

ANALISIS PENGGUNAAN STRATEGI KESANTUNAN PETUGAS CHECK IN COUNTER DI BANDAR UDARA YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT

¹Febriansyah Ignas Pradana

DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Strategi Kesantunan yang mana adalah salah satu teori di ranah pragmatic memberikan kita pemahaman mengenai bagaimana strategi-strategi untuk bertutur secara baik dan efektif dengan lawan tutur. Teori yang ditemukan oleh Brown and Levinson (1987) ini terdiri dari 4 strategi utama. Pada penelitian ini pembahasan difokuskan pada (1) strategi kesantunan yang diterapkan oleh petugas check in counter di bandar udara Yogyakarta International Airport, dan (2) bagaimana upaya peningkatan performa pelayanan petugas check in counter di bandar udara Yogyakarta International Airport berdasarkan strategi kesantunan. Data utama dalam penelitian ini yaitu tuturan yang menerapkan strategi kesantunan yang diterapkan oleh petugas Check-in counter di YIA. Data selanjutnya diolah secara deskriptif kualitatif dan berhasil menemukan 4 strategi utama kesantunan yang digunakan oleh petugas check-in counter YIA dan 2 upaya efektif untuk meningkatkan kesantunan oleh petugas check-in di Bandar udara YIA.

Kata-kata kunci: bandar udara, YIA, strategi kesantunan, pragmatik, check-in counter

Abstract

Politeness Strategy, which is one of the theories in the pragmatics, gives us an understanding of how strategies to speak well and effectively with the interlocutor. The theory discovered by Brown and Levinson (1987) consists of 4 main strategies. In this study, the discussion focused on (1) politeness strategies applied by check-in counter officers at Yogyakarta International Airport, and (2) how to improve the service performance of check-in counter officers at Yogyakarta International Airport based on politeness strategies. The main data in this study is the speech that applies the politeness strategy applied by the Check-in counter officer at YIA. The data was then processed in a qualitative descriptive manner and succeeded in finding 4 main politeness strategies used by YIA check-in counters and 2 effective efforts to improve politeness by check-in officers at YIA Airport.

Keywords: airport, YIA, politeness strategy, pragmatics, check-in counter

Pendahuluan

Pemindahan total bandar udara Adi Sutjipto ke Yogyakarta International Airport, yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut dengan YIA, di Yogyakarta telah menjadi perhatian berbagai pihak mengenai kesiapan YIA dalam melaksanakan penerbangan sipil di Yogyakarta. Dengan kepindahan total tersebut, YIA kini jelas memegang peranan vital sebagai poros industri penerbangan di Yogyakarta. Kinerja sebuah bandar udara jelas dipengaruhi oleh kinerja para petugas di dalamnya. Zografos, dkk (2013) menyatakan bahwa kelayakan sebuah bandar udara untuk dinyatakan baik dan tidak ditentukan oleh kinerja check in counter di bandar udara tersebut, karena bagian tersebut yang pertama kali melakukan pelayanan ketika penumpang tiba di bandar udara asal dan bandar udara tujuan, pun ketika penumpang transit. Salah satu kemampuan yang dibutuhkan oleh petugas check in counter adalah kemampuan komunikasi yang baik, karena petugas di bagian ini menjadi kunci komunikasi antara pihak penumpang dengan pihak bandar udara ketika proses keberangkatan dan kedatangan.

Hal senada dinyatakan oleh Pendi (2016) yang menyatakan bahwa unit check in counter memiliki beberapa fungsi yakni (1) memberikan seat number (nomor tempat duduk) di pesawat, yang diberikan dalam bentuk boarding pass, (2) menerima bagasi dari penumpang untuk dimasukkan ke dalam bagasi pesawat, (3) memastikan kebenaran identitas penumpang, masa berlaku tiket,

¹Email Address : Febriansyah.ignas@sttkd.ac.id

Received 6 Januari 2022, Available Online 15 Juli 2022

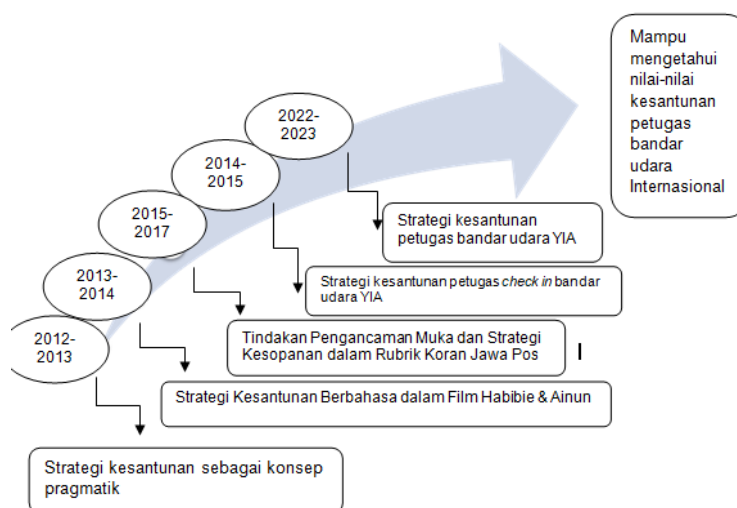
kesesuaian foto dengan penumpang terkait, dan memastikan adanya izin/visa yang dimiliki penumpang terkait jika akan memasuki negara yang dituju, dan (4) memberikan rasa nyaman bagi penumpang, dengan menginformasikan perihal nomor tempat duduk, permintaan khusus, jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat, serta memastikan bahwa penumpang terkait telah mengikuti aturan dan prosedur dalam suatu penerbangan. Di sisi lain, terkait dengan kemampuan komunikasi yang menjadi kemampuan dasar seorang petugas check in counter terdapat sebuah cabang dalam ilmu linguistik yakni pada ranah pragmatik yang menjelaskan mengenai strategi kesantunan yang digunakan sebagai sarana penutur untuk menyampaikan tuturannya dengan santun akan tetapi tetap menjaga aspek ketersampaian pesan.

Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka merupakan uraian, analisis kritis dan evaluasi terhadap literatur-literatur yang relevan dengan pertanyaan atau topik pada sebuah riset (Holloway, 2018). Pada penelitian ini, peneliti meninjau kembali pustaka-pustaka sebelumnya dalam upaya menjawab rumusan masalah penelitian. Penelitian-penelitian tersebut adalah penelitian-penelitian yang mampu memberi referensi pada peneliti mengenai aspek-aspek yang mendukung terjawabnya rumusan masalah penelitian. Damis Amarah pada tahun 2010 menulis sebuah skripsi yang berjudul “Tindakan Pengancam Muka dan Strategi Kesopanan dalam Rubrik Koran Jawa Pos”. Dalam skripsi tersebut setidaknya Amarah berhasil menemukan 8 jenis tindakan yang mengancam muka negatif lawan tutur, serta 4 tindakan yang mengancam muka positif lawan tutur. Dalam skripsi tersebut juga dijabarkan mengenai maksim-maksim yang digunakan penutur. Berikutnya, pada tahun 2016, Ni Kadek Arianti menulis jurnal ilmiah yang berjudul “Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Film Habibie & Ainun”. Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa penutur menggunakan strategi kesantunan positif dan negatif yang memiliki jenis kesantunan tertentu. Strategi kesantunan tersebut dipengaruhi beberapa faktor seperti status sosial, usia, dan faktor gender.

Peta jalan penelitian

Peta jalan penelitian adalah peta pemikiran dan hasil penelitian yang ada terkait tema penelitian (state of the art), hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya dan posisinya dalam peta pemikiran, rencana pengembangan luaran ke depan, rencana dan tahapan riset yang akan dilakukan untuk mendukung luaran yang akan dicapai (Dwiastuti, 2017). Berikut peta jalan penelitian berdasarkan tema penelitian yang relevan.



Gambar 1. Peta Jalan Penelitian

Metode Penelitian

Metode penelitian pada hakikatnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010:2). Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan dari I Made Wirartha (2006) yang menyatakan bahwa metode penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penelitian, yang meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporan berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah.

Data

Terdapat data utama yang digunakan dalam penelitian ini yakni tuturan-tuturan yang mengandung strategi kesantunan oleh petugas check in counter di bandar udara Yogyakarta International Airport. Data tersebut diperoleh dengan metode wawancara langsung kepada narasumber yakni petugas check in counter di bandar udara Yogyakarta International Airport. Teknik wawancara merupakan salah satu metode untuk mengumpulkan dan menganalisis data (Anggito dan Setiawan, 2018). Penggunaan wawancara dalam penelitian ini termasuk dalam wawancara sebagai metode untuk menguji (Anggito dan Setiawan, 2018), yaitu wawancara digunakan untuk menguji kebenaran dan kemantapan suatu diktum yang telah diperoleh dengan cara lain. Dari hasil wawancara tersebut, diperoleh data yang berhasil memantapkan asumsi yang dimiliki oleh peneliti.

Selanjutnya, jenis penelitian yang diaplikasikan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Disebut deskriptif disebabkan oleh pemakaian data yang berupa kata, frasa, atau kalimat yang mengandung makna lebih daripada sekedar angka (Sutopo, 2012: 181), dan disebut kualitatif karena penelitian ini mampu menangkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi teliti dan lebih berharga daripada pernyataan jumlah hingga frekuensi dalam bentuk angka (Sutopo, 2012:181). Mendukung proposisi dari Sutopo, Moleong (2010) menambahkan bahwa penelitian kualitatif bersifat fleksibel dikarenakan peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian memiliki kemampuan dalam penggalian informasi yang lain dari yang lain, tidak direncanakan semula, tidak diduga lebih dulu, dan tidak lazim.

Berkaitan dengan penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk memaparkan teknik-teknik penerjemahan yang digunakan oleh penerjemah. Mendukung analisis deskriptif yang telah dipaparkan di atas, analisis kualitatif digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan secara komprehensif mengenai strategi kesantunan yang diterapkan oleh petugas check in counter di bandar udara Yogyakarta International Airport.

Data yang telah berhasil dikumpulkan berikutnya diklasifikasikan berdasarkan teori strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987) untuk selanjutnya dianalisis tingkat kesesuaian dari penggunaan strategi kesantunan tersebut. Dalam upaya analisis tersebut, peneliti menggunakan rater yang merupakan ahli dalam bidang pragmatik yaitu Dr. Suryo Baskoro. Dari hasil analisis dapat diketahui aspek-aspek yang telah memenuhi standar penerapan strategi kesantunan dan aspek yang memerlukan peningkatan.

Penyajian Hasil Analisis

Penyajian hasil analisis pada penelitian ini menggunakan metode formal dan informal. Metode informal disajikan dalam bentuk kalimat dan paragraf sedangkan metode formal menggunakan tabel (Sudaryanto, 2013). Bentuk kalimat dan paragraf dalam penelitian ini digunakan untuk mendekripsikan teknik penerjemahan yang digunakan oleh penerjemah dan faktor yang melatarbelakanginya. Sedangkan secara formal berarti data dituangkan dalam tabel yang memuat keseluruhan korpus data yang digunakan dalam penelitian ini (Sudaryanto, 2013).

Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana dipaparkan sebelumnya bahwa teori Brown dan Levinson (1987) berfokus pada konsep muka. Para pakar ini kemudian memilah konsep panutan ini berdasarkan rasionalitas dan muka. Strategi kesantunan dikembangkan dalam rangka menyelamatkan “muka” penutur. Brown dan Levinson (1987:60) mengidentifikasi empat strategi kesantunan atau pola perilaku umum yang dapat diaplikasikan penutur yaitu (1) Bald-on Record Strategy (tanpa strategi), (2) Positive politeness strategy (strategi kesantunan positif/keakraban), (3) Negative politeness strategy (strategi kesantunan negatif/formal), (4) Off-record politeness strategy (strategi tidak langsung atau tersamar). Dalam penelitian ini berhasil ditemukan keseluruhan aspek strategi kesantunan tersebut. Penjelasan mengenai masing-masing strategi kesantunan tersebut dipaparkan pada bagian berikut.

Bald-on-Record Strategy (tanpa strategi)

Strategi ini sesuai dengan prinsip efisiensi dalam komunikasi yang dituangkan dalam Grice maksim (Grice, 1975 dalam Brown dan Levinson 1987:94). Dengan strategi ini penutur tidak melakukan usaha apapun untuk meminimalisir ancaman bagi muka lawan tutur atau untuk mengurangi akibat dari tindakan yang mengancam muka (FTA). Strategi seperti ini akan mengakibatkan lawan tutur merasa terkejut, malu dan tidak nyaman. Strategi ini banyak digunakan oleh penutur dan lawan tutur yang telah saling mengenal dengan baik, misalnya antar teman atau antar anggota keluarga. Strategi ini diwujudkan dalam kalimat imperatif langsung. Biasanya strategi ini juga digunakan untuk (1) mengekspresikan keadaan darurat, seperti “tolong...”, (2) tindakan yang berorientasi pada penugasan/instruksi, seperti “berikan itu pada saya”, (3) menarik perhatian di tengah suatu aktifitas, seperti “ulurkan tanganmu!”. Contoh Bald-on Record Strategy (tanpa strategi) dengan pola realisasi direktif yakni “Berikan satu pada saya!”

Berdasarkan teori tersebut dapat dipahami bahwa dalam strategi pertama ini, penutur berusaha menyampaikan apa yang dimaksudkan secara langsung dan tanpa disertai frasa penyerta. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan 4 tuturan dari bagian check in counter yang termasuk bald-on record:

Data D1T1: Mengantre dengan rapi, ya!

Data D1T6: Letakkan bagasi di depan posisi masing-masing!

Data D1T3: Jangan saling mendahului, ya!

Data D1T7: Letakkan tanda pengenal di kotak atas meja, ya!

Positive politeness strategy (strategi kesantunan positif/keakraban)

Yakni strategi yang digunakan untuk menunjukkan keakraban kepada lawan tutur yang bukan orang dekat penutur. Untuk memudahkan interaksinya, penutur mencoba memberi kesan senasib dan seolah-olah mempunyai keinginan yang sama dengan lawan tutur dan dianggap sebagai keinginan bersama yang memang benar-benar diinginkan bersama pula. Strategi ini ditujukan langsung kepada muka positif lawan tutur supaya keinginan penutur dianggap sebagai keinginan bersama antara penutur dengan lawan tutur. Strategi ini juga berfungsi sebagai pelancar hubungan sosial dengan orang lain. Dengan menggunakannya, penutur menunjukkan bahwa dia ingin lebih akrab dengan lawan tutur. Dengan kata lain, hubungan menjadi lebih akrab dan mencerminkan kekompakan dalam kelompok. Strategi ini berusaha meminimalisir jarak antara penutur dan lawan tutur dengan cara mengungkapkan perhatian dan persahabatan. Dengan demikian penutur meminimalisir FTA.

Strategi kesantunan positif direalisasikan dengan lima belas cara atau tindakan seperti (1) memusatkan perhatian pada diri lawan tutur, (2) memberi perhatian lebih, memberikan pengakuan atau simpati kepada lawan tutur, (3) mengintensifkan perhatian kepada lawan tutur, (4)

menggunakan penanda keakraban kelompok, (5) menemukan kesepakatan, (6) menghindari konflik, (7) menyamakan anggapan menjadi pendapat umum, (8) berkelakar, (9) menambahkan atau menyetujui pendapat lawan tutur, (10) menawarkan bantuan atau janji, (11) bersikap optimis, (12) melibatkan penutur dan lawan tutur dalam kegiatan, (13) memberikan atau menanyakan alasan tertentu, (14) mengasumsikan atau menampilkan kesamaan tindakan, dan (15) memberikan hadiah.

Adapun contoh realisasi strategi kesantunan positif yang berfokus pada tindak tutur direktif adalah:

(1)Memusatkan perhatian pada diri lawan tutur

Data: “Saya yakin Bapak/Ibu membutuhkan bantuan porter untuk mengangkat barang-barang itu” (D12T2)

(2)Memberi perhatian lebih, memberikan pengakuan atau simpati kepada lawan tutur

Data: “Saya kira paket tersebut memang cocok dengan Bapak/Ibu, yang memiliki kesibukan dan mobilitas yang tinggi”. (D17T2)

(3)Mengintensifkan perhatian kepada lawan tutur

Data: “Baik Bapak/Ibu, bisa saya lihat tiketnya terlebih dahulu? Atau mungkin bisa saya bantu cek secara online? Atau mungkin ada yang Bapak/Ibu kehendaki untuk dibantu?”. (D8T2)

(4)Menggunakan penanda keakraban kelompok

Data: “Baik Bapak/Ibu, mari kita cek bersama ya”. (D18T2)

(5)Menemukan kesepakatan

Data: “Sepertinya kita setuju untuk tidak membawa barang lebih dari 20kg dengan alasan apapun ya, Pak/Bu”. (D6T4)

(6)Menghindarkan konflik

Data: “Saya rasa keputusan yang Bapak/Ibu ambil memang lebih tepat untuk keadaan seperti ini”. (D21T2)

(7) Menyamakan anggapan menjadi pendapat umum

Data: “Saya kira pilihan bapak sudah tepat karena memang pilihan tersebut adalah pilihan yang paling banyak dipilih oleh penumpang”. (D22T2)

(8) Berkelakar

Data: “Pasti berat sekali ya pak/bu isi koper yang dibawa. Mungkin menghendaki bantuan porter Pak/Bu, daripada besok harus pijat di (kota tujuan)”. (D27T2)

(9) Menambahkan atau menyetujui pendapat lawan tutur

Data: “Benar sekali yang bapak sampaikan. Bahkan beberapa kali ada penumpang yang lebih mepet (datangnya) dari ini”. (D4T2)

(10) Menawarkan bantuan atau janji

Data: “Saya pastikan tak akan bermasalah bila barang ini diletakkan di bagasi, Pak/Bu”. (D32T4)

(11) Bersikap optimis

Data: “Bapak sendiri yang akan mengambilnya, bukan?”. (D26T2)

(12) melibatkan penutur dan lawan tutur dalam kegiatan

Data: “Bagaimana jika kita mengecek bagasinya bersama, Pak?” (D1S2)

(13) memberikan atau menanyakan alasan tertentu

Data: “Mengapa tidak mengajak mereka masuk ke dalam lounge saja?” (D35T3)

(14) mengasumsikan atau menampilkan kesamaan tindakan, dan

Data: “Itu normal, Bu. Saya juga biasa melakukan hal tersebut”. (D29T2)

(15) memberikan hadiah.

Data: “Silakan diambil pak hadiah dari kami untuk pelanggan maskapai yang terpilih karena loyalitasnya”. (D8T2)

Negative politeness strategy (strategi kesantunan negatif/formal)

Yakni tindakan yang dilakukan untuk menebus muka negatif lawan tutur dan keinginan penutur untuk terbebas dari beban dengan maksud agar tindakan dan maksudnya tidak terganggu dan tidak terkendala. Tindakan ini tidak lain adalah dasar dari perilaku menghargai, yang terdapat pula pada strategi kesantunan positif. Bedanya strategi ini lebih spesifik dan lebih terfokus karena penutur menampilkan fungsi-fungsi penunjang untuk meminimalisir beban tertentu sebagai sesuatu yang tidak bisa dihindarkan oleh lawan tutur. Fokus utama pemakaian strategi ini adalah dengan mengasumsikan bahwa penutur kemungkinan besar memberikan beban atau gangguan kepada lawan tutur karena telah memasuki daerah lawan tutur. Hal ini diasumsikan bahwa ada jarak sosial tertentu atau hambatan tertentu dalam situasi tersebut. Strategi kesantunan ini direalisasikan dengan sepuluh cara atau tindakan seperti (1) menyatakan secara tidak langsung, (2) mengajukan pertanyaan atau mengelak, (3) bersikap pesimis, (4) mengecilkan beban permintaan, (5) merendahkan diri, (6) meminta maaf, (7) personalisasi penutur dan lawan tutur, (8) menempatkan tindakan mengancam muka sebagai aturan yang berlaku umum, (9) nominalisasi, dan (10) Menyatakan secara jelas bahwa tindakan lawan tutur sangat berharga bagi penutur. Contoh realisasi strategi kesantunan negatif yang terdapat pada tindak tutur direktif adalah

Menyatakan secara tidak langsung, dengan korpus data tuturan “Anda pasti sudah menyiapkan segala dokumen ini sebelumnya, bukan?” (D2T14)

Mengajukan pertanyaan atau mengelak, dengan korpus data tuturan “Baiklah, saya percaya ini pasti sebuah kesalahpahaman” (D12T4)

Bersikap pesimis, seperti “Anda keberatan membawa barang sebanyak itu bukan?” (D1T53)

Mengecilkan beban permintaan, seperti “Sebentar, ya” (D1T1).

Personalisasi penutur dan lawan tutur, seperti “Saya rasa e ticket anda harus kita cetak ulang” (D4T31)

Menempatkan tindakan mengancam muka sebagai aturan yang berlaku umum, seperti “Ruangan ini bebas rokok” (D4T28).

Off-record politeness strategy (strategi tidak langsung atau tersamar)

Strategi ini yakni strategi yang direalisasikan dengan cara tersamar dan tidak menggambarkan maksud komunikatif yang jelas. Dengan strategi ini penutur membawa dirinya keluar dari tindakan dengan membiarkan lawan tutur menginterpretasikan sendiri suatu tindakan. Strategi ini digunakan jika penutur ingin melakukan tindakan mengancam muka namun tidak ingin bertanggung jawab atas tindakan tersebut. Strategi ini bertentangan dengan maksim Grice yaitu maksim relevansi, maksim kuantitas, maksim kualitas, dan maksim keteraturan. Realisasi strategi kesantunan tidak langsung atau tersamar pada tindak tutur direktif tercermin dalam tuturan dalam data D5T31 yakni “Jika anda tetap mengindahkan peringatan sepertinya pos keamanan tidak terlalu jauh dari sini”.

Kesimpulan

Pada penelitian ini dapat disimpulkan beberapa poin utama yakni (1) petugas check in counter telah menerapkan strategi kesantunan dalam tuturan yang digunakan untuk melayani pelanggan atau lebih spesifik disini disebut dengan penumpang, selanjutnya (2) penerapan strategi kesantunan tersebut sudah memenuhi teori strategi kesantunan yang dikemukakan Brown and Levinson (1987), akan tetapi di sisi lain masih terdapat beberapa standar strategi kesantunan yang belum diterapkan dalam strategi pelayanan penumpang sehari-hari. Berikutnya (3) strategi kesantunan yang mereka gunakan tersebut belum sepenuhnya diatur dalam sebuah standar operasi pelayanan, melainkan mereka pelajari secara otodidak berdasarkan arahan dari supervisor masing-masing, dan (4) terkait peningkatan kinerja disimpulkan bahwa perlunya pemberian pembekalan standar pelayanan penumpang oleh supervisor dan adanya evaluasi mingguan dengan form kepuasan pelanggan yang diletakkan di meja check in counter.

Saran

Terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini dan banyaknya aspek-aspek yang belum diteliti atau dibahas secara mendalam. Penggunaan metode-metode yang mutakhir juga menjadi saran yang peneliti sampaikan pada peneliti selanjutnya. Terdapat beberapa aspek penelitian yang belum terlaksana dalam penelitian ini diantaranya (1) pengaruh kesantunan terhadap penjualan tiket maskapai, (2) evaluasi kesantunan petugas check in bandar udara, dan (3) perumusan standar pelayanan oleh petugas check in bandar udara.

Daftar Pustaka

- Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sudaryanto. 2013. Metode dan Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik. Yogyakarta: ILDEP Duta Wacana University Press.
- Sutopo, H. B. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Zogrofos. 2013. Modelling and Managing Airport Performance. Lancaster, UK: John Wiley and Sons.
- Pendi, Pepen. 2016. Kupas Tuntas Penerbangan. Yogyakarta: Deepublish
- Yuang, Yan. 2017. The Oxford Handbook of Pragmatics. UK: Oxford University Press
- Bowen, G. A. 2009. Document Analysis as a Qualitative Research Method. Qualitative Research Journal, Vol 9, No 2, 27-40. Cullowhee: Western Carolina University British Council
- Atmadjati. 2014. Manajemen Operasional Bandar Udara. Yogyakarta: Deepublish
- Kusumaningrum&Putra. 2019. Hukum Udara. Malang: UB Press
- Belliotti, Rick. 2010. Airport Cooperative Research Program. New York: Transportation Research Board.
- Brown and Levinson. 1987. Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge: Cambridge University Press
- Lakoff, George. 2016. Language and Emotion. Sage Journal, Vol 8 Issue 3, 2016 p. 269-273. US: Sage Journal
- Edwards, Derek. 2013. Discourse, cognition and social practices: the rich surface of language and social interaction. Discourse Studies 8: 41–49.
- Leech. 1983. The Pragmatics of Politeness. Oxford, US: Oxford University Press
- Tarigan, Henry Guntur. 1990. Teknik Pengajaran Keterampilan Bahasa. Bandung: Angkasa
- Holloway, Daymond. 2018. Metode-metode dalam riset kualitatif. Yogyakarta: Bentang Pustaka.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Wirartha. 2016. Metode Penelitian Sosial Ekonomi. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Anggito dan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: Jejak.