

# Prinsip-Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Fitur Chat di Aplikasi Ojek Online

*by Sayarah Amaliyah Usman*

---

**Submission date:** 22-Jul-2024 10:47AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2420529835

**File name:** BLAZE\_VOLUME\_2\_NO.3,\_AGUSTUS\_2024\_hal\_188-202.pdf (815.2K)

**Word count:** 4719

**Character count:** 30104



## Prinsip-Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Fitur *Chat* di Aplikasi Ojek *Online*

Sayarah Amaliyah Usman<sup>1</sup>, M. Oky Fardian Gafari<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Indonesia

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang,  
Sumatera Utara 20221

Korespondensi penulis: [syarah.amaliyah@gmail.com](mailto:syarah.amaliyah@gmail.com)

**Abstract.** *The explanation and description of the deviations and the application of the Leech principle of chaos in the Gojek, Grab, and inDriver application chat features are the objectives of this study. The theory used in this study using the theory of Leech language chaos principles. This research data is a matching of online scooter drivers and consumers in chat features in online scout apps, through recording, crawling, and observation. The data source obtained is ten data in each online application. (Gojek, Grab, inDriver). The instrumental indicator used consists of the principle of excellence that encompasses the maximum of wisdom, charity, appreciation, humility, agreement, and sympathy. The data collection technique used is observation and recording. Data analysis techniques used are, observing and observing, recording, collecting data, and analyzing data. The results of the research show that the most common form of deviation is the maxima of intelligence in which drivers and customers do not want to reduce the loss to themselves and increase the benefit of others. Meanwhile, the dominant form of application of the principle is the maximum intelligence demonstrated through agreement and sympathy.*

**Keywords:** *Linguistic turmoil, Leech, Motorcycle online.*

**Abstrak.** Penjabaran dan pendeskripsian penyimpangan dan penerapan prinsip kesantunan Leech dalam fitur chat aplikasi Gojek, Grab, dan inDriver merupakan tujuan dari penelitian ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori prinsip kesantunan berbahasa Leech. Data penelitian ini adalah tuturan pengemudi ojek *online* dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi ojek *online*, melalui catat, simak, dan observasi. Sumber data yang diperoleh yakni sepuluh data di setiap aplikasi ojek *online* (Gojek, Grab, inDriver). Indikator instrument yang digunakan terdiri dari prinsip kesantunan yang meliputi maksim kearifan, kedermawanan, penghargaan, kerendahan hati, kesepakatan, dan simpati. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi dan catat. Teknik analisis data yang digunakan yakni, mengamati dan menyimak, mencatat, mengumpulkan data, dan menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan temuan bahwa bentuk penyimpangan yang paling banyak dilakukan yakni pada maksim kearifan yang mana pengemudi dan pelanggan tidak ingin mengurangi kerugian terhadap diri sendiri dan menambah keuntungan orang lain. Sementara itu, bentuk penerapan prinsip yang dominan dilakukan yakni maksim kearifan yang ditunjukkan melalui kesepakatan dan simpati.

**Kata kunci:** Kesantunan berbahasa, Leech, Ojek online.

### 1. LATAR BELAKANG

Kesantunan merupakan hal yang lazim dalam penggunaan bahasa. Gagasan kesantunan dalam bahasa Indonesia telah mempengaruhi aktivitas berbahasa manusia, yang mencakup komunikasi lisan dan tulisan (Mailani, 2022). Dalam komunikasi langsung atau lisan, akan terjadi pertukaran verbal antara individu atau kelompok. Pernyataan tersebut mengarah pada suatu peristiwa komunikasi lisan. Peristiwa tutur mengacu pada terjadinya atau pertukaran bahasa secara terus menerus antara dua orang, khususnya penutur dan lawan tutur, yang berfokus pada topik tertentu dalam jangka waktu dan latar tertentu. Pragmatik adalah bidang studi yang mencakup prinsip-prinsip tuturan yang efektif dan sopan oleh manusia. Menurut Leech (1983) dan Wijana (2017), dalam sebuah perjumpaan, para pelaku memerlukan konsep

Received: Mei 28, 2024; Revised: Juni 15, 2024; Accepted: Juli 19, 2024; Online available: Juli 22 2024

\* Sayarah Amaliyah Usman [syarah.amaliyah@gmail.com](mailto:syarah.amaliyah@gmail.com)

tambahan yang disebut dengan prinsip kesopanan, di samping prinsip kerja sama. Konsep kesopanan berpedoman pada beberapa prinsip, antara lain prinsip kebijaksanaan, kederawanan, penerimaan, dan kerendahan hati (Nadar, 2013: 29). Tingkat kesopanan sebuah ujaran dipengaruhi oleh standar kesopanan komunitas yang menggunakan bahasa tersebut. Dalam budaya Indonesia, berbicara dianggap sopan jika pembicara menggunakan bahasa yang sopan, menghindari ejekan yang jelas, menghindari memberikan perintah langsung, dan menunjukkan rasa hormat kepada orang lain (Nasarudin, dkk, 2023). Oleh karena itu, penting untuk menyelidiki kesantunan berbahasa ini untuk mengetahui sejauh mana kesalahan atau penyimpangan kesantunan berbahasa yang terjadi ketika orang berbicara satu sama lain.

Prinsip kesantunan Leech bertujuan untuk memastikan bahwa orang menggunakan bahasa yang sopan saat berinteraksi dengan orang lain dan menghindari membuat kesalahan bahasa. Dengan demikian, elemen penggunaan bahasa yang menarik terkait dengan konsep kesantunan dalam percakapan dapat diamati dalam fungsi chat aplikasi ojek online. Ojek online adalah jenis transportasi umum yang menggunakan sepeda motor. Pesan dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi smartphone yang menggunakan teknologi internet. Seperti yang didefinisikan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia oleh J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, "ojek" adalah sepeda motor yang dimodifikasi untuk berfungsi sebagai kendaraan angkutan umum yang dapat mengangkut penumpang ke berbagai tempat.

Ojek online adalah jenis ojek yang menggunakan aplikasi ponsel pintar untuk membuat pelanggan lebih mudah menghubungi pengemudinya. Ojek online tidak hanya membantu orang mengangkut barang dan orang, tetapi juga memudahkan pengiriman makanan. Ojek online sangat penting untuk memudahkan kegiatan sehari-hari dan mendorong penggunaan teknologi modern, terutama di kota-kota modern di mana kemacetan sering terjadi. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi ojek gratis di Google Play Store atau App Store di setiap smartphone dengan menggunakan wifi atau data seluler. Jika aplikasi sudah terpasang di smartphone, mereka dapat mememesannya kapan saja. Ada banyak aplikasi ojek online di Indonesia. Namun, Gojek, Grab, dan Indriver adalah yang paling populer.

Artikel *The Economics* berjudul "Survei Indef: Gojek Terpilih Sebagai Layanan Transportasi Terbaik" menyatakan bahwa hasil studi Indef menunjukkan bahwa Gojek menduduki peringkat teratas sebagai layanan ojek online terbaik. Pelanggan memprioritaskan faktor-faktor seperti kenyamanan berkendara, kebersihan kendaraan, keramahan pengemudi, dan kemudahan penggunaan aplikasi dan layanan yang mereka butuhkan. Meskipun ada

aplikasi tambahan yang tersedia, 82% responden tetap menggunakan Gojek sebagai layanan transportasi online. Ini menunjukkan seberapa baik pelanggan melihat Gojek sebagai merek. Survei Indef dilakukan di berbagai kota di Indonesia, terutama di Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Denpasar, dan Balikpapan, kata Esther Sri Astuti, Direktur Program Indef. Setiap aplikasi ojek online tidak sebagai sarana pengangkutan orang saja seperti yang dijelaskan di atas, tapi memberikan layanan seperti mengantar barang, memesan makanan, dan lainnya. Pada aplikasi ojek online terdapat fitur percakapan atau chat yang berfungsi untuk menghubungkan komunikasi antara pengemudi dengan konsumen. Interaksi yang dilakukan pasti memiliki tujuan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan agar tercapai terutama bagi konsumen.

Penelitian yang relevan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rodhiati Rahmawati (2014) yang berjudul "Analisis Kesantunan Berbahasa di Lingkungan Terminal Sekitar Wilayah Bojonegoro dengan Menggunakan Prinsip Kesantunan Leech", yang relevan dengan penelitian ini. Menurut hasil penelitian, bahasa yang digunakan di terminal Bojonegoro tidak ramah. Di lingkungan terminal Bojonegoro, calo, pedagang asongan, sopir, dan kondektur menggunakan bahasa yang tidak santun, seperti ucapan yang merugikan, mengejek, sarkasme, dan celaan pedas, yang melanggar enam maksim prinsip kesantunan Leech. Orang-orang di luar area terminal, seperti guru, siswa, karyawan swasta, dan ulama, cenderung melihat diskusi di dalam area terminal sebagai tidak sopan. Mereka mengatakan bahwa beberapa hal menyebabkan pembicara berbicara dengan agresif, antara lain adalah pendidikan yang terbatas, lingkungan yang tidak mendukung, dan dasar agama yang lemah.

Menurut pengamatan yang dilakukan pada fitur chat aplikasi Gojek, yang merupakan ojek online, terdapat fenomena penyimpangan berbahasa, seperti maksim kesepakatan dalam komunikasi antara pelanggan dan driver. Tidak ada kesepakatan atau kecocokan dalam interaksi dengan pengemudi, menurut laporan konsumen. Karena perintah yang diberikan konsumen kepada pengemudi untuk menyelesaikan pesannya dengan baik, tetapi pengemudi tidak menerimanya. Konsumen kemudian memperjelas perintahnya agar pengemudi memberi tahu penjual bubur apa yang dimaksudkan konsumen, tetapi pengemudi tidak menyetujuinya. Fitur chat di aplikasi ojek online adalah subjek penelitian ini. Peneliti memilih subjek ini karena ojek online adalah sarana transportasi umum yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat kota Medan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyelidiki kesantunan berbahasa pengemudi (pengemudi) dan pelanggan, khususnya di daerah Maksim. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah menjelaskan dan memaparkan penggunaan prinsip kesantunan berbahasa yang

dilakukan oleh pengemudi (*driver*) dan konsumen dalam fitur chat di aplikasi Gojek, Grab, dan inDriver. Selain penggunaan prinsip kesantunan, peneliti juga meneliti pelanggaran prinsip kesantunan yang dituturkan oleh penutur.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### A. Pragmatik

Pragmatik adalah bidang studi yang meneliti hubungan rumit antara bahasa dan konteks di sekitarnya. Pragmatik terutama berkaitan dengan pemeriksaan bagaimana bahasa digunakan untuk tujuan komunikasi. Pragmatik dan linguistik berbeda karena pragmatik berfokus pada makna eksterior unit linguistik, bukan pada struktur internal bahasa. Pragmatik tidak semata-mata menganalisis struktur linguistik, melainkan menyelidiki hubungan antara bahasa dan kegiatan yang dilakukan oleh penuturnya (Nuramila, 2020; 1).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pragmatik adalah sebuah disiplin ilmu yang menyelidiki dan menganalisis makna yang diberikan oleh pembicara atau penulis dan dipahami oleh pembaca atau pendengar dengan mempertimbangkan faktor kontekstual dan situasi komunikasi.

### B. Kesantunan (Kesopanan)

Kesopanan dan etiket mencakup adat istiadat, tata krama, dan kebiasaan yang diharapkan dan dilakukan oleh orang-orang di seluruh masyarakat. Budi (2020) menyatakan bahwa kesopanan adalah norma yang ditetapkan dan diterima oleh semua orang yang berfungsi sebagai syarat untuk perilaku yang sesuai di masyarakat. Akibatnya, kesopanan biasanya disebut "tata krama". Tarigan (1986:43) menyatakan bahwa kesantunan menunjukkan asimetri karena apa yang dianggap sopan oleh pendengar tidak selalu dianggap sopan oleh pembicara. Geoffrey Leech (1993) mendefinisikan kesopanan sebagai studi tentang bagaimana sebuah tuturan memperoleh makna dalam konteks tertentu, di mana pengguna bahasa bersedia untuk terlibat dalam komunikasi. Leech menyatakan bahwa berbagai faktor jangka panjang, seperti usia, status, dan peran, memengaruhi situasi bahasa.

Pramujiono, dkk (2020) menyatakan bahwa ada dua komponen yang mempengaruhi kesantunan berbahasa: elemen kebahasaan dan elemen perilaku. Beberapa elemen kebahasaan yang perlu diperhatikan adalah pemilihan kata, intonasi, nada, dan konstruksi kalimat. Berbagai manifestasi perilaku termasuk ekspresi, sikap, dan gerak tubuh. Jika kita tidak mempertimbangkan satu aspek saja, kita bisa dianggap tidak sopan atau ramah.

### C. Prinsip Kesantunan Leech

Menurut Leech (1993: 206), kesopanan mengacu pada komunikasi yang mendorong penerimaan orang lain dan menghindari melukai emosi mereka. Prinsip kesopanan Geoffrey Leech (1993) terdiri dari enam maksim, yakni sebagai berikut.

1. Maksim Kearifan (*Tact Maxim*) yakni konsep kesantunan menyarankan agar peserta percakapan selalu mengutamakan keuntungan orang lain daripada keuntungan diri sendiri dalam kegiatan bertutur (Rahardi, 2005:60).
2. Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*) yakni rasa hormat kepada orang lain dengan cara mengurangi kelebihan diri sendiri dan memaksimalkan kelebihan orang lain. Informasi lebih lanjut dapat dilihat pada ilustrasi yang menyertainya.
3. Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*) biasanya disampaikan melalui kalimat-kalimat yang emotif dan tegas. Melalui penggunaan pernyataan yang jelas dan percaya diri, menjadi jelas bahwa individu diharapkan untuk menunjukkan perilaku sopan tidak hanya ketika membuat permintaan atau memberikan penawaran, tetapi juga ketika mengekspresikan emosi dan berbagi sudut pandang pribadi.
4. Maksim Kerendahan Hati (*Modesty Maxim*) yang mana peserta dalam percakapan diharapkan menunjukkan kerendahan hati dengan meminimalkan pujian terhadap diri sendiri.
5. Maksim Kesepakatan (*Agreement Maxim*) yakni prinsip yang mengharuskan setiap penutur dan lawan tutur berusaha untuk meningkatkan tingkat kecocokan di antara mereka, sekaligus meminimalkan ketidakcocokan yang mungkin ada (Rohmadi dan Wijana, 2009: 56).
6. Maksim Simpati (*Sympathy Maxim*) yakni prinsip yang mana peserta dalam percakapan harus berusaha untuk meningkatkan ekspresi empati dan pemahaman antara dua individu. Menunjukkan sikap antipati terhadap salah satu peserta percakapan akan dianggap sebagai tindakan yang tidak sopan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini akan menjabarkan kata-kata daripada jumlah data. Penelitian deskriptif, menurut Muhammad Ramadhan (2021:7), adalah penelitian yang memberikan penjelasan atau penjelasan serta

validasi suatu peristiwa. Baik objek formal maupun objek material penelitian ini adalah fitur chat di aplikasi ojek online. Fitur chat adalah objek formal dari penelitian ini, yang didasarkan pada teori Geoffrey Leech untuk menganalisis interaksi pengemudi (driver) dengan pelanggan, yang biasanya mematuhi dan melanggar prinsip kesantunan berbahasa dalam kolom percakapan aplikasi ojek online. Subjek penelitian adalah sumber data, atau sumber dari mana data tersebut diperoleh. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini adalah dari interaksi antara pengemudi ojek online dan pelanggan dalam fitur chat dari setiap aplikasi ojek online (Gojek, Grab, dan inDriver). Penelitian ini menggunakan handphone untuk melakukan observasi lapangan dengan mengambil gambar interaksi antara pengemudi dan pelanggan dalam fitur chat aplikasi ojek online. Untuk menganalisis data, digunakan teknik observasi, catat, dan analisis yang menggunakan prinsip kesantunan berbahasa Leech dari studi pragmatik.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online dan Konsumen dalam Fitur Chat di Aplikasi Gojek, Grab, dan Indrive**

Pada penelitian ini telah ditemukan penyimpangan kesantunan berbahasa antara pengemudi dan pelanggan dari ojek online. Adapun untuk mempermudah pembahasan, maka perlu dibuat beberapa singkatan yakni DP = Data Percakapan, GJ = Gojek, PD = Pengemudi, GB = Grab, PL = Pelanggan, dan ID = inDrive

###### **a. Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online dalam Fitur Chat di Aplikasi Gojek**

Pada aplikasi Gojek, dari sepuluh data percakapan yang telah di analisis telah ditemukan penyimpangan kesantunan berbahasa pada maksim kearifan, maksim kerendahan hati, dan maksim simpati.

###### **1) Maksim Kearifan**

Maksim kearifan mengharuskan penutur untuk <sup>1</sup> **mengurangi kerugian dari orang lain dan menambahi keuntungan dari orang lain.** Pada aplikasi Gojek, dari sepuluh data percakapan ditemukan kalimat yang sama pada tujuh data percakapan sebagai berikut:

“Mohon ditunggu” (DP 1/PD/GJ)

Turunan tersebut dianggap kurang santun karena melanggar prinsip kesantunan berbahasa pada maksim kearifan. karena disebutkan dalam konteks tuturan di mana pengemudi meminta pelanggan untuk menunggu. Hal ini dianggap tidak sopan dan menyimpang dari kesantunan berbahasa tentang prinsip kearifan. Tuturan ini menyimpang

dari prinsip kearifan karena menambah kerugian kepada orang lain dan mengurangi keuntungan bagi orang lain (Leech: 1993).

2) Maksim Kerendahan hati

“cewek cantik” dan “cantik kan” (DP 7/PL/GJ)

Karena pelanggan memuji dirinya sendiri, ucapan di atas dianggap tidak sopan dan melanggar standar kerendahan hati. Pelanggan tidak boleh terlalu banyak memuji diri sendiri di depan orang lain, sesuai dengan prinsip kesantunan berbahasa. Karena meningkatkan pujian untuk diri sendiri dan mengurangi cacian untuk diri sendiri, pernyataan tersebut menyimpang dari prinsip kerendahan hati (Leech: 1993).

3) Maksim Simpati

“ramai ya pak di outlet? (DP 2/PL/GJ)

Karena pelanggan mendesak pengemudi dengan kalimat tersebut, kata-kata di atas dianggap melanggar prinsip simpati dan tidak sopan. Ia menanyakan hal tersebut dengan sarkas karena ia telah menunggu lama. Pelanggan harus lebih empati terhadap orang lain tanpa perlu memintanya. Karena menambah antipati antara diri sendiri dan orang lain dan mengurangi simpati antara diri sendiri dan orang lain, pernyataan tersebut menyimpang dari maksim simpati (Leech: 1993).

b. Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online dalam Fitur Chat di Aplikasi Grab

1) Maksim Kearifan

“segera ya pak, kalau udah di depan kabarin”. (DP 1/PL/GB)

Kelima tuturan di atas dinilai melanggar maksim kearifan dan dinilai kurang santun karena pelanggan mendesak pengemudi untuk segera menjemputnya. Tentu saja hal ini tidak sesuai dengan maksim kearifan yang seharusnya pelanggan harus mengurangi kerugian pada pengemudi dengan tidak mendesaknya. Tuturan tersebut menyimpang maksim kearifan karena menambahi kerugian orang lain dan mengurangi keuntungan pada orang lain (Leech :1993).

2) Maksim Kedermawanan

“di sebrang pintu keluar y bg, saya sdh di depan ini bg” (DP 2/PD/GB)

Karena pengemudi tidak benar-benar menjemput pengemudi di lokasi yang telah ditentukan oleh pelanggan di aplikasi, pernyataan di atas dianggap melanggar maksim kedermawanan dan kurang santun. Tentu saja, prinsip maksim kedermawanan mengharuskan pengemudi menunggu pelanggan di tempat yang mereka inginkan daripada



menjemput mereka di lokasi yang telah ditentukan. Karena menambah keuntungan diri sendiri dan mengurangi pengorbanan diri sendiri, pernyataan ini menyimpang dari ideal kedermawanan (Leech: 1993).

3) Maksim Penghargaan

“Bisa keretanya?” (DP 4/PL/GB)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim penghargaan dan dinilai kurang santun karena pelanggan mempertanyakan apakah kereta pengemudi bisa atau tidak. Tentu saja hal tersebut bentuk kecaman untuk pengemudi dan menilai kendaraan pengemudi yang tidak bisa digunakan. Tuturan tersebut menyimpang maksim penghargaan karena menambahi cacian pada orang lain dan mengurangi pujian untuk orang lain (Leech :1993).

4) Maksim Simpati

“di sebrang pintu keluar y bg, saya sdh di depan ini bg” (DP 2/PD/GB)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim simpati dan dinilai kurang santun karena pelanggan bersikap antipasti terhadap pengemudi yang dimana dia tidak memberikan sifat simpatinya. Seharusnya pelanggan menunggu di lokasi yang sesuai dengan titik maps. Tuturan tersebut menyimpang maksim simpati karena menambahi antipati antara diri sendiri dan orang lain, serta mengurangi simpati antara diri sendiri dan orang lain (Leech :1993).

c. Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online dalam Fitur Chat di Aplikasi inDrive

1) Maksim Kearifan

“Bg tolong jemputi nenek aku y bang” (DP 1/PL/ID)

Karena jelas bahwa pelanggan meminta pengemudi untuk menjemput orang lain dan bukan dirinya sendiri, pernyataan di atas dianggap melanggar standar kearifan dan tidak santun. Dalam penggunaan jasa ojek online, hal ini sering terjadi. Pelanggan meminta pengemudi untuk menjemput orang yang lebih tua, tetapi mereka tidak memberikan informasi tambahan seperti nomor HP yang dapat dihubungi, yang membuat pengemudi sangat dirugikan. Karena menambah kerugian orang lain dan mengurangi keuntungan orang lain, pernyataan tersebut menyimpang dari maksim kearifan (Leech: 1993).

2) Maksim Kedermawanan

“Bentar bg, ini turun bg” (DP 3/PL/ID)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim kedermawanan dan dinilai kurang santun karena pelanggan meminta pengemudi untuk menunggu. Ini jelas tindakan

menguntungkan bagi pelanggan yang seharusnya tidak dilakukan. Sesuai dengan maksim kedermawanan pelanggan seharusnya mengurangi keuntungan dirinya dan memaksimalkan keuntungan untuk orang lain. Dalam hal ini pelanggan seharusnya sudah pada posisi yang ia buat di aplikasi. Tuturan tersebut menyimpang maksim kedermawanan karena menambahi keuntungan diri sendiri dan mengurangi pengorbanan diri sendiri (Leech :1993).

### 3) Maksim Penghargaan

“Kak jelas gak ini, banyak nenek2 disini, yg lengkap kasi informasinya kak”. (DP 1/PD/ID)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim penghargaan dan dinilai kurang santun karena pengemudi mengecam dan mendesak pengemudi. Hal ini tentu saja hal yang tidak boleh dilakukan pengemudi yang seharusnya memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan yang memakai jasanya. Tuturan tersebut menyimpang maksim penghargaan karena menambahi cacian pada orang lain dan mengurangi pujian untuk orang lain (Leech :1993).

### 4) Maksim Kesepakatan

“iyaudah biarin aja” (DP 6/PD/ID)

Karena tidak ada kesepakatan antara pengemudi dan juga pelanggan, ucapan di atas dianggap kurang santun dan melanggar maksim kesepakatan. Maksim kesepakatan adalah untuk mengurangi ketidakcocokan dan meningkatkan kesepakatan antara pengemudi dan juga pelanggan. Karena menambah ketidaksesuaian antara diri sendiri dan orang lain dan mengurangi persesuaian antara diri sendiri dan orang lain, pernyataan tersebut menyimpang dari prinsip kesepakatan (Leech: 1993).

### 5) Maksim Simpati

“Buruan ya kak, disini ga bisa lama” (DP 3/PD/ID)

Tuturan di atas dinilai melanggar maksim simpati dan dinilai kurang santun karena pengemudi mendesak pelanggan untuk segera ke lokasi dikarenakan tidak bisa menunggu lama pada posisi yang telah ditentukan. Pelanggan seharusnya tidak bersikap antipati, begitu pula pengemudi juga harus bersikap simpati untuk tidak mendesak walau dalam kondisi yang tidak memungkinkan. Tuturan tersebut menyimpang maksim simpati karena menambah antipati antara diri sendiri dan orang lain, serta mengurangi simpati antara diri sendiri dan orang lain (Leech:1993).

## 2. Penerapan Prinsip Kesantunan Leech dalam Fitur Chat di Aplikasi Gojek, Grab, dan inDrive

a. Penerapan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online dalam Fitur Chat di Aplikasi Gojek

1) Maksim Kearifan

Pada aplikasi gojek ditemukan penerapan kesantunan berbahasa pada maksim kearifan sebagai berikut:

“ Baik, titik jemput sudah sesuai map, ya? dan “saya ke sana sekarang”. (DP 4/PD/GJ)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kearifan. Hal ini terlihat dari kalimat tersebut yang dimana pengemudi mengatakan akan segera datang untuk menjemput pelanggan. Hal ini jelas mengurangi kerugian dari pelanggan yang sesuai dengan prinsip maksim kearifan. Tuturan tersebut menerapkan maksim kearifan karena mengurangi kerugian orang lain dan menambahi keuntungan pada orang lain (Leech :1993).

2) Maksim Kedermawanan

“bentar ya biar saya putar balik” (DP 3/PD/GJ)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kedermawanan karena pengemudi mengurangi keuntungan baginya dengan memutar balik karena lokasi pelanggan salah dan pelanggan berada di lokasi lain. Hal ini sesuai dengan prinsip maksim kedermawanan dan dikatakan santun. Tuturan tersebut menerapkan maksim kedermawanan karena mengurangi keuntungan diri sendiri dan menambahi pengorbanan diri sendiri (Leech :1993).

3) Maksim Kerendahan Hati

“Iya bang”, dan “Alhamdulillah makasih tip nya bang”. (DP 7/PD/GJ)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kerendahan hati. Hal tersebut terlihat bahwa pengemudi meng-iyakan pujian pelanggan terhadap diri pelanggan serta memberikan kalimat apresiasi karena telah diberikan tip dengan ucapan terima kasih. Tuturan tersebut menerapkan maksim kerendahan hati karena mengurangi pujian pada diri sendiri dan menambahi cacian untuk diri sendiri (Leech :1993).

#### 4) Maksim Kesepakatan

“Oke bang” dan “oke bg” (DP 1/PD/PL/GJ)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kesepakatan. Pengemudi dan juga pelanggan sudah menemukan kecocokan. Tuturan tersebut menerapkan maksim kesepakatan karena mengurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dan orang lain dan menambah persesuaian antara diri sendiri dan orang lain (Leech :1993).

#### 5) Maksim Simpati

“saya sudah sampai”. (DP 2/PD/GJ)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim simpati. Pengemudi yang mencoba untuk memahami dan memberitahukan posisinya dengan mengatakan bahwa ia telah sampai agar pelanggan menuju pada titik lokasi yang ditentukan. Tuturan tersebut menerapkan maksim simpati karena mengurangi antipati antara diri sendiri dan orang lain, serta menambah simpati antara diri sendiri dan orang lain (Leech :1993).

#### b. Penerapan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online dalam Fitur Chat di Aplikasi Grab

##### 1) Maksim Kearifan

“saya ke sana sekarang” (DP 1/PD/GB)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kearifan yang ditunjukkan oleh kalimat pengemudi mengatakan akan segera datang untuk menjemput pelanggan. Hal ini jelas mengurangi kerugian dari pelanggan yang sesuai dengan prinsip maksim kearifan. Tuturan tersebut menerapkan maksim kearifan karena mengurangi kerugian orang lain dan menambahi keuntungan pada orang lain (Leech :1993).

##### 2) Maksim Kedermawanan

“dimana pak? (DP 2/PL/GB)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kedermawanan. Hal ini terlihat pada kalimat yang dimana pelanggan menanyakan keadaan dari pengemudi sehingga ia dapat mencari pengemudi tidak hanya pengemudi yang mencari pelanggan. Tuturan tersebut menerapkan maksim kedermawanan karena mengurangi keuntungan diri sendiri dan menambahi pengorbanan diri sendiri (Leech :1993).

3) **Maksim Kerendahan Hati**

“kereta saya kecil bang” (DP 3/PD/GB)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kerendahan hati. Terlihat saat pengemudi menginformasikan bahwa mungkin ia tidak bisa membantu melayani pelanggan dengan cara merendahkan dirinya. Tuturan tersebut menerapkan maksim kerendahan hati karena mengurangi pujian pada diri sendiri dan menambah cacian untuk diri sendiri (Leech:1993).

4) **Maksim Kesepakatan**

“buat salah tujuan” dan “oke pak” (DP 3/PD PL/ GB)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kesepakatan. Terlihat saat pengemudi dan pelanggan sama-sama memperbesar kecocokan antara mereka sehingga tidak terjadi ketidaksepakatan atau kegaduhan karena tidak sependapat. Tuturan tersebut menerapkan maksim kesepakatan karena mengurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dan orang lain dan menambah persesuaian antara diri sendiri dan orang lain (Leech :1993).

5) **Maksim Simpati**

“gpp bg, dekat kok” (DP 4/PD/GB)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim simpati. Hal ini terlihat bahwa pengemudi memaklumi berat badan dari pelanggan dengan mengatakan jarak tempuh mereka dekat sehingga tidak menyakiti hati pelanggan dan tidak menolaknya dan tetap mengantarnya. Tuturan tersebut menerapkan maksim simpati karena mengurangi antipati antara diri sendiri dan orang lain, serta menambah simpati antara diri sendiri dan orang lain (Leech :1993).

c. **Penerapan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online Dalam Fitur Chat Di Aplikasi inDrive**

1) **Maksim Kearifan**

“otw (on the way). (DP 3/PD/ID)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kearifan. Dimana kalimat pertama pengemudi mengatakan apabila dalam bahasa Indonesia artinya sedang di jalan. Sehingga pelanggan merasa tau posisi pengemudi dan tahu bahwa dia tidak menunggu terlalu lama karena pengemudi langsung jalan. Tuturan tersebut menerapkan maksim kearifan karena mengurangi kerugian orang lain dan menambah keuntungan pada orang lain (Leech :1993).

## 2) Maksim Kedermawanan

“nama neneknya siapa kaka?, ada no yang bisa di hubungi?” (DP 1/PD/ID)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kedermawanan. Adapun hal tersebut terlihat dari kalimat bahwa pengemudi tetap berusaha untuk membantu pelanggan menjemput nenek dari pelanggan walaupun merugikan dirinya. Tuturan tersebut menerapkan maksim kedermawanan karena mengurangi keuntungan diri sendiri dan menambah pengorbanan diri sendiri (Leech :1993).

## 3) Maksim Penghargaan

“mohon untuk geser ke arah pom bensin/bank panin kak” (DP 2/PD/ID)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim penghargaan. Hal ini terlihat bahwa pengemudi meminta permohonan untuk dapat bergeser posisinya karena titik lokasi adalah tempat dilarang untuk mengangkut penumpang. Tuturan tersebut menerapkan maksim penghargaan karena mengurangi cacian pada orang lain dan menambah pujian untuk orang lain (Leech:1993).

## 4) Maksim Kerendahan Hati

“bang bingkai nya kek mana, besar gak bang, kalo besar saya gak bisa” (DP 6/PD/ID)

Tuturan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim kerendahan hati dari pengemudi yang mengatakan bahwa dirinya tidak bisa membantu sebagai bentuk kejujuran terhadap kelemahan diri pengemudi. Tuturan tersebut menerapkan maksim kerendahan hati karena mengurangi pujian pada diri sendiri dan menambah cacian untuk diri sendiri (Leech :1993).

## 5) Maksim Simpati

“oke bg”(DP 10/PD/ID)

Rasa empati pengemudi terhadap pelanggannya yang mengatakan bahwa ia dapat mengantar pelanggan karena hujan menunjukkan bahwa ucapan tersebut dianggap santun karena memenuhi kesantunan berbahasa pada maksim simpati. Karena mengurangi antipati antara diri sendiri dan orang lain dan meningkatkan simpati antara diri sendiri dan orang lain, pernyataan tersebut menerapkan maksim simpati (Leech: 1993).

## **5. KESIMPULAN**

Hasil penelitian berdasarkan analisis penyimpangan dan penerapan prinsip kesantunan berbahasa pada 30 data percakapan yang dikumpulkan, yang terdiri dari 10 data percakapan Gojek, 10 data percakapan Grab, dan 10 data percakapan inDrive dalam penelitian ini:

1. Di kota Medan, terdapat 42 tuturan yang melanggar atau menyimpang dari prinsip kesantunan berbahasa oleh pengemudi dan pengguna ojek online Gojek, Grab, dan inDrive. Jumlah maksimal kearifan sebanyak 21 tuturan, kedermawanan sebanyak 11 tuturan, penghargaan sebanyak 2 tuturan, kerendahan hati sebanyak 1 tuturan, kesepakatan sebanyak 2 tuturan, dan simpati sebanyak 5 tuturan adalah jenis pelanggaran yang dilanggar. Hasil menunjukkan bahwa penyimpangan yang paling umum terjadi pada maksim kearifan. Oleh karena itu, pengemudi dan pengguna ojek online Gojek, Grab, dan inDrive di kota medan cenderung tidak santun. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa mereka tidak ingin mengurangi kerugian bagi diri mereka sendiri dan sebaliknya membantu orang lain.
2. Di kota Medan, prinsip kesantunan berbahasa diterapkan dalam empat puluh tuturan yang dilakukan oleh pengemudi dan pengguna ojek online Gojek, Grab, dan inDrive. Kearifan sebanyak 13 tuturan, kedermawanan sebanyak 6 tuturan, penghargaan sebanyak 2 tuturan, kerendahan hati sebanyak 5 tuturan, kesepakatan sebanyak 7 tuturan, dan simpati sebanyak 7 tuturan adalah bentuk penerapan yang dilakukan. Hasil menunjukkan bahwa penerapan maksimal kearifan adalah yang paling umum. Ini juga berlaku untuk maksim kesepakatan dan simpati, yang juga harus diperhatikan.

## **6. DAFTAR REFERENSI**

- Budi Pramono, D. R. S. (2020). Sosiologi hukum. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Leech, G. (1993). Prinsip-prinsip pragmatik. (M. Oka, Trans.) Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Mailani, O., Nuraeni, I., Syakila, S. A., & Lazuardi, J. (2022). Bahasa sebagai alat komunikasi dalam kehidupan manusia. *Kampret Journal*, 1(2), 1-10.
- Nadar, F. (2013). Pragmatik & penelitian pragmatik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasarudin, N., Susanti, S., Akmal, A., Razak, N. K., Annisa, A., Herman, H., & Ndjoeroemana, Y. (2023). Pragmatik: Konsep teori dan praktek. Padang: CV. Gita Lentera.
- Nuramila. (2020). Kajian pragmatik tindak tutur dalam media sosial. Banten: Yayasan Pendidikan dan Sosial.

- Pramujiono, A., Suhari, S. H., Rachmadtullah, R., Indrayanti, T., & Setiawan, B. (2020). Kesantunan berbahasa, pendidikan karakter, dan pembelajaran yang humanis. Jakarta: Indocamp.
- Rahardi, K. (2005). Pragmatik kesantunan imperatif bahasa Indonesia. Yogyakarta: PT. Gelora Angkasa Pratama.
- Rahmawati, R. (2014). Analisis kesantunan berbahasa di lingkungan terminal wilayah Bojonegoro dengan prinsip kesantunan Leech.
- Ramadhan, M. (2021). Metode penelitian. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Tarigan, H. G. (1986). Pengajaran pragmatik. Bandung: Offset Angkasa.
- Wijana, I. D. (2017). Pragmatik: Teori dan analisis. Surakarta: Yuma Pressindo.
- Wijana, I. D., & Rohmadi, M. (2009). Analisis wacana pragmatik. Surakarta: Yuma Pustaka.



# Prinsip-Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Fitur Chat di Aplikasi Ojek Online

## ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1 [eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id) Internet Source 3%

2 Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper 2%

3 [jurnal.untan.ac.id](http://jurnal.untan.ac.id) Internet Source 2%

4 [jurnal.stikes-ibnusina.ac.id](http://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id) Internet Source 1%

5 Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper 1%

6 Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper 1%

7 [media.neliti.com](http://media.neliti.com) Internet Source 1%

8 [journal.aripi.or.id](http://journal.aripi.or.id) Internet Source 1%

adoc.pub

9

Internet Source

1 %

---

10

[eprints.mercubuana-yogya.ac.id](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id)

Internet Source

1 %

---

11

[zadoco.site](http://zadoco.site)

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On

# Prinsip-Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Fitur Chat di Aplikasi Ojek Online

---

## GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---