. Pada tuturan (6) penutur menggunakan kaidah kesekawanan yaitu menganggap mitra tuturnya sebagai teman sendiri agar mitra tutur merasa senang dari tuturannya.

b. Geoffrey Leech

Dari beberapa teori prinsip kesantunan yang dianggap paling lengkap, relatif, dan komprehensif adalah prinsip kesantunan yang dirumuskan oleh Leech. Berikut kesepuluh maksim (ketentuan, ajaran) menurut Leech (2014).

1) Maksim Kearifan atau Kebijaksanaan (*Tact Maxim*)

Maksim kearifan atau kebijaksanaan berprinsip bahwa dalam bertutur peserta tutur haruslah selalu berusaha meminimalkan kerugian bagi orang lain, dan memaksimalkan keuntungan kepada pihak lain dalam kegiatan bertutur (Kunjana dkk, 2016). Dengan kata lain, di dalam sebuah tuturan penutur harus memaksimalkan keuntungan mitra tuturnya dan mengurangi keuntungan diri sendiri (Chaer, 2014). Tuturan di atas dituturkan kepala sekolah kepada seorang guru pada saat rapat internal di ruang kepala sekolah. Tuturan yang dituturkan kepala sekolah memaksimalkan keuntungan guru.

2) Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*)

Maksim kedermawanan atau kemuarahan hati berprinsip bahwa peserta tutur diharapkan dapat menghormati orang lain. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain (Prayitno, 2010). Selain itu, menurut Chaer (2014), peserta tutur harus saling hormat menghormati dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Dengan kata lain penutur harus menghindari perkataan yang dapat menyinggung lawan tutur dan membuat keuntungan bagi orang lain.

3) Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*)

Maksim penghargaan atau pujian berprinsip bahwa dalam aktivitas bertutur, harus berusaha memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri, dan meminimalkan keuntungan bagi dirinya sendiri, maksim ini dapat dikatakan santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada orang lain (Endraswara, 2013). Dengan maksim ini, diharapkan agar para peserta tutur tidak saling mengejek, saling mencaci, atau saling merendahkan pihak lain. Apabila melanggar maka penutur dikatakan tidak sopan dan tidak menghargai orang lain.

4) Maksim Kesederhanaan (*Modesti Maxim*)

Maksim kesederhanaan atau kerendahan hati atau kemurahan berprinsip bahwa kurangi pujian pada diri sendiri dan tambahi cacian pada diri sendiri maksudnya peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Lebih lanjut, Djajasudarma (2016) menyatakan semakin orang memuji dirinya sendiri, mengunggulkan dirinya sendiri, orang akan berpendapat kalau dia adalah orang yang sombong, besar kepala, dan seterusnya.

5) Maksim Kewajiban Meminta Maaf S->O (*Obligation Apologizing, Thanking*)

Maksim kewajiban meminta maaf merupakan maksim yang berprinsip bahwa meminta maaf kepada orang lain lebih baik daripada meminta maaf diri sendiri. Maksudnya, maksim ini mewajibkan setiap penutur dapat memaksimalkan permintaan maaf kepada mitra tutur. Ada beberapa ciri penggunaan kata dalam ucapan meminta maaf antara lain : "*I'm (terribly), sorry. Please excuse me. I'm afraid I'll have to leave early*" (Leech, 2014). Berikut contoh yang mengandung maksim kewajiban meminta maaf adalah sebagai berikut.

(1) Siswa : “Maaf Bu, saya terlambat”.
Pak Zai : “ Ya, silakan duduk”!

6) Maksim Kewajiban Tanggapan atau Permintaan Maaf O->S (*Obligation Responses to Thanks And Apologies*)

Maksim kewajiban tanggapan atau permintaan maaf, berprinsip bahwa kurangi kewajiban atau permintaan maaf oleh orang lain dan tambahi tanggapan pada diri sendiri maksudnya peserta tutur diharapkan bisa berbesar hati untuk memberikan tanggapan atau permintaan maaf pada mitra tutur dengan cara mengurangi kepentingan diri sendiri. Ada beberapa ciri penggunaan kata dalam memberikan tanggapan permintaan maaf, yaitu: “*Thanks. Thank you very much. Thank you very much indeed*” (Leech, 2014). Berikut contoh yang mengandung maksim kewajiban tanggapan atau permintaan maaf adalah sebagai berikut.

Siswa : “Permisi Pak, saya ingin meminta maaf atas kenakalan saya. Saya harap bapak bisa memaafkan saya”.
Wali Kelas : “Pak harap kamu tidak mengulanginya lagi. Silahkan masuk kelas dan kembali belajar”.
Siswa : “Baik, Pak. Terima kasih Pak atas pengertiannya”.

Tuturan di atas dituturkan oleh siswa kepada wali kelas pada saat siswa diruangan wali kelas. Tuturan yang disampaikan siswa di atas merupakan permintaan maaf kepada wali kelas atas kenakalan “Bolos”. Hal tersebut menunjukkan bahwa tuturan di atas memanfaatkan maksim kewajiban tanggapan atau permintaan maaf.

7) Maksim Pemufakatan (*Agreement Maxim*)

Maksim pemufakatan atau kesepakatan atau kecocokan berprinsip bahwa kurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain dan tingkatkan persesuaian antara diri sendiri dengan orang lain. Maksudnya adalah demi tercapainya maksim pemufakatan penutur harus bersedia memaksimalkan keuntungan mitra tutur dalam kegiatan bertutur (Cumming, 2010). Dengan perkataan lain, sesungguhnya antara penutur dan mitra tutur itu harus ada kesamaan sehingga dapat dikatakan bersikap sopan.

8) Maksim Pendapat (*Opinion Maxim*)

Maksim pendapat berprinsip bahwa kurangi pendapat atau penilaian diri sendiri dengan orang lain melalui kesepakatan. Maksudnya, penutur cenderung melemahkan pendapat diri sendiri dengan orang lain, sehingga dalam menanggapi pendapat atau penilaian orang lain, penutur kesepakatan. Proposisi yang sering digunakan seperti “saya pikir, saya kira, saya tidak kira, mungkin itu, sepertiny”. Tuturan tersebut dituturkan oleh Eka kepada temannya Kurnia. Saat berangkat kesekolah tiba-tiba motor yang dikendarai mereka rusak. Dapat dilihat tuturan di atas menggunakan maksim pendapat karena mereka mengatakan bahwa akan terlambat kesekolah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurnia

9) Maksim Kesimpatian (*Sympath Maxim*)

Maksim kesimpatian atau kesimpatisan atau simpati berprinsip bahwa semua pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati, dan meminimalkan rasa antipasti kepada lawan tuturnya. Maksudnya adalah bila lawan tutur memperoleh keberuntungan atau kebahagiaan penutur wajib memberikan ucapan selamat. Jika lawan tutur mendapat kesulitan atau musibah penutur sudah sepantasnya menyampaikan rasa duka atau bela sungkawa sebagai tanda kesimpatian (Chaer, 2014). Sikap tidak santun dalam maksim kesimpatian disebut antipasti. Menurut Rua (2018), antipati pada lawan tutur harus dikurangi dan simpati kepada lawan tutur

harus diperbesar karena apabila penutur mempunyai antipati terhadap mitra tuturnya maka penutur dianggap tidak tahu sopan santun (Sudaryat, 2009).

10) Maksim Perasaan (*Feeling Maxim*)

Maksim perasaan berprinsip bahwa kurangi perasaan tidak senang atau suka kepada mitra tutur dan tambahi perasaan senang pada mitra tutur. Maksudnya penutur dapat mengungkapkan perasaan senang dan jangan perasaan tidak senang.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bagian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa “Kesantunan merupakan suatu sistem hubungan interpersonal yang dirancang untuk mempermudah interaksi dengan memperkecil potensi konflik dan konfortasi yang selalu terjadi dalam pergaulan manusia”. maka etika berbahasa lebih berkenaan dengan perilaku atau tingkah laku dalam bertutur. Bahasa dalam berkomunikasi juga sangat berpengaruh dalam ujaran dalam prinsip kesantunan berbahasa khususnya ujaran. kesantunan berbahasa. bertutur selain memperhatikan kaidah atau aturan kebahasaannya hendaknya juga memperhatikan bahasanya secara santun.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, H. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Brown, G., & George, Y. (1996). *Analisis Wacana*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Pelajar.
- Chaer, A. (2014). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Chaer, A., & Leonie, A. (2010). *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cumming, L. (2010). *Pragmatik Klinis Kajian Tentang Penggunaan dan Gangguan Bahasa Secara Klinis*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Djajasudarma, F. (2016). *Wacana Pemahaman dan Hubungan Antarunsur*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Emzir. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Endaswara, S. (2013). *Metodologi Penelitian Sastra*. Yogyakarta: CAPS.
- Kunjana, R., Yuliana, S., Rische, P. (2016). *Pragmatik Fenomena Ketidaksantunan Berbahasa*. Jakarta: Erlangga.
- Leech, G. (2014). *The Pragmatics of Politeness*. New York: Oxford University Press.
- Leech, G. (2015). *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI- Press).
- Mahsun. (2017). *Metode Penelitian Bahasa Tahap Strategi, Metode, dan Tekniknya Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, J. L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyati. (2015). *Terampil Berbahasa Indonesia Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Nurhawara. (2017). Kesantunan Berbahasa Sopir Pete-Pete Pada Ranah Terminal Mallengkeri Kota Makasar. *Pena: Journal Kreativitas Ilmiah Mahasiswa Unismuh*, Vol 2, No 2.
- Nurhayati. (2010). *Prinsip Pragmatik dalam Wacana Humor Setinggi Geer-Geeran karena Reformasi Karya Hardinus Usman*. Tesis. Jurusan Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas PGRI Palembang. Tidak Diterbitkan.
- Nuri, G., Atmazaki., & Ratna. (2012). Kesantunan Berbahasa Guru Bahasa Indonesia Dalam Proses Belajar Mengajar di SMA Negeri 2 Lintau Buo. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, Vol 1, No1.
- Pranowo. (2012). *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Prayitno, H. J. (2010). Tindak Kesantunan Berbahasa dalam Dialektika Pembelajaran Pragmatik: Berdaya, Berorientasi, dan Berstrategi Kesantunan Positif: Prodi PBSID, FKIP, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rakmat, J. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rua, A. U. (2018). *Prinsip Kesantunan Berbahasa Karyawan dan Konsumen Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan Palcomtech Cabang Opi Jakabaring Palembang*. Tesis. Jurusan Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas PGRI Palembang. Tidak Diterbitkan.
- Sudaryat, Y. (2009). *Makna Dalam Wacana Prinsip-Prinsip Semantik dan Pragmatik*. Bandung: Yrama Widya.
- Tarigan, H. G. (2009). *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa
- Yule, G. (2014). *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Zuriah, N. (2007). *Pendidikan Moral Dan Budi Pekerti Dalam Prespektif Perubahan*. Jakarta: Bumi Aksara.