



Analisis Kesantunan Berbahasa Sebagai Cerminan Budaya Komunikasi Sopir Angkot 103 Di Kota Medan

Analysis of Language Politeness as a Reflection of the Communication Culture of Public Transportation Drivers 103 in Medan City

**Dinda Safira Devianda¹, Dinda Ujung², Martina Sihotang³, Noni Aulia Pratiwi⁴,
Sri Malem Teta Tarigan⁵, Theresia Anggi Natama⁶, Yuliana Kristina Sinurat⁷,
Okky Fardian Gafari⁸**

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan
Email: dindasafira2019@gmail.com¹, dindaujung06@gmail.com², tinahotang01072006@gmail.com³,
noniauliapратиwi2024@gmail.com⁴, sritarigan0822@gmail.com⁵, theresiaanggi280@gmail.com⁶,
yulianasinurat81@gmail.com⁷, oky@unimed.ac.id⁸

Article Info

Article history :

Received : 02-06-2026

Revised : 04-06-2026

Accepted : 06-06-2026

Published : 08-06-2026

Abstract

This study aims to analyze the forms of language politeness used by public minibus (angkot) drivers on route 103 in Medan City as a reflection of the local community's communication culture, as well as to identify the impact of polite and impolite language use on passenger comfort. This research employs a qualitative approach using observation, interviews, and direct field documentation methods. Data analysis was conducted through three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the level of language politeness among route 103 angkot drivers varies. Some drivers use polite and friendly language, while others tend to employ firm and high-pitched speech, particularly in certain situations such as traffic congestion or work-related pressure. The drivers' way of speaking reflects the communication culture of Medan society, which is characterized by being straightforward, spontaneous, communicative, and easily familiar, with the use of the Medan Malay dialect mixed with Batak language elements and local expressions. A high tone of voice in the context of Medan culture does not always imply rudeness, although it may create different perceptions among passengers from outside the region. Furthermore, the study found that the use of polite language has a positive impact on passenger comfort, whereas the use of impolite language may lead to emotional discomfort and even conflict. This research emphasizes that language politeness is an important factor in building harmonious and high-quality public transportation services.

Keywords: *language politeness, communication culture*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan oleh sopir angkot 103 di Kota Medan sebagai cerminan budaya komunikasi masyarakat setempat, serta mengetahui dampak penggunaan bahasa sopan dan tidak sopan terhadap kenyamanan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung di lapangan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa sopir angkot 103 berada pada tingkat yang bervariasi. Sebagian sopir menggunakan bahasa yang santun dan ramah, sementara sebagian lainnya cenderung menggunakan tuturan yang tegas dan bernada tinggi, khususnya dalam situasi tertentu seperti kemacetan atau tekanan pekerjaan. Cara berbahasa para sopir mencerminkan budaya komunikasi masyarakat Kota Medan yang bercirikan lugas, spontan, komunikatif, dan mudah akrab, dengan penggunaan dialek Melayu Medan yang bercampur unsur bahasa Batak serta istilah-istilah lokal. Nada bicara tinggi dalam konteks budaya Medan tidak selalu bermakna kasar, meskipun dapat menimbulkan persepsi berbeda bagi penumpang



dari luar daerah. Selain itu, ditemukan bahwa penggunaan bahasa yang sopan berdampak positif terhadap kenyamanan penumpang, sementara penggunaan bahasa yang tidak sopan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan emosional hingga konflik. Penelitian ini menegaskan bahwa kesantunan berbahasa merupakan faktor penting dalam membangun pelayanan transportasi umum yang harmonis dan berkualitas.

Kata kunci: kesantunan berbahasa, budaya komunikasi

PENDAHULUAN

Bahasa adalah fondasi masyarakat dan interaksi sosial. Manusia menggunakan bahasa untuk berkomunikasi sejak zaman purba. Bahasa memungkinkan kita untuk menyampaikan gagasan, emosi, dan pengetahuan kepada orang lain. Tanpa bahasa, komunikasi tidak akan mungkin terjadi. Bahasa adalah sarana utama dalam memperluas wawasan dan belajar. Dengan mempelajari bahasa baru, kita dapat memahami budaya dan pandangan dunia orang lain (Serly, 2024). Fenomena penggunaan bahasa dalam transportasi umum menjadi salah satu bentuk komunikasi yang menarik untuk dikaji, terutama pada sopir angkot 103 di Kota Medan.

Angkutan umum yang dikenal masyarakat Medan dengan sebutan sudako ini masih tetap eksis dan menjadi sarana transportasi yang digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat hingga saat ini. Dalam aktivitas sehari-hari, sopir angkot sering berinteraksi dengan penumpang maupun sesama sopir menggunakan bahasa yang khas, spontan, dan dipengaruhi oleh budaya lokal masyarakat Medan. Masyarakat Medan sendiri dikenal memiliki karakter yang mudah akrab dengan orang baru sehingga pertukaran informasi dan percakapan sering terjadi di dalam sudako maupun angkutan umum lainnya. Cara berbahasa sopir angkot Medan juga memiliki ciri khas tersendiri, seperti berbicara dengan cepat, tegas, bernada tinggi, serta menggunakan dialek Melayu Medan yang bercampur dengan bahasa Batak dan istilah-istilah gaul lokal.

Di satu sisi, masih banyak sopir angkot yang menggunakan bahasa yang sopan dan ramah kepada penumpang. Namun, dalam beberapa situasi juga ditemukan penggunaan tutur kata yang keras, nada tinggi, maupun ungkapan yang kurang santun sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi. Perbedaan cara bertutur tersebut menunjukkan adanya budaya komunikasi tertentu yang berkembang di lingkungan transportasi umum perkotaan. Bahasa yang digunakan sopir angkot tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga mencerminkan karakter sosial, kebiasaan, dan budaya masyarakat di Kota Medan. Oleh karena itu, fenomena ini menarik untuk dianalisis lebih lanjut guna mengetahui bagaimana kesantunan berbahasa digunakan oleh sopir angkot 103 sebagai cerminan budaya komunikasi masyarakat perkotaan.

KAJIAN TEORI

Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu bentuk perilaku sosial yang berkaitan dengan penggunaan bahasa secara baik, sopan, dan menghargai lawan tutur dalam proses komunikasi. Kesantunan berbahasa menjadi bagian penting dalam kehidupan bermasyarakat karena melalui bahasa seseorang dapat menunjukkan sikap, etika, serta penghormatan terhadap orang lain. Penggunaan bahasa yang santun dapat menciptakan komunikasi yang harmonis, nyaman, dan mengurangi terjadinya konflik dalam interaksi sosial. Menurut Zamzani dkk., kesantunan



merupakan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika dalam berkomunikasi (Nugroho dkk., 2021).

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa tidak hanya berkaitan dengan pilihan kata, tetapi juga menyangkut sikap dan etika penutur ketika berbicara dengan orang lain. Bahasa dan kesantunan juga memiliki hubungan yang erat dengan budaya masyarakat. Koentjaraningrat menyatakan bahwa bahasa merupakan bagian dari kebudayaan sehingga dalam berkomunikasi seseorang harus memperhatikan norma-norma budaya yang berlaku (Nugroho dkk., 2021). Oleh sebab itu, bentuk kesantunan dalam berbahasa dapat berbeda pada setiap kelompok masyarakat karena dipengaruhi oleh budaya, adat istiadat, serta kebiasaan sosial yang berkembang di lingkungan tersebut.

Yonsa (2020) menjelaskan bahwa kesantunan adalah tata cara atau kebiasaan yang berlaku dalam suatu masyarakat dan menjadi aturan perilaku sosial yang disepakati bersama. Kesantunan juga bersifat kontekstual, artinya penggunaan bahasa yang dianggap santun dalam suatu situasi belum tentu dianggap santun pada situasi lain. Misalnya, penggunaan bahasa kepada teman sebaya tentu berbeda dengan bahasa yang digunakan kepada orang yang lebih tua, dosen, atau tokoh masyarakat. Dalam kajian pragmatik, kesantunan berbahasa berkaitan dengan upaya menjaga hubungan interpersonal antara penutur dan lawan tutur. Markhamah menyatakan bahwa kesantunan berbahasa merupakan cara yang digunakan penutur agar lawan tutur tidak merasa tersinggung, tertekan, atau dipermalukan ketika berkomunikasi (Halawa dkk., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa sangat penting untuk menciptakan hubungan sosial yang harmonis dalam kehidupan sehari-hari.

Brown dan Levinson membagi kesantunan berbahasa ke dalam dua bentuk, yaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif berkaitan dengan keinginan seseorang untuk dihargai dan diterima oleh orang lain, sedangkan muka negatif berkaitan dengan keinginan seseorang agar kebebasannya tidak terganggu oleh pihak lain (Nugroho dkk., 2021). Kedua konsep tersebut menunjukkan bahwa dalam komunikasi setiap individu memiliki kebutuhan untuk dihormati dan dihargai. Selain itu, Leech mengemukakan enam prinsip kesantunan berbahasa yang disebut maksim kesantunan, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan, dan maksim kesimpatian (Nugroho dkk., 2021). Prinsip-prinsip tersebut digunakan sebagai pedoman untuk menentukan apakah suatu tuturan termasuk santun atau tidak dalam suatu komunikasi.

Pada era modern, kesantunan berbahasa mulai mengalami perubahan, terutama dalam penggunaan media sosial. Banyak pengguna media sosial yang kurang memperhatikan etika berbahasa sehingga muncul komentar yang mengandung hinaan, kata kasar, dan ujaran tidak santun. Penelitian Yanti dkk. (2021) menunjukkan bahwa masih banyak ditemukan pelanggaran prinsip kesantunan dalam komentar warganet di media sosial Facebook. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa perlu terus diterapkan, baik dalam komunikasi langsung maupun komunikasi digital. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesantunan berbahasa merupakan penggunaan bahasa yang memperhatikan etika, norma sosial, budaya, serta perasaan lawan tutur agar tercipta komunikasi yang harmonis dan saling menghargai. Kesantunan berbahasa menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial karena mencerminkan kepribadian seseorang sekaligus menjaga hubungan baik dalam masyarakat.



Budaya Komunikasi

Budaya merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat karena berkaitan dengan gagasan, nilai, kebiasaan, dan cara hidup yang diwariskan secara turun-temurun. Hall (1997) menyatakan bahwa budaya merupakan citra dan praktik sosial yang menghadirkan cara berpikir, pengetahuan, serta perilaku yang diterapkan dalam kehidupan masyarakat (Iqbal, 2018). Selain itu, budaya juga tercermin melalui cara berbicara dan perilaku seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Menurut Koentjaraningrat (2000), budaya berasal dari kata buddhayah yang merupakan bentuk jamak dari buddhi yang berarti akal atau budi. Koentjaraningrat mendefinisikan budaya sebagai daya budi yang meliputi cipta, rasa, dan karsa manusia, sedangkan kebudayaan merupakan hasil dari cipta, rasa, dan karsa tersebut (Iqbal, 2018). Dengan demikian, budaya tidak hanya berkaitan dengan kesenian atau adat istiadat, tetapi juga mencakup pola pikir dan perilaku masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Williams dalam Sutrisno dan Putranto (2005) menjelaskan bahwa kebudayaan mencakup perkembangan intelektual, spiritual, dan estetika masyarakat. Selain itu, kebudayaan juga berkaitan dengan seluruh cara hidup masyarakat, seperti aktivitas, kepercayaan, kebiasaan, serta pola interaksi sosial yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari (Iqbal, 2018). Oleh sebab itu, budaya menjadi pedoman bagi masyarakat dalam bertindak dan berkomunikasi. Budaya dan komunikasi memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Budaya memengaruhi cara seseorang berkomunikasi, sedangkan komunikasi juga berperan dalam membentuk dan mempertahankan budaya dalam masyarakat. Komunikasi menjadi salah satu wujud dari kebudayaan karena melalui komunikasi manusia menyampaikan gagasan, nilai, dan pandangan hidup kepada orang lain.

Martin dan Nakayama (2003) menjelaskan bahwa budaya memengaruhi cara seseorang memahami dan memersepsikan realitas sosial. Sebaliknya, komunikasi membantu masyarakat dalam membentuk realitas budaya dalam suatu komunitas (Iqbal, 2018). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa budaya dan komunikasi merupakan dua unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sosial. Selain itu, Samovar dan Porter (1993) menyatakan bahwa hubungan timbal balik antara budaya dan komunikasi sangat penting untuk dipahami karena melalui budaya seseorang belajar cara berkomunikasi.

Kesamaan budaya juga memungkinkan masyarakat memiliki pemahaman dan makna yang relatif sama terhadap suatu peristiwa sosial (Iqbal, 2018). Dengan demikian, budaya komunikasi dapat dipahami sebagai pola komunikasi yang dipengaruhi oleh nilai, norma, kebiasaan, dan cara hidup masyarakat tertentu. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa budaya komunikasi merupakan pola komunikasi yang terbentuk dari nilai-nilai budaya dalam masyarakat dan diwariskan secara turun-temurun. Budaya komunikasi memengaruhi cara seseorang berbicara, bersikap, dan berinteraksi dengan orang lain dalam kehidupan sosial.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode ilmiah yang menggunakan data yang bersifat kuantitatif berupa angka, grafik, tabel, dan analisis datanya bersifat kuantitatif/statik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini juga memberi ruang bagi peneliti untuk membangun pemahaman teoritis secara induktif dari data yang diperoleh di lapangan, sehingga menghasilkan pengetahuan yang sesuai dengan konteks penelitian.



Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai Analisis Kesantunan Berbahasa sebagai Cerminan Budaya Komunikasi Sopir Angkot 103 di Kota Medan.

Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui hasil observasi langsung terhadap interaksi sopir angkot dan penumpang serta data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan budaya komunikasi serta kesantunan berbahasa.

Penelitian kualitatif ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kesantunan berbahasa sebagai cerminan budaya komunikasi sopir angkot 103 di Kota Medan. Observasi, dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap interaksi sopir angkot dengan penumpang maupun sesama sopir. Wawancara, menggali persepsi, kebiasaan, serta alasan penggunaan gaya bahasa tertentu dalam komunikasi sehari-hari. Dokumentasi, sebagai teknik pelengkap untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Kesantunan Berbahasa Yang Digunakan Sopir Angkot 103 Di Kota Medan Dalam Berkomunikasi Dengan Penumpang

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap sopir Angkot 103 di Kota Medan, ditemukan bahwa bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan tidak sepenuhnya seragam. Setiap sopir memiliki karakter dan gaya komunikasi yang berbeda dalam berinteraksi dengan penumpang. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh faktor kepribadian, kondisi kerja, situasi lalu lintas, serta pengalaman masing-masing sopir dalam melayani penumpang. Sebagian sopir menunjukkan bentuk komunikasi yang relatif santun melalui penggunaan bahasa yang terkendali, ramah, dan tidak menyinggung perasaan penumpang. Sopir jenis ini cenderung mampu menjaga nada bicara serta memberikan respons yang baik ketika berinteraksi dengan penumpang. Sikap tersebut mencerminkan adanya upaya untuk membangun hubungan yang nyaman selama perjalanan.

Namun, hasil observasi juga menunjukkan bahwa terdapat sopir yang lebih tegas dalam bertutur. Ketegasan tersebut terlihat ketika mengatur penumpang, meminta ongkos, atau mengingatkan penumpang mengenai aturan selama perjalanan. Tuturan yang digunakan umumnya bersifat langsung dan lugas sehingga terkadang terdengar keras. Meskipun demikian, ketegasan tersebut lebih ditujukan untuk menjaga ketertiban dan kelancaran operasional angkot daripada untuk merendahkan atau menyinggung penumpang. Selain itu, ditemukan pula beberapa situasi yang menunjukkan adanya kecenderungan emosional pada sebagian sopir, terutama ketika menghadapi kemacetan, penumpang yang sulit diatur, atau tekanan pekerjaan yang tinggi. Dalam kondisi tersebut, nada bicara yang digunakan dapat menjadi lebih tinggi dan kurang mencerminkan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kesantunan berbahasa tidak selalu konsisten dan dapat berubah sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Temuan ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa sopir Angkot 103 berada pada tingkat yang bervariasi. Ada sopir yang mampu mempertahankan komunikasi yang santun dalam berbagai situasi, ada yang lebih mengutamakan ketegasan dalam berkomunikasi, dan ada pula yang terkadang menunjukkan sikap emosional ketika menghadapi tekanan tertentu. Oleh karena itu,



kesantunan berbahasa sopir Angkot 103 dapat dipahami sebagai suatu bentuk komunikasi yang dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial maupun situasional yang terjadi selama proses pelayanan transportasi berlangsung.

Kesantunan Berbahasa Sopir Angkot 103 Mencerminkan Budaya Komunikasi Masyarakat Kota Medan

Kesantunan berbahasa merupakan cara seseorang menggunakan bahasa dengan memperhatikan norma, etika, dan kenyamanan lawan tutur. Dalam konteks transportasi umum, sopir angkot menjadi salah satu pihak yang paling sering melakukan interaksi langsung dengan masyarakat dari berbagai latar belakang. Oleh karena itu, bahasa yang digunakan sopir angkot dapat mencerminkan budaya komunikasi masyarakat di lingkungan tempat mereka berada (Leech, 1993; Chaer & Agustina, 2010). Pada sopir angkot 103 di Kota Medan, penggunaan bahasa sehari-hari cenderung dipengaruhi oleh karakter masyarakat Medan yang dikenal lugas, spontan, dan komunikatif. Hal ini terlihat dari penggunaan dialek Melayu Medan yang bercampur dengan bahasa Batak serta istilah-istilah lokal. Nada bicara yang tinggi sering kali dianggap biasa dalam budaya komunikasi masyarakat Medan dan tidak selalu bermakna marah atau kasar. Namun, bagi sebagian penumpang dari luar daerah, gaya komunikasi tersebut dapat dianggap kurang santun (Siregar, 2020).

Di sisi lain, banyak sopir angkot yang tetap menunjukkan kesantunan melalui sapaan ramah, penggunaan kata tolong, bang, kak, atau buk sebagai bentuk penghormatan kepada penumpang. Kesantunan tersebut menunjukkan bahwa budaya komunikasi masyarakat Medan tidak hanya identik dengan ketegasan, tetapi juga memiliki nilai keakraban dan solidaritas sosial yang tinggi. Dengan demikian, kesantunan berbahasa sopir angkot 103 dapat dipahami sebagai bentuk cerminan budaya komunikasi masyarakat Kota Medan yang khas, yaitu komunikatif, terbuka, cepat akrab, namun tetap dipengaruhi oleh intonasi dan gaya bicara yang tegas.

Dampak Penggunaan Bahasa Sopan dan Tidak Sopan terhadap Kenyamanan Penumpang

Dalam kajian komunikasi, penggunaan bahasa yang sopan merujuk pada tuturan yang menghargai, menghindari konflik, dan memenuhi prinsip kesantunan, sedangkan bahasa tidak sopan ditandai dengan ucapan kasar, merendahkan, menuduh, atau mengancam. Berdasarkan jurnal yg kami kutip Kesantunan atau Tindak Tutur Masyarakat Sosial: Komunitas Kesehatan, prinsip kesantunan. Leech menjelaskan bahwa tuturan yang santun dapat meminimalkan kerugian psikologis dan menguatkan rasa saling menghargai dalam interaksi sosial. Dalam konteks transportasi, penggunaan bahasa komunikasi yang sopan seperti kata “silakan”, “mohon”, “terima kasih”, nada lembut, dan kalimat yang tidak memaksa cenderung membuat penumpang merasa dihargai, sehingga meningkatkan kenyamanan psikologis dan menumbuhkan rasa aman selama perjalanan. Sebaliknya, pelanggaran prinsip kesantunan melalui bahasa yang tidak sopan, seperti ucapan kasar, mengejek, atau bersikap otoriter, akan menimbulkan ketidaknyamanan emosional, rasa tidak dihargai, bahkan potensi konflik. Penumpang yang mengalami komunikasi seperti ini cenderung merasa tegang, waspada, dan tidak rileks, sehingga kenyamanan selama perjalanan turun secara signifikan.

Pendekatan ini diperkuat oleh jurnal yg kami gunakan berjudul “Pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam Percakapan Pelanggan dan Pengemudi Ojek Online di Medan” yang menemukan



banyak tuturan tidak sopan dalam interaksi pengemudi dan penumpang, misalnya nada mendesak, menuduh, atau menyerang. Bentuk-bentuk tuturan semacam ini berdampak pada kerugian psikologis bagi lawan bicara, seperti rasa tersinggung, marah, dan tidak nyaman. Dalam hal ini berarti bahan komunikasi yang tidak sopan antara pengemudi dan penumpang cenderung menurunkan kenyamanan, sementara bahan komunikasi yang sopan berkontribusi meningkatkan rasa nyaman dan aman karena suasana interaksi menjadi lebih harmonis dan menghargai. Dengan demikian, masalah ini menyoroti bahwa kualitas tuturan (sopan atau tidak sopan) bukan hanya soal etika berbahasa, tetapi juga faktor penting dalam membangun kenyamanan penumpang di ranah transportasi modern.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kesantunan berbahasa yang digunakan oleh sopir Angkot 103 di Kota Medan memiliki tingkat yang berbeda-beda. Sebagian sopir menggunakan bahasa yang santun, ramah, dan menghargai penumpang, sedangkan sebagian lainnya cenderung menggunakan bahasa yang tegas dan terkadang bernada tinggi, terutama ketika menghadapi situasi tertentu seperti kemacetan atau penumpang yang sulit diatur. Cara berbahasa sopir Angkot 103 juga mencerminkan budaya komunikasi masyarakat Kota Medan yang dikenal lugas, terbuka, komunikatif, dan mudah akrab dengan orang lain. Meskipun nada bicara yang digunakan sering terdengar keras, hal tersebut tidak selalu menunjukkan sikap kasar, melainkan menjadi bagian dari kebiasaan komunikasi masyarakat setempat.

Selain itu, penggunaan bahasa yang sopan memberikan dampak positif terhadap kenyamanan penumpang karena dapat menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan harmonis selama perjalanan. Sebaliknya, penggunaan bahasa yang tidak sopan dapat menimbulkan rasa tidak nyaman, tersinggung, bahkan berpotensi memicu konflik antara sopir dan penumpang. Oleh karena itu, kesantunan berbahasa sangat penting untuk diterapkan dalam pelayanan transportasi umum guna menciptakan hubungan yang baik antara sopir dan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiqoh. (2020). Teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(2), 88–95.
- Chaer, A., & Agustina, L. (2010). *Sosiolinguistik: Perkenalan awal* (Edisi revisi). PT Rineka Cipta.
- Gafari, M. O. F., et al. (2025). Kesantunan atau tindak tutur masyarakat sosial: Komunitas kesehatan. *KHIDMAT: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Keislaman*.
- Halawa, N., Gani, E., & Syahrul, R. (2019). Kesantunan berbahasa Indonesia dalam tindak tutur melarang dan mengkritik pada tujuh etnis. *Lingua: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 15(2), 195–205.
- Hall, S. (1997). *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. London: Sage Publications.
- Iqbal, C. I. (2018). Budaya komunikasi dalam masyarakat Jepang (Cultural Communication in Japanese Society). *Walusuji*, 9(1), 19–28.
- Koentjaraningrat. (2000). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Leech, G. N. (1993). *Prinsip-prinsip pragmatik*. [UI Press Google Books](#)



- Marpaung, J. H., Simanjuntak, R. D., Purba, A. R., & Saragih, R. (2025). Pergeseran bahasa pada anak-anak dari keluarga suku Batak Toba di Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 15(1), 21–27.
- Martin, J. N., & Nakayama, T. K. (2003). *Intercultural Communication in Contexts*. New York: McGraw-Hill.
- Nugroho, R., Wardiani, R., & Setiawan, H. (2021). Kesantunan berbahasa dalam komunikasi masyarakat. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Bahasa Indonesia*, 10(1), 139–150.
- Priatna. (2022). Partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 89–102.
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Salim, et al. (2022). Analisis data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 4(2), 100–115.
- Samovar, L. A., & Porter, R. E. (1993). *Intercultural Communication: A Reader*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Saputra. (2021). Sumber data dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Penelitian*, 4(1), 25–33.
- Serly. (2024). *Bahasa sebagai alat komunikasi*. Kumparan
- Sirait, H. A., & Gafari, M. O. F. (2012). Pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek online di Medan. *Sasindo: Jurnal Ilmu Bahasa dan Sastra Indonesia*. Universitas Negeri Medan.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, M., & Putranto, H. (2005). *Teori-Teori Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Syahputri, et al. (2023). Kerangka berpikir dalam penelitian sosial: Pendekatan konseptual dan aplikatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 5(2), 88–102.
- Wikipedia contributors. (2025). *Sudako*. Dalam Wikipedia Bahasa Indonesia. Diakses pada 25 Mei 2026.
- Yonsa, Y. F. Y. (2020). Menjalin hubungan sosial melalui kesantunan berbahasa. *Jurnal Ilmiah Sarasvati*, 2(1), 73–78.