



KESANTUNAN BERBAHASA KARYAWAN PT DIPA PHARMALAB INTERSAINS MANUFACTURING DIVISION KABUPATEN MAJALENGKA

Jaki Yudin¹⁾, Elza Sabila²⁾

Universitas Sindang Kasih Majalengka

email: jakiyudin@stkipyasika.ac.id¹⁾, elza.sabila12.es@gmail.com²⁾

Abstract

Language politeness needs to be cultivated in interactions so that it runs communicatively, effectively, and does not threaten face. Therefore, adherence to language politeness is needed in order to establish good relations and cooperation, especially for employees. This study aims to describe the language politeness of PT Dipa Pharmalab Intersains Manufacturing Division Majalengka employees. The data in this study are the speeches of 7 employees in the Quality Assurance (QA) section. This study uses a qualitative approach with the technique of listening to engagement, recording techniques, and note-taking techniques. The results of this study indicate that at least Quality Assurance (QA) employees in communicating comply with the politeness principles according to Leech through the findings of 17 utterances of compliance with the maxims of tact, 7 compliance with the maxim of generosity, 11 compliance with the maxim of approbation, 14 compliance with the maxim of modesty, 28 compliance with the maxim of agreement, and 10 compliance to the maxim of sympathy.

Keywords: *politeness, language, company employees.*

Abstrak

Kesantunan berbahasa perlu ditumbuhkan dalam interaksi supaya berjalan dengan komunikatif, efektif, dan tidak mengancam muka. Oleh sebab itu, pematuhan kesantunan berbahasa dibutuhkan guna terjalannya hubungan dan kerja sama yang baik khususnya para karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kesantunan berbahasa karyawan PT Dipa Pharmalab Intersains Manufacturing Division Kabupaten Majalengka. Data dalam penelitian ini adalah tuturan karyawan bagian *Quality Assurance (QA)* yang berjumlah 7 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik simak libat cakap, teknik rekam, dan teknik catat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setidaknya karyawan bagian *Quality Assurance (QA)* dalam berkomunikasi mematuhi prinsip kesantunan berbahasa menurut Leech melalui temuan 17 tuturan pematuhan maksim kebijaksanaan, 7 pematuhan maksim kedermawanan, 11 pematuhan maksim pujian, 14 pematuhan maksim kerendahan hati, 28 pematuhan maksim kesepakatan, dan 10 pematuhan maksim simpati.

Kata Kunci: kesantunan, bahasa, karyawan PT.

I. PENDAHULUAN

Kesantunan berbahasa perlu digunakan dalam komunikasi sehari-hari agar mudah dipahami dan meminimalkan munculnya kesalahpahaman di antara penutur. Kesantunan erat kaitannya dengan perilaku bukan hanya persoalan bahasa, melainkan

juga dengan perilaku nonverbal dan tata krama dalam konteks sosial-budaya. Menurut Verhaar (1999) aktivitas dan komunikasi sosial seringkali menggunakan pola bahasa pragmatis, yakni bahasa yang sifatnya praktis serta berguna secara umum dengan nilai-nilai kepraktisan. Oleh sebab itu, penggunaan



bahasa hendaknya memperhatikan konteks sosial serta disesuaikan dengan kebutuhan komunikasi sehingga kesantunan dalam berbahasa diperlukan. Penggunaan bahasa yang santun bisa dilakukan penutur dengan cara mematuhi prinsip kesantunan berbahasa yang berlaku di kelompok atau masyarakat tertentu (Juhaeni, *et al.* 2020; Yenni, *et al.* 2018).

Menurut Goffman, kesantunan berbahasa berlandaskan pada konsep muka (*face*) yang mengacu pada citra diri yang dimiliki seseorang. Citra diri bisa terganggu akibat mendengar tuturan bahkan dapat jatuh (Brown and Levinson, 1987). Hal itu dipertegas oleh Nadar (2009) yang menyatakan bahwa penutur wajib menjaga perasaan mitra tutur sebagai anggapan yang umum terjadi di masyarakat berbudaya. Padahal, penyampaian ekspresi di suatu budaya tertentu mungkin berbeda dengan tata cara ungkapan kesantunan berbahasa yang berlaku di budaya lain. Oleh sebab itu, diperlukan tuturan yang santun guna meminimalkan terjadinya kesalahpahaman antarpenutur bahkan konflik jika tidak mampu menempatkan diri pada konteks situasi budaya yang berbeda. Hal ini selaras dengan konsep kesantunan berbahasa yang bertujuan agar menciptakan suasana interaksi yang menyenangkan, efektif serta tidak mengancam muka (Nurjamili, 2015).

Kesantunan dapat dipahami sebagai suatu perilaku yang memungkinkan para anggota agar terlibat dalam interaksi sosial dengan keadaan lingkungan yang relatif bertujuan untuk mengurangi akibat dari ketidaksantunan dalam interaksi sosial (Leech, 1993). Sekait dengan itu, kesantunan berbahasa secara mendasar berupa etika dalam bersosialisasi pada masyarakat dengan penggunaan diksi yang baik, penyesuaian konteks situasi tempat, waktu, partisipan, serta tujuan yang perlu diperhatikan dalam berbicara (Rosada, 2016). Selain itu, kesantunan atau kesopanan dalam berbahasa dapat terakomodasi dengan baik jika memperhatikan prinsip kesantunan berbahasa. Prinsip kesantunan ialah suatu prinsip percakapan yang wajib dipatuhi oleh semua peserta tuturan. Penutur yang bisa mematuhi prinsip kesantunan bisa saling menghormati dan menghargai lawan tuturnya. Kemudian, jika para penutur bisa saling menghargai dan menjunjung tinggi kesantunan ketika bertutur, maka dapat menciptakan kerja sama yang baik dan berdampak pula kesesuaian tindakan yang diharapkan oleh penutur atau mitra tuturnya (Indrariansi dan Nayla, 2014).

Leech (dalam Yulianti, 2020) menjelaskan delapan ciri kesantunan yaitu: (1) kesantunan bukanlah kewajiban, maksudnya ada alasan pada situasi apa seseorang akan berlaku santun; (2)



kesantunan mempunyai hierarki perlakuan/tindakan tidak santun dan santun, maksudnya penghargaan atas suatu dapat dikenali dari perlakuan yang diterima atau diberikan; (3) kesantunan mempunyai perasaan tertentu pada sesuatu yang wajar/normal sehingga akan muncul kesantunannya dalam situasi tertentu; (4) kesantunan akibat situasi, maksudnya situasi tertentu bisa mempengaruhi kesantunan dalam berbahasa; (5) pada kesantunan terjadi keselarasan antara penutur dengan mitra tutur; (6) aspek kesantunan bisa berupa perilaku yang berulang; (7) dalam kesantunan terdapat transaksi nilai antara penutur dengan mitra tutur, contohnya kita mengucapkan hati-hati kepada seseorang dalam konteks tertentu; dan (8) keseimbangan nilai antara penutur dengan mitra tutur cenderung lebih terjaga karena adanya kesantunan. Hal ini terejawantahkan dalam ungkapan permintaan maaf dan terima kasih.

Lebih lanjut, Leech (1993) mencetuskan prinsip kesantunan melalui maksim-maksim percakapan atau kaidah di antaranya: (1) maksim kebijaksanaan tentang pengutamaan kearifan bahasa, (2) maksim penerimaan tentang pengutamaan keuntungan bagi orang lain dan kerugian bagi diri sendiri, (3) maksim kemurahan tentang pengutamaan kesalutan/rasa hormat terhadap orang lain dan rasa kurang hormat terhadap

diri sendiri, (4) maksim kerendahan hati tentang pengutamaan pujian terhadap orang lain dan rasa rendah hati terhadap diri sendiri, (5) maksim kecocokan tentang pengutamaan kecocokan pada orang lain, serta (6) maksim kesimpatisan tentang pengutamaan rasa simpati terhadap orang lain. Keenam maksim tersebut perlu diimplementasikan dalam percakapan, sebab kesantunan masih sangat penting dilakukan di tengah perkembangan teknologi yang sangat cepat. Hal ini sebagai upaya untuk memperlancar komunikasi, interaksi, serta menjaga hubungan baik antarindividu dan kelompok (Hitijahubessy, 2019).

Penelitian tentang kesantunan berbahasa telah dilakukan oleh Junaidi, Razali, dan Fitriani (2020) mengkaji kesantunan berbahasa yang terdapat dalam pantun *Seumapa* dalam bahasa Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pantun tersebut lebih banyak yang mematuhi prinsip kesantunan daripada pelanggaran. Hal ini berarti dalam karya sastra lama, khususnya pantun bukan hanya mengandung nilai-nilai moral tetapi juga mengakomodasi kesantunan dalam bahasa yang disampaikan. Sebelumnya, Cahyani, dan Rokhman (2017) telah melakukan penelitian tentang kesantunan berbahasa mahasiswa Universitas Tidar. Penelitian tersebut mendeskripsikan berbagai jenis tindak tutur mahasiswa, pematuhan dan



pelanggaran kesantunan berbahasa, serta beberapa faktor yang menjadi penyebab tuturan mahasiswa tersebut yang dipengaruhi oleh kebutuhan interaksi seperti pokok tuturan, tujuan penuturan, partisipan tutur, tempat dan suasana tutur, serta sarana tutur.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyusun rancangan dan melakukan penelitian tentang tuturan para karyawan yang bekerja di PT Dipa Pharmalab Intersains Manufacturing Division serta bagaimana prinsip kesantunan yang digunakan para karyawan dalam bertutur untuk menjaga lingkungan kerja tetap kondusif dan berkualitas. Penelitian ini terbatas pada tuturan karyawan bagian *Quality Assurance (QA)*.

II. METODE

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif guna menyajikan gambaran dengan cermat mengenai penggunaan bahasa secara deskriptif untuk menjelaskan masalah dalam penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu teknik simak bebas libat cakap (SBLC), teknik rekam, dan teknik catat. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan pragmatik guna menelaah bahasa lisan dengan fokus kesantunan berbahasa para karyawan PT Dipa Pharmalab Intersains

Manufacturing Division ketika berinteraksi dengan karyawan lainnya yang berhasil dikumpulkan selama dua minggu. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (1992) dengan tiga tahapan analisis, yaitu: (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan simpulan.

Penggunaan data dalam penelitian memiliki sifat wajib akurat dan alamiah (Djajasudarma, 2010). Oleh sebab itu, data pada penelitian ini berupa deskripsi pemakaian bahasa oleh penuturnya secara alamiah. Data penelitian akan difokuskan pada tuturan karyawan di bagian *Quality Assurance (QA)* yang berjumlah 8 orang dengan rincian 1 *supervisor (SPV)*, 1 Manajer, dan 6 staf (staf A, B, C, D, E, F). Data yang diteliti berupa tuturan-tuturan dalam mematuhi prinsip kesantunan berbahasa para karyawan tersebut. Pemerolehan data dilakukan secara langsung dengan teknik libat cakap dan menyimak langsung tuturan dengan alat bantu perekaman. Pengumpulan data dilakukan pada waktu tertentu, yaitu disela-sela tugas pekerjaan dan ketika jam istirahat. Selanjutnya hasil menyimak dan rekaman tersebut ditranskripsikan dengan teknik catat lalu diklasifikasi. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan model interaktif yang meliputi reduksi data, berupa pemilahan tuturan-tuturan yang relevan dengan kebutuhan. Berikutnya penyajian data, yakni



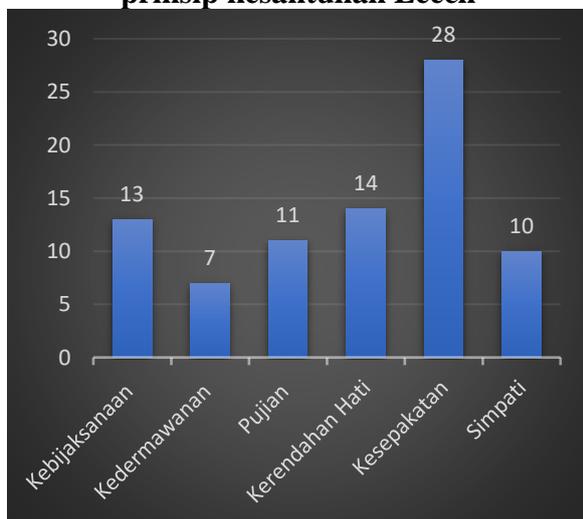
dengan cara mengklasifikasikan tuturan dan dilanjutkan dengan analisis berdasarkan teori kesantunan Leech. Kemudian dilakukan penarikan simpulan terhadap keseluruhan data yang telah dianalisis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian yang telah dilakukan menghasilkan berbagai macam tuturan yang muncul baik dalam situasi pekerjaan maupun situasi santai. Berikut adalah hasil identifikasi tuturan karyawan bagian *Quality Assurance* (QA) PT Dipa Pharmalab Intersains Manufacturing Division Kabupaten Majalengka.

Diagram 1 jumlah tuturan berdasarkan prinsip kesantunan Leech



Pada diagram 1 di atas, jumlah tuturan berdasarkan maksim kesantunan berbahasa Leech yang teridentifikasi sejumlah 83 secara persentase yaitu: 16% maksim kebijaksanaan, 8% maksim kedermawanan, 13% maksim pujian, 17% maksim kerendahan hati, 34%

maksim kesepakatan, dan 12% maksim simpati. Dengan demikian, tuturan karyawan bagian *Quality Assurance* (QA) PT Dipa Pharmalab Intersains Manufacturing Division Kabupaten Majalengka didominasi oleh penggunaan maksim kesepakatan sebagai prinsip kesantunan dalam berbahasa.

B. Pembahasan

Dari sejumlah tuturan yang teridentifikasi di bagian hasil, akan dibahas beberapa tuturan yang mewakili masing-masing prinsip kesantunan Leech sebagai berikut.

1. Maksim Kebijaksanaan

Maksim kebijaksanaan dipatuhi dengan cara mengurangi kerugian orang lain sekecil mungkin dan menambah keuntungan orang lain sebesar mungkin.

(Data 1)

Konteks: Staf A mengajak karyawan lain untuk duduk

Staf A: “Sini duduk, jangan berdiri terus pegel,”

Saat menunggu antrean di tempat *fotocopy*, Staf A melihat karyawan lain yang baru datang dan ikut mengantre bersamanya. Staf A yang sedang duduk sedikit bergeser dan mengajaknya duduk. Dengan kalimat *Sini duduk jangan berdiri terus pegel*, Staf A menambah keuntungan karyawan lain agar tidak lelah menunggu antrean. Hal ini menunjukkan bahwa Staf A menerapkan



prinsip kesantunan berdasarkan maksim kebijaksanaan Leech.

2. Maksim Kedermawanan

Maksim kedermawanan dipatuhi dengan cara mengurangi keuntungan diri sendiri dan menambah kerugian diri sendiri. Maksim ini berpusat pada diri sendiri berbeda dengan maksim kebijaksanaan yang berpusat pada orang lain.

(Data 2)

Konteks: Staf B menawarkan Staf A untuk memesan makanan.

Staf A : “Istirahat makan apa ya?”

Staf B : “Aku mau pesan makanan mau titip ga? Biar sekalian,”

Pada saat mendekati jam istirahat Staf B mendengar Staf A yang sedang kebingungan menentukan makan siangnya. Saat itu Staf B sudah berencana memesan makanan lalu menawarkan pada Staf A untuk memesan makanan bersama dirinya. Dengan menuturkan kalimat *mau titip ga?* Staf B telah merepotkan diri sendiri dengan tawaran tersebut. Namun, hal ini menunjukkan bahwa Staf B menerapkan prinsip kesantunan berdasarkan maksim kedermawanan Leech.

3. Maksim Pujian

Maksim pujian dipatuhi dengan cara mengurangi kekecaman pada orang lain dan menambah pujian pada orang lain. Maksim

ini menginstruksikan penutur untuk menghindari mengatakan hal-hal yang tidak menyenangkan pada orang lain terutama pada petutur.

(Data 3)

Konteks: Staf D kesulitan mengoperasikan mesin *fotocopy*.

Staf D : “Wah hebat! langsung bener kalau dipegang sama yang udah *pro*,”

Staf D kesulitan menggunakan mesin *fotocopy* yang sering mengalami *error* lalu ia meminta bantuan Staf C yang sudah terbiasa menggunakan mesin *fotocopy* itu. Saat Staf C mencobanya mesin *fotocopy* itu dapat beroperasi dengan lancar. Melihat hal tersebut Staf D mengatakan *Wah hebat langsung bener kalau dipegang sama yang udah pro*. Tuturan tersebut menunjukkan bahwa Staf D berupaya menambah pujian kepada Staf C yang sukarela membantunya dengan menerapkan prinsip kesantunan berdasarkan maksim pujian Leech.

4. Maksim Kerendahan Hati

Maksim kerendahan hati dipatuhi dengan cara mengurangi pujian pada diri sendiri dan menambah kekecaman pada diri sendiri. Maksim kebijaksanaan dan maksim kerendahan hati peduli terhadap tingkat evaluasi yang baik atau buruk dari orang lain atau diri sendiri yang diucapkan oleh penutur.



(Data 4)

Konteks: Staf E mencicipi makanan buatan Staf F.

Staf E : “Enak *banget* ini gorengannya,”

Staf F : “Ah! Biasa *aja*, lebih enak gorengan buatanmu yang kemarin itu,”

Staf F membawa gorengan hasil masakannya sendiri ke tempat kerja lalu membagikannya kepada karyawan lain. Setelah mencoba gorengannya, Staf E mengatakan *Enak banget ini gorengannya* sebagai suatu pujian terhadap masakan Staf F. Kemudian Staf F mengemukakan bahwa masakannya tidak lebih baik daripada masakan Staf E dengan frasa *biasa aja* dan dilanjutkan dengan *lebih enak gorengan buatanmu yang kemarin itu*. Dalam konteks ini Staf F meminimalkan pujian pada diri sendiri dengan menerapkan prinsip kesantunan berdasarkan maksim kerendahan hati Leech.

5. Maksim Kesepakatan

Maksim kesepakatan dipatuhi dengan cara menambah kesepakatan antara diri sendiri dan orang lain serta mengurangi ketidaksepakatan antara diri sendiri dan orang lain. Ada kecenderungan untuk meningkatkan kesepakatan dan meminimalkan ketidaksetujuan dengan menyatakan penyesalan atau kesepakatan

sebagian ketika seseorang berbicara dengan orang lain.

(Data 5)

Konteks: Manajer tiba-tiba datang menemui staf B guna mencari dokumen.

Manajer: “Tolong carikan dokumen ini,”

Staf B : “Baik, Pak,”

Manajer membutuhkan salah satu dokumen lalu manajer meminta tolong Staf B untuk mencarikan dokumen tersebut. Sesuai permintaan orang yang memiliki jabatan lebih tinggi darinya, Staf B mengatakan *Baik, Pak*. Kalimat itu menandakan ungkapan kesepakatan untuk mencarikan dokumen yang diinginkan manajer. Dalam konteks tersebut, Staf B melaksanakan prinsip kesantunan berdasarkan maksim kesepakatan Leech.

6. Maksim Simpati

Maksim simpati dipatuhi dengan cara mengurangi antipati antara diri sendiri dengan orang lain dan menambah simpati antara diri sendiri dengan orang lain. Hal ini terkait dengan apa yang dicapai orang lain harus diberi selamat. Sedangkan, musibah yang terjadi pada orang lain harus diberi simpati atau rasa belasungkawa.

(Data 6)

Konteks: Supervisor mendapat kabar duka dari Manager Supporting.



SPV : “*Innalilahi* turut berduka atas meninggalnya Ibunda dari manajer *supporting*,”

Supervisor mendatangi lokasi para staf dan memberitahukan kabar tersebut. Dengan kalimat *Innalilahi turut berduka...* telah menunjukkan bahwa tuturan dari Supervisor menerapkan maksim simpati melalui ungkapan rasa belasungkawanya dengan harapan para staf juga ikut mendoakan ibunda Manajer Supporting. Oleh sebab itu, Supervisor memegang prinsip kesantunan berdasarkan maksim simpati Leech.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa para karyawan PT Dipa Pharmalab Intersains khususnya di bagian *Quality Assurance (QA)* santun dalam berbahasa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa para karyawan dalam kegiatan bekerja di PT Dipa Pharmalab Intersains Manufacturing Division Majalengka melakukan tindak tutur dengan menerapkan prinsip kesantunan berbahasa. Hal ini didukung oleh 83 tuturan yang ditemukan menerapkan prinsip kesantunan berbahasa meskipun hanya dalam kurun waktu satu bulan. Terdapat 17 tuturan yang menerapkan maksim kebijaksanaan, 7 tuturan yang menerapkan maksim kedermawanan, 11 tuturan yang menerapkan maksim pujian, 14

tuturan yang menerapkan maksim kerendahan hati, 28 tuturan yang menerapkan maksim kesepakatan, dan 10 tuturan yang menerapkan maksim simpati atau kesimpatian.

Temuan ini sangat penting dipahami oleh para karyawan dan peneliti lain. Dengan harapan karyawan agar memperhatikan kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi di lingkungan kerja. Hal ini karena tuturan salah satu karyawan dapat memengaruhi kondisi karyawan yang lain. Penerapan prinsip kesantunan sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Penelitian ini sangat terbatas waktu sehingga masih banyak kekurangan yang bisa dilengkapi bagi peneliti lain yang tertarik dengan topik serupa.

DAFTAR RUJUKAN

- Brown, P. dan Levinson, S.C.(1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: University of Cambridge Press.
- Cahyani, D.R., dan Rokhman, F. (2017). Kesantunan Berbahasa Mahasiswa dalam Berinteraksi di Lingkungan Universitas Tidar: Kajian Sosiopragmatik. *SELOKA*, 6(1), hlm. 44–52.
- Djajasudarma, F. (2010). *Metode linguistik: Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: PT Eresco.
- Hitijahubessy, M. (2019). Prinsip-Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi



- antara Sesama Penutur Ambon.
Gramatika, 7(1), hlm. 10–15.
- Indrariyani, E.A., dan Nayla, A. (2014). IBM Prinsip Kesantunan Berbahasa Indonesia sebagai Wujud Pembelajaran Etika Percakapan Anak bagi Ibu-Ibu PKK Magarsari Margoyoso Jepara. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(2), hlm. 1–15.
- Juhaeni, *et al.* (2020). Kesantunan Berbahasa pada Anak melalui Pembiasaan. *JECED: Journal of Early Childhood Education and Development*, 2(2), hlm. 117–123.
- Junaidi, Razali, & Fitriani, S.S. (2020). Kesantunan Berbahasa dalam Pantun *Seumapa* (Kajian Maksim Menurut Geoffrey Leech). *Jurnal MUDARRISUNA*, 10(4), hlm. 636–648.
- Leech, G. (1993). *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Miles, M.B. and Huberman, M.A. (1992). *Analisis Data Kualitatif. ed. Tjetjep Rohedi Rosidi*. Jakarta: UI Press.
- Nadar, F.X. (2009). *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurjamili, W.O. (2015). Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Lingkungan Keluarga (kajian Sosiopragmatik). *Jurnal Humanika*, 15 (3).
- Putri, H.H. dan Ermanto. (2022). Kesantunan Berbahasa Warganet dalam Podcast Deddy Corbuzier. *Diglosia: Jurnal Kajian Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 5(4), hlm. 779–792.
- Rianto, I.B. dan Santoso, E.B. (2018). Penentuan Lokasi Kawasan Industri Tekstil Terpadu di Kabupaten Majalengka. *Jurnal Teknik ITS*, 7(1), hlm. 19–23.
- Rosada, A. (2016). Analisis Kesantunan Berbahasa dalam Film Ayat-Ayat Cinta Karya Hanung Bramantyo sebagai Suatu Kajian Pragmatik. Skripsi. Universitas Mataram.
- SusyLOWATI, E. dan Wisudawanto, R. (2021). Kesantunan Berbahasa Santri Wanita dalam Komunikasi di Pesantren. *LOA*, 16(2), hlm. 153–167.
- Verhaar, J.W.M. (1999). *Asas-Asas Linguistik Umum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Yanti dan Hiasa. (2021). Implementasi Kesantunan Berbahasa Pedagang Ikan di Kawasan Pesisir Kota Bengkulu. *Ranah: Jurnal Kajian Bahasa*. 10(1). hlm. 73–85.
- Yenni, E., Yusriati, & Sari, E.W. (2018). Pola Pengajaran Kesantunan Berbahasa Anak di Lingkungan Keluarga. *Jurnal Tarbiyah*, 25(1), hlm. 40–60.
- Yulianti, W. *et.al.* (2020). *Penyiar Santun Itu Keren*. Surakarta: Oase Pustaka.