

Realitas Kesantunan Berbahasa Gen-Z di Era Digital

Rika Ningsih¹

Fatmawati Fatmawati²

^{1, 2} Universitas Islam Riau, Indonesia

¹rikaningsih@edu.uir.ac.id

²fatmawati@edu.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ditemukan banyaknya ketidaksantunan berbahasa Gen Z (mahasiswa) ketika berkomunikasi dengan dosen. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah realitas kesantunan berbahasa Gen Z (mahasiswa). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kenyataan kesantunan berbahasa Gen Z (mahasiswa) dalam berkomunikasi melalui media sosial *Whatsapp* dengan dosennya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis isi. Sumber data dalam penelitian ini adalah aktivitas berbahasa yang terdapat dalam *chat* mahasiswa kepada dosennya pada aplikasi *Whatsapp*. Data dalam penelitian ini adalah *chat* mahasiswa yang mengandung skala kesantunan berbahasa Leech. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, FGD, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan sesuai dengan prosedur penelitian analisis isi yaitu *coding*, klasifikasi, analisis dan deskripsi. Berdasarkan pengumpulan dan analisis data penelitian ditemukan 162 data *chat* mahasiswa yang mengandung beberapa skala kesantunan Leech. Skala kerugian dan keuntungan (*Cost- benefit scale*) ditemukan sebanyak 14 data. Skala pilihan (*Optionality scale*) ditemukan sebanyak 21 data. Skala ketidaklangsungan (*Indirecness scale*) ditemukan sebanyak 31 data. Skala keotoritasan (*Authority scale*) ditemukan sebanyak 25 data. Skala jarak sosial (*Social distance scale*) ditemukan sebanyak 25 data. Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini simpulan. Pertama, mahasiswa (Gen Z) kurang memperhatikan kesantunan dalam berbahasa. Hal tersebut tergambar dari banyaknya pelanggaran skala kesantunan Leech yang ditemukan dalam penelitian ini. Kedua, mahasiswa (Gen Z) tidak bisa lagi menempati posisinya sebagai mahasiswa yang seharusnya santun berbahasa kepada orang yang lebih tua dalam hal ini adalah dosennya. Ketiga, kesantunan berbahasa mahasiswa (Gen Z) dipengaruhi oleh teknologi yang sedang berkembang saat ini.

Kata Kunci: *Gen Z, Kesantunan Berbahasa, Mahasiswa*

Pendahuluan

Generasi Z adalah generasi yang lahir dalam rentang tahun 1996 sampai dengan tahun 2012 masehi. Generasi Z adalah generasi setelah Generasi Milenial, generasi ini merupakan generasi peralihan Generasi Milenial dengan teknologi yang semakin berkembang. Beberapa di antaranya merupakan keturunan dari Generasi X dan Milenial. Disebut juga *iGeneration*, generasi net atau generasi internet. Mereka memiliki kesamaan dengan Generasi Milenial, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti nge-tweet menggunakan ponsel, *browsing* dengan PC, dan mendengarkan musik menggunakan *headset*. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya. Sejak kecil mereka sudah mengenal teknologi dan akrab dengan *gadget* canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka. *Wikipedia*, (2021)

Bruce Tulgan dan Rainmaker dalam Rakhmah (2021) melakukan penelitian sepanjang 2003 sampai 2013 tentang karakteristik Gen Z. Mereka menemukan lima karakteristik utama Gen Z yang membedakannya dengan generasi sebelumnya. *Pertama*, media sosial adalah gambaran tentang masa depan generasi ini. *Kedua*, bahwa keterhubungan Gen Z dengan orang lain adalah hal yang terpenting. *Ketiga*, kesenjangan keterampilan dimungkinkan terjadi dalam generasi ini. Ini yang menyebabkan upaya mentransfer keterampilan dari generasi sebelumnya seperti komunikasi interpersonal, budaya kerja, keterampilan teknis dan berpikir kritis harus intensif dilakukan. *Keempat*, kemudahan Gen Z menjelajah dan terkoneksi dengan banyak orang di berbagai tempat secara virtual melalui koneksi internet, menyebabkan pengalaman mereka menjelajah secara geografis, menjadi terbatas. Terakhir, keterbukaan generasi ini dalam menerima berbagai pandangan dan pola pikir, menyebabkan mereka mudah menerima keragaman dan perbedaan pandangan akan suatu hal. Namun, dampaknya kemudian, Gen Z menjadi sulit mendefinisikan dirinya sendiri. Identitas diri yang terbentuk sering kali berubah berdasarkan pada berbagai hal yang mempengaruhi mereka berpikir dan bersikap terhadap sesuatu

Berdasarkan beberapa karakteristik di atas dapat disimpulkan bahwa Gen Z adalah generasi yang lahir dan hidup di era digital. Untuk itu, Gen Z dan dunia digital sudah seperti dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Keakraban Gen Z dengan dunia digital tentu saja membawa dampak positif dan negatif. Salah satu dampak positifnya adalah Gen Z fasih menggunakan berbagai aplikasi yang tertaut dengan internet seperti media sosial yang sangat digandrungi banyak orang saat ini. Tetapi, dilain hal kefasihannya dalam menggunakan aplikasi digital itu tidak berbanding lurus dengan sikapnya. Hal tersebut tergambar dari cara Gen Z tersebut mengekspresikan perasaannya di berbagai media sosial dan cara komunikasinya yang kurang santun. Seiring dengan itu, (Salsabil and Ningsih 2023) ; mengatakan bahwa perkembangan era digital justru membuat budaya santun dalam berbahasa tersebut mulai tergerus oleh berkembangnya teknologi. Salah satu kasus yang ditemukan di lapangan terkait cara bagaimana Gen Z berkomunikasi dengan di lingkungannya. Hal yang cukup menjadi sorotan adalah cara berkomunikasi Gen Z dengan dosennya di kampus melalui media *Whatsapp* dalam bentuk *chat*. Di kampus, banyak dosen yang mengeluhkan kesantunan berbahasa mahasiswa. Mahasiswa yang termasuk pada Gen Z saat ini seperti tidak tahu batasan antara dosen dan mahasiswa. Ketika berkomunikasi mereka kurang memperhatikan kesantunan dalam berbahasa. Hal inilah yang menjadi kegelisahan para dosen saat ini yang melihat adanya degradasi kesantunan mahasiswa.

Fenomena di atas merupakan landasan awal atau latar belakang munculnya penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kenyataan kesantunan berbahasa Gen Z (mahasiswa) dalam berkomunikasi melalui media sosial terutama *Whatsapp*. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kesantunan berbahasa. Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi melalui tanda verbal. Semakin santun dalam menggunakan bahasa maka semakin banyak pula seseorang menguasai cara berkomunikasi dengan orang lain (Ningsih, dkk. 2020 Rihan K 2015; Olaniyi 2017; Ningsih 2021; Lestari and Prayitno 2016 Dowlatabadi^a, Mehri, and Tajabadi 2014 Rahman and Ningsih 2022). Tata cara berbahasa sangat penting diperhatikan para peserta mahasiswa (Gen Z) dan dosen komunikasi demi kelancaran komunikasi. Kesantunan berbahasa merupakan suatu sistem bertutur yang diaplikasikan dalam interaksi untuk memelihara muka, baik itu muka positif maupun muka negatif. Memelihara di sini adalah agar muka jangan sampai terancam, kehilangan muka atau dipermalukan (Brown and Levinson 1987; Mey 2001;

Kusno 2016; Juita and Juita 2016) Kesantunan merupakan strategi atau satu set strategi yang digunakan penutur suatu bahasa untuk memperoleh berbagai tujuan, seperti membangun dan mempertahankan hubungan-hubungan yang harmonis. Kesantunan berbahasa adalah perilaku berbahasa yang memperhitungkan solidaritas, kekuasaan, keakraban, status hubungan antarpartisipan, dan penghargaan, (Leech 1993; Wardhaugh and Fuller 2015; Leech 1993; Hudani Nabila and Fatmawati 2022; Jahdiah 2018). Kesantunan berbahasa seseorang dapat diukur dari skala kesantunan Leech. Menurut Leech ada 5 macam skala pengukuran kesantunan yang dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) *Cost- benefit scale* atau skala kerugian dan keuntungan; (2) *Optionality scale* atau skala pilihan; (3) *Indirecness scale* atau skala ketidaklangsungan; (4) *Authority scale* atau skala keotoritasan; (5) *Social distance scale* atau skala jarak sosial.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis isi. Menurut Moleong, (2007) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Selanjutnya, terkait dengan metode analisis isi, Bungin, (2008) mengatakan analisis isi adalah teknik penelitian untuk membuat inferensi-inferensi yang dapat ditiru (*replicable*) dan sah data dengan memperhatikan konteksnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi karena penelitian ini menggunakan data tertulis berupa *chat* mahasiswa di *Whatsapp*.

Data dalam penelitian ini adalah data tertulis berupa kata-kata dalam bentuk *chat* mahasiswa di *Whatsapp* kepada dosennya. Sementara, sumber data merupakan dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah *Whatsapp* beberapa orang dosen yang di dalamnya terdapat *chat* mahasiswa.

Tahap berikutnya yang peneliti lakukan adalah mengumpulkan data penelitian. Pengumpulan data ini dimulai dari tahap observasi, FGD dengan beberapa orang dosen, dokumentasi *chat-chat* mahasiswa terhadap dosen. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan dan setelah data terkumpul. Analisis data dilakukan sesuai dengan prosedur penelitian analisis isi yaitu *coding*, klasifikasi, analisis dan deskripsi. Data yang sudah ada dalam bentuk pesan singkat mahasiswa yang berupa *chat* di *Whatsapp* diberi kode atau dilakukan pengkodean. Lalu, data tersebut diklasifikasikan sesuai dengan skala kesantunan Leech. Selanjutnya, data yang sudah terkumpul dianalisis menggunakan teori skala kesantunan dari Leech. Setelah dilakukan analisis terhadap data maka data yang ditemukan tersebut dibahas dengan beberapa temuan lain yang sejenis. Selanjutnya, tahap akhir dari analisis data ini adalah menarik kesimpulan dan mendeskripsikan sesuai dengan hasil penelitian.

Hasil

Setelah dilakukan analisis data, ditemukan beberapa temuan penelitian terkait dengan skala kesantunan Leech tersebut sebagai berikut. Berdasarkan pengumpulan dan analisis data penelitian ditemukan 162 data *chat* mahasiswa yang mengandung beberapa skala kesantunan Leech. Skala kerugian dan keuntungan (*Cost- benefit scale*) ditemukan sebanyak 14 data. Skala pilihan (*Optionality scale*) ditemukan sebanyak 21 data. Skala ketidaklangsungan (*Indirecness scale*) ditemukan sebanyak 31 data. Skala keotoritasan

(*Authority scale*) ditemukan sebanyak 25 data. Skala jarak sosial (*Social distance scale*) ditemukan sebanyak 25 data. Seluruh temuan data tersebut tergambar dalam tabel berikut ini.

Tabel. 1 Temuan data penelitian

No.	Skala kesantunan	Santun	Tidak santun	Jumlah Data
1	Skala kerugian dan keuntungan (<i>Cost- benefit scale</i>)	2	12	14
2	Skala pilihan (<i>Optionality scale</i>)	4	17	21
3	Skala ketidaklangsungan (<i>Indirecness scale</i>)	8	23	31
4	Skala keotoritasan (<i>Authority scale</i>)	10	15	25
5	Skala jarak sosial (<i>Social distance scale</i>)	30	11	41
Total		84	78	162

Pembahasan

Skala kerugian dan keuntungan (*Cost- benefit scale*)

Skala keuntungan dan kerugian (*Cost- benefit scale*) merujuk pada besar kecilnya keuntungan yang disebabkan oleh sebuah pertuturan. Jika tuturan itu semakin merugikan penutur, tuturan itu dianggap santun. Sebaliknya, jika tuturan itu merugikan mitra tutur maka tuturan itu dianggap tidak santun (Chaer 2010). Pada skala ini ditemukan sebanyak 14 data yang teridentifikasi 2 data santun dan 12 data yang tidak santun. Berikut ini adalah contoh *chat* mahasiswa kepada dosennya yang teridentifikasi mengandung skala kesantunan kerugian dan keuntungan bagian tidak santunnya.

Konteks: mahasiswa menanyakan perihal blako revisi proposal yang diletakkan di atas meja dosen dua hari yang lalu. Mahasiswa tersebut tidak menginformasikan ke dosen yang bersangkutan sebelumnya bahwa dia meletakkan blanko tersebut. Setelah dua hari tidak ada kabar dari dosen yang bersangkutan maka mahasiswa mengirim *chat* kepada dosennya.

Mahasiswa: "Assalamualaikum Bu, maaf mengganggu waktu Ibu. Dua hari lalu saya sudah meletakkan blanko ttd revisi seminar proposal di meja Ibu. Saya mau nanya Bu apakah sudah diambil atau belum Bu dan kapan saya bisa mengambilnya kembali Bu?"

Dosen : "Walaikumsalam, kapan?"

: "Ya ampun kalian ini satu tim ngirain saya dukun ya? Bisa tau berkas sudah diletakkan jika tidak diinfokan?" (emot marah)

: "Lagian Anda baru meletakkannya dua hari yang lalu, pada Jumat lagi Anda meletakkannya, sekarangkan baru Senin, sabar dikit ngapa"

Pada data di atas, terlihat mahasiswa membuat dosennya merasa kesal dengan pesan singkatnya tersebut. Dalam hal ini, dosen yang bersangkutan tidak mengetahui ada berkas yang harus ia tandatangani yang sudah diletakkan sebelumnya oleh mahasiswa yang bersangkutan di atas mejanya dua hari yang lalu. Ekspresi kesal dan marahnya dosen tersebut tergambar dari balasan *chat* dosen tersebut kepada mahasiswanya. "Ya ampun kalian ini satu tim ngirain saya dukun ya? Bisa tau berkas sudah diletakkan jika tidak diinfokan?" (emot marah). Selain menyindir mahasiswa tersebut dosen yang bersangkutan juga mengirimkan *emoticon* marah kepada mahasiswa. Selanjutnya, kekesalan dosen itu juga tampak dari lanjutan chatnya kepada mahasiswa yang mengatakan bahwa "Lagian Anda baru meletakkannya dua hari yang lalu, pada Jumat lagi Anda meletakkannya, sekarangkan baru Senin, Anda tau kan berapa

lama waktu revisi dengan saya?'". Di dalam *chat* tersebut mengindikasikan bahwa sudah ada kesepakatan antara dosen dan mahasiswa mengenai waktu yang dibutuhkan dosen dalam mengecek proposal mahasiswa. Respon dosen terhadap chat mahasiswa di atas menandakan bahwa dosen merasa didesak oleh mahasiswa. Desakan yang dilakukan oleh mahasiswa tersebut dapat merugikan dosennya sehingga tuturan mahasiswa di atas dikategorikan tuturan yang tidak santun. Tuturan yang kurang santun dalam skala keuntungan dan kerugian ditandai dengan maksud penutur seperti: meminta solusi, tidak memberikan saran, menyalahkan lawan tuturendesak lawan tutur, dan memerintah lawan (Salsabil and Ningsih 2023).

Skala pilihan (*Optionality scale*)

Skala pilihan (*Optionality scale*) mengacu pada banyak atau sedikitnya pilihan yang disampaikan penutur kepada lawan tutur di dalam kegiatan bertutur. Semakin banyak pilihan dan keleluasaan pertuturan itu, maka dianggap semakin santunlah pertuturan itu. Sebaliknya, kalau tuturan itu sama sekali tidak memberikan kemungkinan bagi si penutur dan lawan tutur, maka tuturan itu dianggap tidak santun (Chaer 2010). Berikut ini adalah contoh *chat* mahasiswa kepada dosennya yang teridentifikasi mengandung Skala pilihan (*Optionality scale*) bagian tidak santunnya. Pada skala ini ditemukan sebanyak 21 data yang teridentifikasi 4 data santun dan 17 data yang tidak santun. Berikut ini adalah contoh *chat* mahasiswa kepada dosennya yang teridentifikasi mengandung skala pilihan bagian tidak santunnya.

Konteks: Mahasiswa mengirimkan pesan singkat kepada dosen ketika mahasiswa tersebut berada di kosnya. Mahasiswa yang bersangkutan ingin menemui dosennya pada saat itu juga karena ingin melakukan bimbingan dengan dosen yang bersangkutan. Mahasiswa tersebut ingin memastikan terlebih dahulu apakah dosen yang bersangkutan bisa ditemui pada saat itu juga atau tidak.

Mahasiswa : "Assalamu'alaikum Bu, Ibu ada di kampus sekarang?"

Dosen : "Walaikumsalam, memangnya ada apa Anda menanyakan saya ada di kampus sekarang atau tidak?"

Mahasiswa : "Saya mau bimbingan dengan Ibu sekarang, jika Ibu di kampus saya mau menemui Ibu untuk melakukan bimbingan"

Dosen : "Memangnya Anda di mana sekarang?"

Mahasiswa : "Saya di kos Bu, siap-siap mau ke kampus"

Dosen : "Apakah pantas Anda bertanya seperti itu kepada saya? Sementara Anda masih di kos?"

Pada data di atas, terlihat mahasiswa tidak memberikan pilihan dan keleluasaan sama sekali kepada dosennya. Mahasiswa langsung menanyakan apakah dosen yang bersangkutan berada di kampus pada saat itu juga. Kemudian, mahasiswa juga mengatakan kepada dosennya bahwa ia ingin melakukan bimbingan pada saat itu juga. Hal tersebut jelas membuat tuturan mahasiswa dikategorikan tuturan yang tidak santun. Pada *chat* mahasiswa di atas terlihat sekali mahasiswa itu mengharuskan dosennya melakukan atau mengikuti apa yang diinginkannya. Sebagai seorang mahasiswa tentunya tidak boleh bertanya kepada dosennya dengan tidak memberikan pilihan sama sekali kepada dosennya. Hal tersebut tentu membuat dosennya menjadi marah yang tergambar dari chat dosen tersebut "*Apakah pantas Anda bertanya seperti itu kepada saya? Sementara Anda masih di kos?*". Seharusnya sebagai seorang mahasiswa hal ini tidak pantas dilakukan. Mahasiswa seharusnya memberikan keleluasaan dan pilihan bagi dosen untuk menentukan kapan ia bisa melakukan bimbingan. Mahasiswa

hendaknya menanyakan terlebih dahulu apakah dosennya mempunyai waktu untuk bimbingan, jika punya waktu, kapan waktu yang disediakan dosen tersebut untuk melakukan bimbingan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Utari 2021) mengungkapkan bahwa pilihan yang diberikan oleh penutur kepada mitra tutur dapat dianggap sebagai usaha menerima mitra tutur meskipun pilihan tersebut tidak menguntungkan bagi penutur.

Skala ketidaklangsungan (*Indirecness scale*)

Skala ketidaklangsungan (*Indirecness scale*) merujuk kepada peringkat langsung atau tidak langsungnya “maksud” sebuah tuturan. Semakin tuturan itu bersifat langsung akan dianggap semakin tidak santunlah tuturan itu. Sebaliknya, semakin tidak langsung maksud sebuah tuturan akan dianggap semakin santunlah tuturan itu. Pada skala ini ditemukan sebanyak 31 data yang teridentifikasi 8 data santun dan 23 data yang tidak santun. Berikut ini adalah contoh *chat* mahasiswa kepada dosennya yang teridentifikasi mengandung skala ketidaklangsungan bagian tidak santunnya.

Konteks: Mahasiswa mengirimkan pesan singkat kepada dosennya agar skripsinya dapat dikoreksi oleh dosen yang bersangkutan. Sehari sebelumnya mahasiswa tersebut sudah mengirimkan pesan yang sama terkait keinginannya untuk bimbingan tersebut. Dosen yang bersangkutan sudah menyampaikan bahwa dia baru keluar dari rumah sakit dan membutuhkan waktu beberapa hari untuk beristirahat.

Mahasiswa : “ Assalamualaikum Ibu, selamat pagi. Apa kabar Bu? sudah sehat Bu? maaf mengganggu waktu istirahatnya Bu, Saya izin mau ngantar revisian yang kemarin Bu. Terimakasih Bu.

Dosen : “Walaikumsalam, Sherina saya sedang sakit dan perlu istirahat. Bisa tidak Anda tidak mendesak saya! Yang lain saja belum saya pegang sama sekali skripsinya”.

Pada data di atas, terlihat mahasiswa secara langsung mengutarakan keinginannya untuk mengantarkan skripsinya. Mahasiswa secara langsung menyampaikan keinginannya kepada dosen yang bersangkutan. Kelangsungan tuturan yang disampaikan mahasiswa tersebut membuat tuturannya dikategorikan tuturan tidak santun. Respon yang diberikan oleh dosen juga mengindikasikan tuturan mahasiswa tersebut bukanlah tuturan yang santun.

Skala keotoritasan (*Authority scale*)

Skala keotoritasan (*Authority scale*) merujuk pada hubungan status social antara penutur dan lawan tutur yang terlibat dalam suatu pertuturan. Semakin jauh jarak peringkat social antara penutur dan lawan tutur maka tuturan yang digunakan akan cenderung semakin santun. Sebaliknya, semakin dekat jarak social di antara keduanya maka akan cenderung semakin berkurang peringkat kesantunan tuturan yang digunakan dalam pertuturan itu (Chaer 2010). Pada skala ini ditemukan sebanyak 25 data yang teridentifikasi 10 data santun dan 15 data yang tidak santun

Selanjutnya, mahasiswa yang memiliki jarak peringkat sosial yang cukup jauh dengan dosennya seharusnya akan sangat santun dalam berbahasa. Tetapi hal berbeda ditemukan dalam ketiga pesan singkat tersebut. Ketiga pesan singkat mahasiswa tersebut tidak memperhatikan skala keotoritasan yang menunjuk kepada hubungan status sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam pertuturan. Seharusnya, semakin jauh jarak peringkat sosial (*rank rating*) antara penutur dengan mitra tutur, tuturan yang digunakan akan cenderung menjadi semakin santun. Sebaliknya, semakin dekat jarak peringkat sosial di antara keduanya, akan cenderung

berkuranglah peringkat kesantunan tuturan yang digunakan dalam bertutur itu. Ketiga tuturan di atas tidak menunjukkan rasa hormat penutur yang merupakan seorang mahasiswa kepada mitra tutur yang merupakan dosennya. Hal tersebut terlihat dari adanya desakan yang dilakukan mahasiswa terhadap dosennya dalam hal pemeriksaan skripsi dan permintaan tanda tangan revisi proposal dan permintaan untuk melakukan bimbingan pada saat dia mengirim pesan tersebut. Hal tersebut menandakan kesantunan berbahasa tidak diterapkan mahasiswa ketika berkomunikasi dengan dosennya.

Skala jarak sosial (*Social distance scale*)

Skala jarak sosial (*Social distance scale*) merujuk kepada peringkat hubungan social antara penutur dan lawan tutur yang terlibat dalam sebuah pertuturan. Ada kecenderungan semakin dekat jarak hubungan di antara keduanya (penutur dan lawan tutur) akan semakin kurang santunlah pertuturan itu. Sebaliknya, semakin jauh jarak peringkat hubungan sosial di antara penutur dan lawan tutur, maka akan semakin santunlah tuturan yang digunakan dalam pertuturan itu. Dengan kata lain tingkat keakraban hubungan antara penutur dan lawan tutur sangat menentukan peringkat kesantunan tuturan yang digunakan. Pada skala ini ditemukan sebanyak 41 data yang teridentifikasi 30 data santun dan 11 data yang tidak santun. Berikut ini adalah contoh *chat* mahasiswa kepada dosennya yang teridentifikasi mengandung skala jarak sosial bagian santun dan tidak santunnya.

Konteks: Mahasiswa mengirim pesan kepada dosen dan menanyakan apakah dosen yang bersangkutan membuka jadwal bimbingan pada hari itu. Kemudian, dosennya menjawab bahwa hari yang dimaksud mahasiswa tersebut dosennya tidak membuka jadwal bimbingan dan diganti keesokan harinya.

Mahasiswa : "Assalamu'alaikum Ibu, sebelumnya mohon maaf sudah mengganggu waktu Ibu, perkenalkan saya Eva Ardila dari angkatan 19 mahasiswa bimbingan Ibu, Maaf izin bertanya Bu apakah hari ini Ibu buka kelas bimbingan bu? Terimakasih bu"

Dosen : "Walaikumsalam, hari ini saya tidak buka kelas bimbingan. Besok ya Insya Allah."

Mahasiswa : "Baik Ibu, Terimakasih Bu"

Keesokan harinya

Dosen : "Eva, silahkan temui saya hari ini pukul 11.00 di lantai 1 ya gedung FKIP C ya"

Mahasiswa : "Baik Ibu, Mohon maaf ya sebelumnya jika Eva tidak menghubungi Ibu via Wa pagi ini, karena saya takut mengganggu waktu Ibu sedang mengajar atau hal lainnya Bu, Terima kasih Ibu."

Pada data di atas, terlihat jarak hubungan sosial antara mahasiswa dan dosen. Jarak hubungan sosial itu membuat tuturan mahasiswa menjadi santun. Hal tersebut tergambar dari tuturan mahasiswa yang menanya terlebih dahulu apakah dosennya membuka bimbingan atau tidak. Pada tuturan lainnya juga terlihat mahasiswa tersebut menunggu dosennya mengabari dan tidak mendesak dosennya untuk menanyakan janji yang disampaikan dosen tersebut sebelumnya. Hal ini sesuai dengan teori Leech yang mengatakan bahwa tingkat keakraban hubungan antara penutur dan lawan tutur sangat menentukan peringkat kesantunan tuturan yang digunakan. Hanya saja pada kenyataannya selain tuturan yang santun seperti di atas juga ditemukan tuturan yang tidak santun seperti tiga tuturan sebelumnya. Walaupun mahasiswa dan dosen secara hubungan social tidak akrab tetapi tetap saja mahasiswa melakukan desakan, bertutur langsung dan tidak memberikan pilihan dan keleluasaan bagi dosennya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang merupakan Gen Z kurang memperhatikan kesantunan dalam berbahasa. Hal tersebut tergambar dari bahasa mahasiswa yang ada dalam pesan singkatnya yang ditujukan kepada dosen. Hal ini menyebabkan adanya keluhan-keluhan dosen terhadap kesantunan berbahasa mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Budiawati (2017) yang menemukan bahwa 35 data yang diperoleh dari percakapan antara dosen dengan mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan melalui *Whatsapp* dan *Line Chatt* masih menggunakan bahasa yang cenderung informal dan santai. Pada praktiknya masih terdapat pematuhan dan penyimpangan kesantunan berbahasa.

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi melalui tanda verbal. Tata cara berbahasa sangat penting diperhatikan para peserta (mahasiswa dan dosen) komunikasi demi kelancaran komunikasi. Jika komunikasi antara mahasiswa dan dosen lancar maka kuliahpun akan berjalan lancar. Kesantunan berbahasa ini perlu diterapkan oleh masyarakat tidak terkecuali mahasiswa sebagaimana yang diungkapkan oleh Kholisotin, L. (2017) bahwa bahasa yang dipakai dalam berkomunikasi harus santun, agar tidak menimbulkan kejadian atau peristiwa yang tidak diinginkan. Hal itu karena masalah perkelahian atau pertentangan yang terjadi di masyarakat diawali dengan ketidaksantunan dalam berbahasa. Dengan demikian, apabila seseorang dapat menerapkan bahasa yang santun maka orang tersebut dapat menghargai orang lain. Selain itu, dengan bahasa santun kehidupan di masyarakat akan menjadi harmonis dan tenteram tanpa ada pertikaian antar individu maupun kelompok begitupun hubungan antara mahasiswa dan dosen.

Komunikasi langsung maupun komunikasi lewat pesan singkat yang dilakukan oleh mahasiswa dengan dosen dalam hal perkuliahan tentunya harus memperhatikan kesantunan dalam berbahasa. Komunikasi lewat pesan singkat akan berbeda dengan komunikasi yang dilakukan secara langsung. Komunikasi yang dilakukan secara langsung dapat dibantu oleh faktor non-kebahasaan seperti gerakan dan ekspresi wajah si penutur. Tetapi berbeda halnya dengan komunikasi tidak langsung seperti pesan singkat di *Whatsapp* yang tidak dapat menggambarkan ekspresi wajah secara langsung. Untuk itu, penggunaan bahasa haruslah tepat dan santun karena pembaca (dosen) akan menafsirkan pesan tersebut sesuai dengan apa yang dibacanya melalui pesan singkat tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan Uswatun, A. T., Wijayanti, C. P., & Puspitasari (2016) penelitiannya yaitu penggunaan bahasa di media sosial dapat berpengaruh dalam interaksi dengan lawan tutur. Dengan kata lain, kesantunan berbahasa sangatlah penting karena akan berpengaruh pada karakteristik penutur.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini ditemukanlah realitas kesantunan berbahasa mahasiswa (Gen Z) di era digital ini. Pertama, mahasiswa (Gen Z) kurang memperhatikan kesantunan dalam berbahasa. Hal tersebut tergambar dari banyaknya pelanggaran skala kesantunan Leech yang ditemukan dalam penelitian ini. Pelanggaran kesantunan tersebut tergambar dari pesan singkat yang dikirimkannya kepada dosen melalui aplikasi *Whatsapp*. Kedua, mahasiswa (Gen Z) tidak bisa lagi menempat posisinya sebagai mahasiswa yang seharusnya santun berbahasa kepada orang yang lebih tua dalam hal ini adalah dosennya. Ketiga, kesantunan berbahasa mahasiswa (Gen Z) tidak dapat dipungkiri dipengaruhi oleh teknologi yang sedang berkembang saat ini. Era digital telah banyak membentuk karakter Gen Z.

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini seluruhnya dibiayai oleh DPPM Universitas Islam Riau. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada DPPM Universitas Islam Riau. Semoga DPPM Universitas Islam Riau sukses selalu.

Daftar Pustaka

- Brown, Penelope, and Stec Levinson. 1987. *Politeness: Some Universal In Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Budiawati, T. R. 2017. "Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Dalam Berinteraksi Dengan Dosen Di Universitas Ahmad Dahlan: Analisis Pragmatik." 42(7): 557–71.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dowlatabadi^a, Hamidreza, Ehsan Mehri, and Azar Tajabadi. 2014. "Politeness Strategies in Conversation Exchange : The Case of Council for Dispute Settlement in Iran." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 98: 411–19. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.434>.
- Hudani Nabila, Annisa, and Fatmawati. 2022. "Kesantunan Tuturan Interogatif Dalam Talkshow Kick Andy Ada Apa Dengan Luhut Di Youtube." *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, dan Sastra* 8(2): 749–59.
- Jahdiah, NFN. 2018. "Kesantunan Tindak Tutar Bamamai Dalam Bahasa Banjar: Berdasarkan Skala Kesantunan Leech." *Ranah: Jurnal Kajian Bahasa* 7(2): 164.
- Juita, Novia, and Novia Juita. 2016. "TINDAK TUTUR TOKOH DALAM KABA: PENCERMINAN KEARIFAN DAN KESANTUNAN BERBAHASA ETNIS MINANGKABAU." *Humanus: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Humaniora* 15(1): 92–104. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/6416> (December 23, 2022).
- Kholisotin, L., & Lataria. 2017. "Fungsi Kesantunan Berbahasa Dalam Interaksi Guru Dan Murid Di Lingkungan MIS Al Jihad Palangka Raya." *Anterior Jurnal* 17(1): 52–59.
- Kusno, Ali. 2016. "BENTUK-BENTUK PELANGGARAN PRINSIP KESOPANAN." 11(2).
- Leech, Geoffrey N. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: UI Press.
- Lestari, Puji, and Joko Prayitno. 2016. "Strategi Dan Skala Kesantunan Tindak Direktif Mahasiswa Riau Di Lingkungan Masyarakat Berlatar Belakang Budaya Jawa." *Jurnal Penelitian Humaniora* 17(2): 135–48.
- Mey, Jacob L. 2001. *Pragmatics: An Introduction*. Second. Oxford UK & Cambridge USA: Blackwell Publishing.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ningsih, Rika et.al. 2021. "Politeness in Language of Riau Malay Students: A Linguistic Phenomenon." *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education Research Article* 12(12): 2669–74.
- Olaniyi, Kaseem. 2017. "Politeness Principle and Ilorin Greetings in Nigeria: A Sociolinguistic Study." : 58--67.
- Rahman, Fatmawati, and Rika Ningsih. 2022. "Kesantunan Tindak Tutar Asertif Memberitahukan Dalam Acara Catatan Demokrasi Manuver Giring Di Depan Jokowi Di Tv One." *KREDO : Jurnal Ilmiah Bahasa dan Sastra* 6(1): 128–49.
- Rakhmah, Diyan Nur. 2021. "Gen Z Dominan, Apa Maksudnya Bagi Pendidikan Kita?" <https://puslitjakdikbud.kemdikbud.go.id/produk/artikel/detail/3133/gen-z-dominan-apa-maksudnya-bagi-pendidikan-kita>.

- Rihan K, Eka. 2015. "Kesantunan Pengungkapan Kalimat Perintah Dalam Perkuliahan Bahasa Indonesia Mahasiswa Sekolah Tinggi Islam (STAI)." 2(April): 34-49.
- Rika Ningsih, Endry Boeriswati, and Liliana Muliastuti. 2020. "Language Politeness of Students and Teachers: An Ethnographic Study." *Getsempena English Education Journal* 7(1): 159-69.
- Salsabil, Rezki Dwi, and Rika Ningsih. 2023. "Kesantunan Berbahasa Warganet Dalam Kolom Komentar Instagram@ Jokowi 'Ruang Cakap Digital.'" *Jurnal Konfiks* 10(1): 44-54.
- Uswatun, A. T., Wijayanti, C. P., & Puspitasari, M. 2016. "Krisis Kesantunan Berbahasa Di Media Sosial Instagram Sebabkan Fenomena Cyberbullying." : 67-73.
- Utari, Lisa Tri. 2021. "Kesantunan Berbahasa Para Peserta Diskusi Dalam Gelar Wicara Mata Najwa : Kajian Pragmatik." *Sapala* 8: 154-65.
- Wardhaugh, Ronald, and Janet M. Fuller. 2015. *An Introduction to Sociolinguistics*. Sevent Ed. UK: Blackwell.
- "Wikipedia." 2021. https://id.wikipedia.org/wiki/Generasi_Z#cite_note-:3-10.