

## Analisis Pola Interaksi pada Layanan Informasi Online (Whatsapp) dalam Menyusun Q&A

**Yeski Putri Utami<sup>1</sup>, Izhatullaili<sup>2</sup>, Jarot Marsono<sup>3</sup>**

Program Studi Relasi Industri (RI) Politeknik Ketenagakerjaan, Jakarta, Indonesia<sup>1,3</sup>

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Politeknik Ketenagakerjaan, Jakarta, Indonesia<sup>2</sup>

Email: [yeskiputri@polteknaker.ac.id](mailto:yeskiputri@polteknaker.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini merupakan sebuah implementasi yang dilakukan terhadap pola interaksi layanan informasi online – WhatsApp, yang dilaksanakan pada proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Politeknik Tenaga Kerja tahun 2021. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi dan pengaruh pandemi covid-19 terhadap cara manusia berkomunikasi di dunia yang dikenal dengan Communication Mediated Computer (CMC). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghitung dan menentukan tuturan dalam berkomunikasi secara virtual sehingga pola interaksi yang ditemukan dapat digunakan untuk Menyusun Question and Answer (Q&A) pada kegiatan PMB selanjutnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan visual etnografi. Sampelnya adalah 10% dari total data, yaitu 240 obrolan dari proses penerimaan mahasiswa baru mulai dari pengumuman, pendaftaran, perpanjangan waktu pendaftaran, pengumuman kelulusan administrasi, pelaksanaan tes online, dan pengumuman kelulusan calon mahasiswa di Polteknaker. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan WhatsApp sebagai layanan informasi online dapat membantu mempercepat pemahaman informasi, memecahkan masalah dengan tetap menjaga jarak fisik - tanpa harus bertatap muka. Selain itu, berdasarkan frekuensi terjadinya pola interaksi dalam percakapan, dapat disimpulkan bahwa generasi muda atau calon mahasiswa Politeknik Tenaga Kerja lebih memilih untuk tidak membaca informasi detail dan lebih mengandalkan informasi (Q&A) langsung sehingga pola interaksi percakapan yang dikumpulkan dapat digunakan untuk menyiapkan jawaban cepat dan otomatis untuk Q&A.

**Kata Kunci:** *Pola Interaksi, Implikatur, Etnografi Visual, Communication Mediated Computer (CMC), WhatsApp.*

### Abstract

This research is an implementation of the interaction pattern of online information services - WhatsApp, which is carried out during the New Student Admissions (PMB) process of the 2021 Manpower Polytechnic. This research is motivated by technological developments and the influence of the co-19 pandemic on the way humans communicate in the world known as the Communication Mediated Computer (CMC). The purpose of this study is to calculate and determine utterances in virtual communication so that the interaction patterns found can be used to formulate Questions and Answers (Q&A) in subsequent PMB activities. This study used a qualitative research method with a visual ethnographic approach. The sample is 10% of the total data, namely 240 chats from the process of admitting new students starting from the announcement, registration, extension of registration time, announcement of administrative graduation, implementation of online tests, and announcement

of graduation of prospective students at Polteknaker. Based on research results, the use of WhatsApp as an online information service can help accelerate the understanding of information, solve problems while maintaining physical distance - without having to meet face to face. In addition, based on the frequency of interaction patterns in conversation, it can be concluded that the younger generation or prospective students of the Manpower Polytechnic prefer not to read detailed information and rely more on direct information (Q&A) so that the collected conversational interaction patterns can be used to prepare quick answers and automated for Q&A.

**Keywords:** *Interaction Patterns, Implicature, Etnografi Visual, Communication Mediated Computer (CMC), WhatsApp.*

## PENDAHULUAN

Kehidupan sosial berubah drastis sejak terjadinya pandemi covid-19, khususnya di Indonesia. Perubahan terbesar terlihat jelas pada tatanan komunikasi yang diakibatkan oleh anjuran WHO dan Pemerintah Indonesia untuk menjaga jarak (*social distancing*) demi memutus penularan virus covid-19 yang berdampak langsung pada pola interaksi antar manusia. Sejak awal tahun 2022, pademi covid-19 mulai melandai, dan kehidupan pun mulai normal kembali, namun demikian dampak dari kebijakan yang dilaksanakan selama kurang lebih 3 tahun itu masih terus bertahan, masyarakat cenderung menggunakan perantara atau alat komunikasi yang dikenal sebagai *Communication Mediated Computer (CMC)*, karena masyarakat sudah mulai terbiasa. Dimana media yang digunakan bukan hanya *Personal Computer (PC)* tetapi beragam gawai, seperti, telepon genggam, tablet, notebook, dll. (Arnus, 2015).

Gawai telah banyak mengalami perkembangan; mulai dari bentuk hingga modifikasi dengan berbagai aplikasi lunak untuk memudahkan komunikasi. Salah satu aplikasi yang semakin populer saat ini adalah WhatsApp (WA). Dikutip dari laman resmi New York Times (Ovide, 2020), WA digunakan lebih dari 2 miliar MAU (*Monthly Active User*) di dunia untuk memenuhi kebutuhan komunikasi sehari-hari dalam berbagai lini kepentingan, mulai dari pribadi hingga profesional. Sedangkan di Indonesia, berdasarkan data kominfo, peningkatan jumlah pengguna WA juga terjadi di Indonesia, total pengguna Internet sebanyak 171 juta, 83% diantaranya adalah pengguna WA (Reka, 2019). Data diatas menunjukkan bahwa WA merupakan objek penelitian yang sangat penting karena dalam perkembangannya, WA semakin diminati dan penggunaannya pun semakin beragam.

Salah satu penggunaan WA yang populer adalah sebagai sarana komunikasi informal dan formal yang menggeser fungsi *e-mail* dan panggilan telepon. Dalam dunia profesional, WA juga digunakan sebagai sarana informasi untuk tanya-jawab (Questions and Answer – Q&A) pada instansi-instansi resmi. Contoh; jika kita melihat iklan di media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter, dll., sebut saja iklan rumah, mobil atau produk-produk lainnya, maka tersedia tautan khusus bagi orang-orang yang tertarik untuk tanya-jawab langsung melalui WA. Bukan hanya media sosial, bahkan laman resmi (*formal website*) tertentu juga menyediakan layanan informasi yang langsung terhubung ke WA sebagai *customer service*. Tidak ketinggalan, layanan informasi online ini juga merambah ke instansi pendidikan. Hampir semua laman pendaftaran online di berbagai jenis pendidikan di Indonesia menyediakan layanan informasi tanya-jawab melalui WA, baik negeri maupun swasta, mulai dari tingkat SD, SMP, SMA, bahkan Perguruan Tinggi. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan WA menjadi penting dan sudah merambah di berbagai aspek kehidupan kita, bukan hanya secara personal tetapi juga secara interpersonal.

Sebagai salah satu perguruan tinggi, Politeknik Ketenagakerjaan (Polteknaker) juga menyediakan laman formal *online*, dimana WA juga digunakan sebagai layanan informasi tanya-jawab bagi mahasiswa, calon mahasiswa ataupun umum. Berdasarkan pre-observasi, layanan tanya-jawab WA di

Polteknaker menjadi ramai pengunjung saat proses penerimaan mahasiswa baru (PMB). Masalah yang terjadi pada layanan tanya-jawab selama PMB ini berawal dari keluhan admin WA yang harus menjawab banyak sekali pertanyaan yang masuk dari calon pendaftar mengenai program pendidikan yang diselenggarakan di Polteknaker, padahal, informasi tersebut sebenarnya sudah dijelaskan di *website*, poster dan *flyers* di Media sosial resmi Polteknaker. Fenomena yang terjadi pada layanan tanya-jawab WA di masa PMB, yaitu adanya pertanyaan berulang dari calon pendaftar, pertanyaan yang tidak berkaitan dengan penerimaan mahasiswa di Polteknaker, dan pertanyaan mengenai informasi yang telah disediakan di laman pendaftaran. Contoh: “apa saja syarat pendaftaran di Poltekkes?”, “Apakah kami bisa bekerja sama dengan Polteknaker?” dan “Kapan pendaftaran dibuka?” Pertanyaan – pertanyaan ini terlihat biasa dan wajar, namun admin WA mengeluh karena harus menjawab pertanyaan yang sama berulang kali dari ribuan orang yang berminat dengan Polteknaker.

Berkaitan dengan banyaknya tuturan yang berulang, penelitian ini membahas mengenai pola interaksi yang terjadi antara penutur dan lawan tutur dalam komunikasi virtual pada layanan informasi *online* – *WhatsApp* (WA). Pola Interaksi dianalisis berdasarkan bentuk-bentuk tuturan tidak langsung sebagai aksi dan reaksi dalam proses pengiriman dan penerimaan informasi dalam media WA. Hal yang menarik pada tuturan percakapan WA ini adalah tuturan yang disampaikan merupakan tuturan tidak langsung atau dituliskan melalui media, namun menggunakan tuturan verbal yang biasa digunakan untuk komunikasi langsung (*face to face*). Inilah salah satu bukti bahwa teknologi telah menimbulkan perubahan, kebiasaan menggunakan gawai telah menimbulkan pola interaksi baru, yaitu pola interaksi virtual, dimana pola ini tumpang-tindih dengan pola komunikasi, seperti yang disebutkan oleh Townsend (dalam Tubbs & Moss, 2005) bahwa pola komunikasi merupakan bagian dari pola interaksi manusia.

Oleh karena itu, pemilihan topik ini didasari pada fungsi praktis dan teoritis tuturan sebagai bagian dari pola interaksi dan komunikasi manusia modern. Fungsi praktis dari penelitian ini adalah memudahkan komunikasi layanan tanya-jawab (Q&A) pada layanan informasi *online* – WA, sedangkan secara teoritis, penelitian ini bertujuan untuk menambah kajian mengenai pola interaksi pada komunikasi virtual. Selain itu, penelitian mengenai pola interaksi pada media sosial sangat menarik karena bersifat dinamis dan berkelanjutan. Penelitian ini perlu dilakukan karena tergolong baru dan masih sedikit sehingga urgensi penelitian ini berkaitan dengan pentingnya komunikasi tidak langsung pasca pandemi covid-19. Ruang lingkup penelitian ini adalah obrolan (tuturan) dalam layanan informasi online - WA pada saat PMB di Polteknaker pada tahun 2021, dengan berpedoman pada pertanyaan (1) Apa saja pola interaksi dan implikatur yang muncul dalam percakapan WA?; (2) Berapakah frekuensi kemunculan Pola interaksi dalam percakapan WA?; dan (3) Apakah solusi yang dapat mempermudah komunikasi virtual antara penutur dan lawan tutur dalam percakapan WA?

### **Tindak Tutur**

Tindak tutur (*speech act*) merupakan kajian linguistik yang didasarkan pada hubungan antara tuturan dengan tindakan yang dilakukan oleh penutur dan lawan tutur. Tindak tutur melibatkan pembicara dan pendengar, yang dalam komunikasi virtual obrolan (*chatting*) melibatkan penulis dan pembaca serta topik yang menjadi obrolan (*speaking*) dalam sebuah konteks. Tuturan merupakan sarana utama dan memiliki makna nyata berupa teori yang mengkaji makna bahasa antara tindakan dan tuturan penuturnya, yang melibatkan minimal 2 pihak untuk berkomunikasi dalam konteks tertentu (Chaer, 2010). Menurut ahli, seperti Yule, Searle, Austin dan Chaer, tindak tutur dalam kajian linguistik pragmatik terbagi menjadi tiga jenis tindak tutur, yaitu: tindak lokusi, tindak ilokusi, dan tindak perlokusi (Rahardi, 2009).

Tindak Lokusi (*locution Act*) adalah *the act of saying something* yang mengutamakan isi tuturan yang disampaikan oleh penutur (Kunjana, 2005). Berdasarkan fungsinya, konsep tindak lokusi terbagi menjadi 3, yaitu: (1) tuturan atau pernyataan untuk memberitahukan (*deklaratif*) yaitu untuk memberikan perhatian; (2) tuturan atau pertanyaan untuk menggali informasi, dan (3) tuturan berupa perintah untuk mendapatkan tanggapan, tindakan atau respon verbal (dalam komunikasi virtual) sesuai dengan keinginan penutur. Penanda tindak tutur lokusi adalah tidak memperhatikan konteks namun hanya memperhatikan makna atau isi tuturan, sehingga paling mudah diidentifikasi karena pada dasarnya 'mengatakan sesuatu' adalah melakukan tindak lokusi.

Ilokusi (*Illocution Act*) adalah apa yang dicapai dengan mengkomunikasikan sesuatu untuk mencapai sesuatu (Habermas, 1998). Melalui tuturan, seseorang dapat membuat sesuatu yang baru. "Demi Allah, saya bersumpah akan memenuhi kewajiban Presiden Republik Indonesia...." ketika dituturkan oleh Jokowi, maka sejak saat itu, beliau resmi menjadi seorang Presiden bagi Republik Indonesia dan memiliki otoritas tertentu sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Tuturan tersebut bukannya sebuah deskripsi, tetapi sebuah peristiwa dalam keadaan tertentu. Tindak ilokusi merupakan '*performance of an act in saying something*' yaitu pelaksanaan suatu tindakan dengan mengatakan sesuatu (Austin, 1962). Contoh tindak ilokusi adalah menegarkan, menyuruh, menjanjikan, meminta maaf, memecat, dll. Searle (dalam Rahardi, 2009) membagi tindak ilokusi menjadi lima yaitu, tindak tutur asertif berkaitan dengan kebenaran atas hal yang dikatakan; tindak tutur direktif dimaksudkan agar lawan tutur melakukan sesuatu; tindak tutur komisif berkaitan dengan membuat janji, dan menawarkan sesuatu; tindak tutur ekspresif adalah tuturan yang dimaksudkan untuk mengevaluasi; dan tindak tutur deklaratif adalah tuturan yang mempunyai kekuasaan dengan maksud menciptakan hal baru.

Perlokusi (*Perlocution Act*) merupakan irisan dari tindak lokusi dan ilokusi, dan perlokusi adalah efek atau dampak dari tuturan (lokusi) yang didalamnya mengandung maksud tertentu, seperti meyakinkan, membujuk, menghalangi, mengatakan, mengejutkan atau menyesatkan (Austin, 1962). Maka, dapat dipahami bahwa perlokusi merupakan peristiwa sebab-akibat dimana, penyebabnya adalah produksi tuturan oleh penutur sehingga menghasilkan efek psikologi, sikap, maupun perilaku.

### **Pola Interaksi dan Pola Komunikasi**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia daring, pola adalah gambar yang dibuat menjadi contoh contoh atau model. Sedangkan interaksi adalah hal saling melakukan aksi, berhubungan, mempengaruhi, antar hubungan. Selanjutnya, interaksi verbal adalah hubungan antara orang yang satu dan yang lain dengan menggunakan Bahasa. Hal ini berkaitan erat dengan komunikasi. Townsend (dalam Tubss & Moss, 2005) berpendapat bahwa jika berbicara mengenai jaringan komunikasi maka berkaitan dengan bagian dari pola interaksi manusia. Sehingga interaksi selalu berkaitan dengan kata sosial dalam ilmu sosiologi, dan interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang berkaitan dengan hubungan antara orang perorang, antara kelompok dan perorangan, kelompok dan kelompok, dll. Dalam kajian ilmu linguistik, pola interaksi adalah model saat saling melakukan aksi dalam proses pengiriman dan penerimaan informasi yang didasarkan pada adanya pesan yang akan disampaikan.

Selanjutnya, pola komunikasi dapat diartikan sebagai suatu cara masyarakat atau komunitas dalam melakukan komunikasi untuk mempertahankan komunitasnya, yang dapat berupa pertemuan rutin, komunikasi rutin, atau bahkan hubungan timbal balik satu sama lain (Bayutiarno, 2017) Pola komunikasi adalah hubungan-hubungan khas dan berulang antar komponen komunikasi. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pola komunikasi dijelaskan sebagai berikut: 1. Identifikasi peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi secara berulang (*recurrent events*) yang menjadi ciri khas

dari perilaku komunikasi suatu kelompok masyarakat. 2. Inventarisasi komponen komunikasi yang membangun peristiwa komunikasi yang berulang tersebut (Kuswarno, 2008).

Ada lima jenis jaringan atau pola komunikasi, diantaranya: 1. Jaringan Roda, yaitu: pemimpin merupakan pusat komentar sehingga bebas berkomunikasi dengan anggota lainnya. Namun para anggota hanya dapat berkomunikasi dengan pemimpin saja. 2. Jaringan Rantai, yaitu: para anggota hanya dapat berkomunikasi dengan yang berada di sebelahnya. 3. Jaringan Y, jaringan ini mirip dengan jaringan rantai anggota kelompok hanya dapat berkomunikasi dengan seorang anggota kelompok lainnya. 4. Jaringan Lingkaran, setiap anggota dapat berkomunikasi dengan dua anggota yang bersebelahan dengannya. Namun tidak dapat berkomunikasi dengan orang disebaliknya. 5. Semua Saluran, semua saluran komunikasi terbuka, setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota lainnya (Tubss & Moss, 2005).

### **Implikatur**

Implikatur merupakan sebuah tuturan yang mempunyai makna tersirat yang tidak langsung atau dengan kata lain makna yang sering disembunyikan supaya hal yang diaplikasikan tidak nampak terlalu mencolok. Pengertian ini sejalan dengan pendapat Brown dan Yule mengatakan bahwa kata implikatur digunakan untuk menerangkan saran, tetapi dengan implikatur yang dimaksudkan berbeda dengan apa yang dituturkan. Contoh kalimat implikatur:

*“Bapak datang, jangan menangis lagi”*

(kunjana 2005:43).

Maksud dari tuturan diatas, secara jelas dapat diartikan sebagai informasi bahwa bapak sudah datang dan perintah agar berhenti menangis. Kajian implikatur pada tuturan diatas tidak sesederhana ini, makna pragmatis yang timbul dari tuturan tersebut dapat bermacam-macam sesuai dengan konteks pemahaman penutur dan lawan tutur. Sehingga tuturan di atas tidak hanya memberi informasi bahwa bapak sudah datang dari tempat tertentu, tetapi dapat berupa peringatan pada lawan tutur bahwa sang ayah yang keras dan pemarah itu akan melakukan sesuatu jika terus menangis. Interpretasi lainnya, penutur tidak ingin dianggap sebagai orang yang menyebabkannya menangis sehingga penutur bisa dimarahi oleh si Bapak. Kunci utama dalam menginterpretasikan implikatur adalah konteks, serta pemahaman penutur dan lawan tutur. Kesalahpahaman bisa saja terjadi jika, penutur dan lawan tutur tidak dalam konteks dan pemahaman yang sama

### **Communication mediated Computer (CMC)**

*Computer Mediated Communication* (CMC) merupakan bentuk komunikasi baru yang banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi (Arnus, 2015). Bentuk komunikasi yang awalnya hanya terbagi menjadi intrapersonal, interpersonal, kelompok dan juga komunikasi massa, saat ini, berkembang pesat dengan menggunakan komputer, gawai, *tablet*, dll. Sebuah bentuk komunikasi dapat dimasukkan ke dalam kategori CMC adalah ketika dua atau beberapa orang didalamnya hanya dapat saling berkomunikasi atau bertukar informasi melalui teknologi komunikasi. Contoh: mengirim dan menerima surat elektronik, menggunakan gawai untuk berkomunikasi lisan atau tulisan, atau unduh dan unggah lagu, gambar, video, atau berita juga bisa dikategorikan sebagai CMC karena berkaitan dengan interaksi sosial secara virtual.

Jika dibandingkan, dalam komunikasi antar pribadi secara tatap muka, penutur dan lawan tutur berada pada saat dan tempat yang sama, sehingga ekspresi wajah juga menjadi bagian dari pemahaman tuturan, dan bisa dilakukan seketika tanpa ada jeda waktu, disebut juga *synchronous communication* (Baldwin. R John, Perry. D.Stephen, Moffit. Anne Mary, 2004). CMC bisa menjadi *synchronous*, ketika seseorang berpartisipasi dalam sebuah aplikasi obrolan (*chatting*), yaitu ketika dua orang atau lebih mendiskusikan sebuah topik secara *real-time*, atau hampir secara simultan.

Komunikasi tatap muka dan CMC dikatakan *synchronous* jika penutur dan lawan tutur mendapatkan respon timbal balik secara seketika dan segera menyesuaikan pesan secara cepat berdasarkan konteks pembicaraan.

### **Aplikasi WhatsApp (WA)**

WA merupakan aplikasi pesan instan berbasis internet yang penggunaannya dapat saling mengirim pesan teks, suara, melakukan panggilan suara/video, berbagi foto/ video/dokumen/ lokasi dan jenis format lainnya. WA menjadi salah satu aplikasi pesan instan atau sarana komunikasi CMC, yang banyak digunakan di Indonesia dan dunia. Dominasi pengguna WA di Indonesia sangat tinggi, seperti penyebaran informasi, dan komunikasi formal juga lebih banyak dilakukan melalui WA, mulai dari bisnis, pembelajaran, *private*, hingga perkumpulan komunitas/keompok.

WA diciptakan oleh Brian Acton dan Jan Koum pada tanggal 24 Februari 2009, yang bertempat di Mount View, California, Amerika Serikat (*About WhatsApp*, 2014). WA didesain sedemikian rupa agar dapat memberikan manfaat sebagai; sarana komunikasi jarak jauh, membagikan lokasi, panggilan video, sarana berbisnis, bahkan menjadi sarana untuk perkembangan ilmu linguistik, karena menciptakan berbagai kata baru. Aplikasi ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi karena memudahkan penggunaannya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa mengeluarkan biaya banyak karena aplikasi ini menggunakan data internet.

### **Pendaftaran Daring**

Pendaftaran daring (*online Registration*) adalah sebuah pendaftaran dalam bentuk pencatatan data untuk menghasilkan informasi di sebuah program yang dilakukan dengan bantuan komputer/gawai yang terhubung dengan jaringan internet. Pada zaman sekarang, pendaftaran daring telah banyak digunakan, contohnya pendaftaran kuliah, pembuatan paspor, KTP, SIM dan lain lain. Salah satu manfaat pendaftaran daring adalah memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik, memberikan kemudahan pendaftaran, karena tidak perlu datang ke instansi yang bersangkutan, asalkan memiliki akses internet, dan status pendaftaran dapat diketahui setiap saat.

Sistem pendaftaran daring ini juga lebih banyak diminati karena lebih efektif, efisien, cepat dan menghilangkan sistem antrian untuk mengambil formulir, dengan biaya operasional yang menjadi lebih murah. Hal ini sangat signifikan karena mendukung program pemerintah untuk menjaga jarak karena pandemi covid-19. Penggunaan biaya operasional yang lebih murah membantu instansi untuk menghemat biaya pengeluaran, dimana, manfaat ini sangat dirasakan oleh banyak instansi selama pandemi covid-19. Namun demikian, penerapan teknologi dan sistem baru akan membutuhkan sosialisasi, karena dipengaruhi oleh pemahaman dan penguasaan teknologi dunia informasi (alur pendaftaran daring). Hal ini perlu dibarengi dengan peningkatan Infrastruktur yang masih terbatas dan tidak merata, baik infrastruktur internet maupun komputer/gawai yang akan dipakai untuk pendaftaran daring.

### **METODE**

Penelitian ini sangat kompleks karena berkaitan dengan peran teknologi dalam mempengaruhi pola interaksi, implikatur, dan komunikasi visual, sehingga metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah metode etnografi visual yaitu "*Ethnography of Speaking*" yang merupakan suatu metode untuk menganalisis pola-pola pemaknaan bahasa dalam budaya tertentu yang mengangkat bentuk-bentuk peristiwa tuturan (*speech events*), pilihan-pilihan bahasa yang dilakukan penutur, topik pembicaraan dan latar (*setting*) pembicaraan (Hymes, 1972). Dalam penelitian ini, metode etnografi visual digunakan untuk mengkaji penggunaan bahasa secara linguistik dalam konteks situasi, interaksi dan komunikasi yang dilakukan dalam proses tanya-jawab melalui WA. Langkah-langkah yang

dilakukan adalah sebagai berikut:

### Menentukan Jumlah Sampel

Secara keseluruhan, total percakapan WA yang masuk dalam layanan tanya-jawab pada masa PMB Polteknaker adalah 2458 nomor WA. Roscoe (dalam Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian kualitatif adalah dengan rentang 30-500 sampel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 240. Berikut adalah data yang digunakan, yaitu 10 % dari total *chat* atau obrolan yang masuk ke dalam layanan informasi *online* WA dalam setiap tahapan PMB Polteknaker tahun 2021.

**Tabel 1. Jumlah sampel dalam layanan tanya-jawab WA pada saat PMB Polteknaker 2021.**

No.	Urutan Data	Jumlah 10% Dari Total Data
1	Tahap Pengumuman - 1-30 Mei 2021	80
2	Tahap Pendaftaran - 24-30 Juni 2021	70
3	Tahap Perpanjangan pendaftaran - 1-9 Juli 2021	20
4	Tahap Pengumuman lulus administrasi - 10-12 Juli 2021	30
5	Tahap Pelaksanaan TPA daring - 16-21 Juli 2021	20
6	Tahap Pelaksanaan Tes Psikologi - 22 juli – 3 agustus 2021	10
7	Tahap Pengumuman Kelulusan (diterima di Polteknaker untuk T.A. 2021-2022)	10
	<b>Total</b>	<b>240</b>

### Langkah Pengumpulan Data

Pengambilan data yang digunakan adalah proporsional random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak sehingga setiap populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini populasi dibagi menjadi beberapa tahapan sesuai dengan prosedur pendaftaran daring yang disediakan oleh Politeknik Ketenagakerjaan, yaitu tahap pengumuman, pendaftaran, perpanjangan pendaftaran, pengumuman kelulusan administrasi, pelaksanaan Tes Potensi Akademik (TPA) daring, pelaksanaan tes psikologi daring, dan tahap pengumuman kelulusan. Data dikumpulkan dengan cara mengunduh obrolan WA melalui server yang digunakan oleh Polteknaker dalam bentuk .txt file, kemudian dikelompokkan berdasarkan populasinya seperti yang tertera dalam table 1.

### Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan adalah zoom untuk wawancara dan observasi, Observasi dilakukan pada semua layanan media sosial yang berkaitan dengan PMB Polteknaker seperti website resmi, youtube, Instagram, Facebook, dan Twitter, serta WA yang dipandu oleh masing-masing admin. Kemudian aplikasi Antan digunakan untuk menghitung frekuensi kemunculan pola interaksi, dengan menggunakan kata atau frasa sebagai penciri kemunculan dalam kalimat. Sehingga peneliti dapat menghitung frekuensi kemunculan kalimat yang menunjukkan pola interaksi. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan admin WA yang berjumlah 2 orang dan 2 staff IT.

### Langkah-langkah dalam analisis data

Dalam menganalisis implementasi komponen tutur, maka peneliti menggunakan komponen tutur SPEAKING yang disampaikan oleh, yaitu:

**S** : *Situation*, yaitu *setting* (latar) dan *scene* (suasana)

- P** : *Participant*, yaitu penutur, pengirim, pendengar, dan penerima tutur
- E** : *End*, yaitu tujuan yang terdiri atas *purpose-outcome* dan *purpose-goal*
- A** : *Act sequence*, yaitu urutan tindak
- K** : *Key*, yaitu nada, cara untuk menyampaikan isi pesan
- I** : *Instrumentalities*, yaitu saluran/media komunikasi dan bentuk tutur
- N** : *Norm*, yaitu norma interaksi dan interpretasi
- G** : *Genre*, yaitu kategori

SPEAKING merupakan bentuk sederhana dari komponen tutur yang disampaikan oleh Dell Hymes (1989) yang disederhanakan dalam bentuk akronim oleh Christina, Pauston dan tucker (2003). Analisis dilakukan untuk mengetahui implikatur yang muncul dalam setiap pola interaksi yang dikaji dengan menggunakan teori yang disampaikan oleh Grice (1975) dan Brown-Levinson (1978) yang membagi implikatur menjadi 4 maksim serta Leech dan Brown-Levinson (1978) yang membagi implikatur menjadi 6 maksim, yaitu: kuantitas, kualitas, relevansi, cara, kearifan, kedermawanan, pujian, kerendahan, kesepakatan, dan simpati.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan 10 % dari total chat atau obrolan yang masuk ke dalam layanan informasi online WA dalam setiap tahapan PMB Polteknaker tahun 2021, maka dapat ditemukan frekuensi kemunculan tuturan berulang pada setiap tahap penerimaan mahasiswa baru.

**Tabel 2. Pada Tahap Pengumuman**

No.	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1.	"Berapa biaya kuliah di Polteknaker?"	20	Biaya pendidikan 100% subsidi pemerintah (Kementerian Ketenagakerjaan)
2.	"Bisakah saya Mendaftar Bapak/Ibu.?"	5	Silahkan, siapapun bisa mendaftar dan tidak ada batasan usia untuk calon pendaftar
3.	"Apa saja syarat pendaftaran?"	10	website: <a href="http://polteknaker.ac.id/">http://polteknaker.ac.id/</a> instagram: <a href="https://www.instagram.com/polteknaker">https://www.instagram.com/polteknaker</a> Youtube: <a href="https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk">https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk</a>
4.	"Bagaimana alur pendaftaran?"	30	website: <a href="http://polteknaker.ac.id/">http://polteknaker.ac.id/</a> instagram: <a href="https://www.instagram.com/polteknaker">https://www.instagram.com/polteknaker</a> Youtube: <a href="https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk">https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk</a>  Registrasi online melalui website 🤗 Website: <a href="http://pmb.polteknaker.ac.id">http://pmb.polteknaker.ac.id</a>
5.	Dimana lokasi Polteknaker? "Untuk pusat politeknik ketenagakerjaan itu di jakarta atau di bekasi ya min?"	5	Kampus Politeknik Ketenagakerjaan berada di Jakarta Timur.
6.	"Apa saja prodi yang tersedia di	10	Ada relasi industri, MSDM, dan K3, untuk keterangan lebih lanjut silahkan klik link berikut.

No.	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
	Polteknaker?"		website: <a href="http://polteknaker.ac.id/">http://polteknaker.ac.id/</a> instagram: <a href="https://www.instagram.com/polteknaker">https://www.instagram.com/polteknaker</a> Youtube: <a href="https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk">https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk</a>
	<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	

Tabel diatas merupakan frekuensi kemunculan data berkaitan dengan tahap pengumuman. Terlihat jelas bahwa antusiasme pendaftar sangat tinggi, karena total obrolan yang masuk sangat tinggi pada tahap ini. Dari 10% total data, yaitu 80 obrolan, didapati beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan biaya kuliah, syarat pendaftaran, alur pendaftaran, lokasi Polteknaker, dan prodi yang tersedia di polteknaker. Pada kolom pertanyaan, terlihat bahwa tuturan yang disampaikan telah sesuai dengan maksim kesepakatan yang disampaikan oleh Leech, Brown and Levinson, bahwa mengusakan terjadi kesepakatan antara penutur dan lawan tutur mengenai informasi yang dibutuhkan.

Selain itu, berdasarkan informasi yang disampaikan oleh lawan tutur pada kolom jawaban, terlihat bahwa jawaban menggunakan maksim cara, maksim kesepakatan dan maksim relevansi. Mayoritas jawaban mengarahkan penutur untuk membuka website atau sosial media yang telah disediakan untuk informasi lebih lanjut. Dalam hal ini, implikatur yang digunakan menyiratkan bahwa "informasi yang ditanyakan sudah tersedia".

**Tabel 3. Tahap Pendaftaran dan Perpanjangan Pendaftaran**

No.	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1.	Informasi mengenai dokumen yang ditolak setelah verifikasi. "Belum verifikasi Yg ini kek mana ya kak?"	25	Nanti akan diverifikasi oleh tim verifikator di hari dan jam kerja. Pantau saja terus perubahan statusnya dengan cara log in.
2.	Informasi mengenai dokumen yang ditolak setelah verifikasi. "Semua berkas yg diminta sudah lengkap Dan sesuai arahan dari pihak politeknik akan tetapi status PMB Berkas tidak lengkap. Mohon bantuannya Bapak/Ibu Yth."	15	Berkas tidak dapat dibuka sehingga status berkas tidak lengkap. Silahkan daftar kembali menggunakan email berbeda
3.	Informasi mengenai syarat pendaftaran "Persyaratan buat masuk polteknaker itu apa aja ya kak"	30	Syarat pendaftaran 1. lulusan SMA/MA/Sederajat 2. Khusus untuk yg memilih prodi K3 (jurusan IPA dan tidak buta warna 3. Ijazah terakhir/SKL (asli) 4. KTP/KK 5. Sertifikat/piagam pendukung (bila ada)  website: <a href="http://polteknaker.ac.id/">http://polteknaker.ac.id/</a> instagram:

No.	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
			<a href="https://www.instagram.com/polteknaker">https://www.instagram.com/polteknaker</a> Youtube: <a href="https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk">https://youtu.be/Z_GaNE_1zAk</a>  Registrasi online melalui website 😊 Website: <a href="http://pmb.polteknaker.ac.id">http://pmb.polteknaker.ac.id</a>
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	

Pada tahap pendaftaran dan perpanjangan pendaftaran, pertanyaan yang muncul dengan frekuensi tertinggi adalah mengenai proses verifikasi dan syarat yang dibutuhkan untuk pendaftaran. Pertanyaan mengenai verifikasi ini meningkat karena banyaknya data yang tidak terbaca dalam sistem penerimaan di poletknaker, sehingga proses verifikasi tidak dapat dilakukan dan notifikasi yang berikan kepada pendaftar adalah “dokumen tidak lengkap”. Oleh karena itu, pertanyaan yang masuk mengenai hal ini menjadi dominan. Pada tahap ini, pertanyaan-pertanyaan yang masuk mengindikasikan penggunaan maksim kuantitas dan kualitas serta cara.

Walaupun demikian, admin layanan informasi WA dapat memberikan penjelasan dengan ringkas dan jelas agar mudah oleh pendaftar. Tidak sedikit jawaban yang diberikan berupa link dimana penjelasan dan alur pendaftaran terus diberikan kepada penanya. Pada tahap ini pihak admin menggunakan maksim cara, kesepakatan dan simpati agar para pendaftar dapat melakukan pendaftaran dengan benar dan dapat memberikan solusi pada kendala yang terjadi.

**Tabel 4. Tahap Pengumuman Lulus Administrasi**

No.	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1.	Informasi jadwal pelaksanaan Tes daring. “Assalamu'alaikum Wr. Wb. Selamat malam Pak/Buk. Saya Reza, Asal Kabupaten Tuban. Mohon maaf ijin bertanya lagi terkait sesi pada saat psikotes yang akan mulai dilaksanakan besok bagaimana ya Pak/Buk?”	15	Mohon dibaca dengan teliti ya jadwal pelaksanaannya 🙏
2.	Informasi mengenai pengumuman kelulusan “Mohon maaf ijin bertanya terkait pengumuman hasil tes potensi akademik bisa dicek dimana ya Pak?”	10	Silahkan cek email.
3.	Informasi mengenai email daftar ulang yang belum masuk ke email pendaftar. “Kenapa saya belum mendapat email terkait test psikotes besok ya min???”	5	Mohon informasikan nomor pendaftaran dan nama lengkap serta email Di spam tidak ada juga?
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	

Pada tahap pengumuman lulus administrasi, banyak sekali pertanyaan yang masuk ke layanan informasi WA, berupa konfirmasi. Contohnya, alur pelaksanaan Tes, dimana semua informasi yang dibutuhkan telah disampaikan dalam email dan web Polteknaker. Selain itu, pertanyaan uga datang

dari peserta yang namanya muncul di web Polteknaker sebagai peserta yang lulus administrasi, tetapi tidak mendapatkan e-mail. Pertanyaan yang masuk merujuk pada aspek kualitas, relevansi dan cara dimana banyaknya peserta yang mengalami kendala. Pada kolom jawaban terlihat bahwa, admin menjawab dengan menggunakan maksim cara dan maksim kesepakatan untuk menegaskan informasi yang telah diberikan.

Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan TPA dan Tes Psikologi online, keadaan mulai berbalik, dimana biasanya pertanyaan masuk ke layanan informasi WA banyak dari pendaftar namun pada tahap ini tuturan dalam bentuk pertanyaan lebih banyak diawali oleh admin WA. Contohnya: Pengumuman jadwal dan panduan ujian online. Pada tahap ini, semua pengumuman dan informasi terkait pelaksanaan tes disebarkan bukan hanya pada web dan media sosial tetapi juga melalui WA agar calon mahasiswa diinfokan lebih cepat.

**Tabel 5. Tahap pelaksanaan TPA dan Tes Psikologi Online**

No.	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
	<p>Kepada, Calon Peserta Tes Psikologi PMB Polteknaker T.A. 2021/2022</p> <p>Dengan hormat,</p> <p>Sehubungan dengan pelaksanaan Tes Psikologi Online PMB Polteknaker T.A. 2021/2022 yang akan dilaksanakan pada hari *Rabu, tanggal 21 Juli 2021*, berdasarkan data rekapitulasi pengisian Form Tes Psikologi bahwa nama Saudara belum mengisi Form <a href="https://s.id/FormPsikologi2021">https://s.id/FormPsikologi2021</a> yang diberikan sampai batas waktu yang ditentukan hari *Minggu, 18 Juli 2021 jam 12:00 WIB*.</p> <p><b>Apakah ada kendala dalam pengisian Form tersebut?</b></p> <p>Kami sudah membuka kembali link Form <a href="https://s.id/FormPsikologi2021">https://s.id/FormPsikologi2021</a> sampai *malam ini Minggu, 18 Juli 2021 jam 23:59 WIB*</p> <p>Terima kasih, Salam Panitia PMB Polteknaker T.A. 2021/2022</p>	20	Mayoritas respon "tidak"
2.	Kenapa anda keluar dari grup? Apakah anda mengundurkan diri?	10	Hallo ibu/bapak. Benar saya mengundurkan diri. Karena alasan tertentu. Menurut orang tua, orangtua juga sudah konfirmasi kepada

---

bapak/ibu . Mohon maaf  
sebelumnya      bapak/ibu



---

**TOTAL**

**30**

---

Pola interaksi yang terjadi selama tahap pelaksanaan tes TPA dan Psikotes daring ini mengindikasikan bahwa admin menggunakan maksim kedermawanan dan simpati, yaitu memberikan informasi yang lebih dari yang dibutuhkan oleh calon mahasiswa dalam proses pelaksanaan Tes daring. Selain itu, mahasiswa yang keluar atau mengundurkan diri tanpa keterangan mengindikasikan bahwa mereka menggunakan maksim simpati dan kearifan, yaitu dengan tidak mengeluarkan tuturan yang akan menyebabkan kerugian bagi orang lain. Dengan mayoritas jawaban tidak, atau tidak dijawab, admin tetap menggunakan maksim kuantitas, kuantitas. Selain itu, admin menggunakan maksim kedermawanan dan cara untuk membantu peserta yang memberikan jawaban selain tidak, dengan bertanya kepada pendatar lebih dulu. Seperti yang tertera dibawah ini.

Tahap selanjutnya adalah tahap pengumuman kelulusan, dimana seluruh calon mahasiswa telah menyelesaikan rangkaian proses PMB dan dinyatakan diterima di Politeknik Ketenagakerjaan. Berikut adalah format pengumuman yang disampaikan oleh Polteknaker pada semua layanan informasi online, baik WA, web, email dan semua sosial media.

*Kepada,*

*Calon Mahasiswa Baru Poltekkes 2021*

*Selamat Anda dinyatakan LULUS dalam seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Ketenagakerjaan Tahun Akademik 2021/2022.*

*Berdasarkan Pengumuman Nomor 1/2333/DL.05/VIII/2021 tentang Hasil Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Ketenagakerjaan Tahun Akademik 2021/2022, selanjutnya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:*

- 1. Calon mahasiswa wajib melakukan daftar ulang secara online paling lambat 9 Agustus 2021, Pukul 15.00 WIB melalui link <https://s.id/DaftarUlangPMB2021>.*
- 2. Dokumen yang dilampirkan untuk daftar ulang yaitu:*
  - a. Surat Keterangan Kesehatan,*
  - b. Surat Keterangan Bebas Narkoba,*
  - c. Surat Keterangan Tidak Buta Warna (bagi calon mahasiswa D-IV Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja) dan*
  - d. Surat Pernyataan (format dapat di unduh melalui link <https://s.id/SuratPernyataanPMB2021>)*
- 3. Biaya Tes Kesehatan, Narkoba dan Buta Warna akan diganti oleh Politeknik Ketenagakerjaan (total biaya keseluruhan tes maksimal sejumlah Rp. 500.000 (Lima Ratus Ribu Rupiah)) dengan sistem reimbursement yang akan ditransfer ke rekening masing-masing setelah mengunggah bukti pembayaran keseluruhan tes pada link daftar ulang;*
- 4. Bagi calon mahasiswa yang tidak melakukan daftar ulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan, maka dianggap mengundurkan diri dan akan digantikan oleh calon mahasiswa cadangan.*

5. Demikian pengumuman ini disampaikan. Apabila ada pertanyaan, calon mahasiswa dapat menghubungi panitia Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Ketenagakerjaan tahun Akademik 2020/2021. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Salam

Panitia PMB Polteknaker 2022

Berdasarkan format pengumuman di atas, terlihat jelas bahwa informasi yang diberikan sangat menyeluruh. Pengumuman ini disebarkan satu-persatu kepada setiap peserta yang lulus, melalui email, dan WA. Namun demikian, tetap ada beberapa pertanyaan yang masuk dan berulang, diantaranya adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Tahap Pengumuman Kelulusan**

No.	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
	Konfirmasi waktu		
1.	“Permisi selamat siang Pak 🙏 Ingin bertanya jika sudah melakukan daftar ulang, tinggal menunggu sampai tanggal 9 dan pengumuman selanjutnya?”	7	Iya, silahkan pantau web Polteknaker
	Konfirmasi dokumen		
2.	“Bagaimana kalau datanya ada yang kurang pak? Apakah kami langsung gugur?”	3	Tidak, silahkan pantau terus web polteknaker
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang masuk, implikatur yang digunakan menyiratkan bahwa ada rasa tidak sabar dan keinginan yang kuat untuk mengetahui hasil akhir dari proses seleksi calon mahasiswa yang dilakukan oleh Polteknaker. Pertanyaan nomor 2 mengindikasikan implikatur kecemasan, atau rasa khawatir bahwa mereka akan gagal dan mencoba meminimalisir dengan menentukan detail data. Pada kolom 2 jawaban, terlihat bahwa admin tidak memberikan informasi apapun. Implikatur yang digunakan menyiratkan bahwa “kami tidak bisa memberikan informasi, tunggu saja pengumuman formal.”

## SIMPULAN

Implementasi pola interaksi diatas menunjukkan bahwa pertanyaan yang berulang paling banyak masuk ke layanan informasi WA pada tahap pengumuman dan pendaftaran. Selain itu, WA yang masuk bukan hanya mengenai PMB tahun 2021, tetapi juga mengenai hal lain seperti seminar yang diadakan Polteknaker, atau keinginan untuk menjalin kerjasama dengan Polteknaker. Hal ini terjadi karena layanan informasi online – WA ini digunakan untuk semua layanan, tidak terbatas hanya pada saat PMB saja.

Berkaitan dengan hal tersebut, perlu dipahami bahwa tidak pola interaksi, dan implikatur ditemukan dalam proses PMB Politeknik Ketenagakerjaan, Selain itu, penelitian ini juga mendapati bahwa calon pendaftar tidak membaca semua informasi yang diberikan (dalam bentuk tulisan). Dengan demikian, informasi tertulis dapat diganti dengan video tutorial, contoh; pada tahap pendaftaran, diperlukan video yang menjelaskan alur pendaftaran, dan/atau alur pelaksanaan tes. Pola interaksi yang ditemukan didominasi oleh maksim cara, kedermawanan, kesepakatan, relevansi dan

kualitas. Sedangkan implikatur didominasi oleh keingintahuan dan kekhawatiran dalam menjalankan proses pendaftaran hingga pengumuman kelulusan.

Kendala yang dialami oleh admin pada saat seperti ini adalah, karena terlalu banyak obrolan yang masuk, sehingga tidak semua obrolan WA dapat dibalas dengan cepat. Banyaknya pertanyaan berulang yang cenderung diabaikan dan bahkan beberapa obrolan yang masuk pada saat weekend tidak terjawab karena tidak ada admin yang stand-by. Selain itu, WA yang tidak berkaitan dengan PMB cenderung diabaikan karena bukan prioritas pada saat itu. Hal ini tentunya cukup berdampak pada citra pelayanan tanya-jawab (Q&A). Sehingga, solusi yang dapat dilakukan adalah membuat daftar Q&A agar pertanyaan berulang dapat dijawab secara otomatis melalui fitur 'save-text' pada WA. Selanjutnya, sosialisasi dapat dilakukan melalui media video, karena generasi millenials lebih cenderung menonton dari pada membaca.

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi pola interaksi dan implikatur tutur seseorang dalam berkomunikasi. Pengaruh positif dari perkembangan ini adalah (1) komunikasi jarak jauh bisa dilakukan dengan lebih mudah, (2) pemberlakuan aturan untuk menjaga jarak (social distancing) untuk karena adanya pandemic covid-19 bisa dilakukan tanpa membatasi komunikasi, dan (3) meningkatnya khasanah ilmu pengetahuan mengenai pola interaksi dan implikatur dalam ilmu linguistik dan komunikasi. Selain itu, pengaruh negatif yang terlihat jelas dalam komunikasi yang dilakukan dalam layanan informasi online – WA ini adalah calon pendaftar tidak suka membaca. Mereka memberikan pertanyaan yang informasinya sudah ada dan tersedia secara terbuka.

Demikianlah pola interaksi yang terjadi, dan implikatur yang digunakan dalam layanan informasi online – WA. Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah didapatkan, penelitian selanjutnya mungkin dapat meneliti register yang digunakan dalam tuturan atau metode untuk meningkatkan minat membaca generasi muda. Sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan agar generasi muda lebih meningkatkan kualitas membaca informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- About WhatsApp. (2014). WhatsApp. <https://www.whatsapp.com/about/#:~:text=WhatsApp was founded by Jan,reliably anywhere in the world>.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Arnus, S. H. (2015). Computer Mediated Communication (CMC), Pola Baru Berkomunikasi. *Al-Munzir*, 8(2), 275–289. <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/al-munzir/article/view/744/680>
- Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Harvard University Press.
- Baldwin, R John, Perry, D. Stephen, Moffit, Anne Mary. (2004). *Communication Theories for Everyday Life*. Pearson Education, Inc.
- Bayutiarno, N. (2017). Pola Komunikasi Komunitas Otaku Di Kota Surakarta (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Pola Komunikasi Komunitas Otaku di Kota Surakarta 2015). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 1–10. <https://www.jurnalkommas.com/docs/Jurnal Naufal.pdf>
- Brown G. dan Yule, G. (1985). *Analisis wacana (discourse analysis)* Terjemahan oleh Sutikno. 1996. Jakarta: Gramedia
- Brown, P dan Levinson, S.C. (1978). Universals in language use: politeness phenomena. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Roger and Albert Gilman. 1960. The pronoun of Power and Solidarity. Dalam Cristina Bratt Pauston dan G. Richard Tucker. *Sociolinguistics, The Essential Reading*. 2003. Oxford: Blackwell Publishing.
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Rineka Cipta.

- Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J.L. Morgan (eds). *Syntax and Semantics 3: speech acts*. NY: Academic Press.
- Habermas, J. (1998). Action, Speech Acts, Linguistically Mediated Interactions, and the Lifeworld. In M. Cooke (Ed.), *On the Pragmatics of Communication* (p. 39). MIT Press.
- Halliday, M.A.K. 1992. *Bahasa, konteks, dan teks*. Yogyakarta.
- Hymes, D. (1972). *Models of the Interactions of Language and Social Life*. Holt, and Winstton Inc.
- Hymes, Dell. 1989. *Foundations In Sociolinguistics An Ethnographic Approach*. Philadelphia
- Kunjana, R. (2005). *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Erlangga.
- Kuswarno, E. (2008). *Etnografi Komunikasi: Pengantar dan Contoh Penelitiannya*. Widya Padjadjaran.
- Leech, G. Terjemahan Oka, M.D.D. 1993. *Prinsip-prinsip pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Levinson, S.C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge textbooks in linguistics: Cambridge University Press.
- Murdiyatomoko dan Handayani, R. 2004. Interaksi Sosial dalam Dinamika. Artikel <http://www.tempo-interaktif.com/interaksi-osial-dalam-dinamika>.
- Ovide, S. (2020, December 1). Why WhatsApp Matters. New York Times. <https://www.nytimes.com/2020/12/01/technology/why-whatsapp-matters.html>
- Rahardi, K. (2009). *Sosiopragmatik: Kajian imperatif dalam wadah konteks sosiokultural dan konteks situasionalnya*. Erlangga.
- Reka, D. (2019, November 18). Kominfo: 83% Pengguna Internet adalah Pengguna Whatsapp. Gatra.Com. <https://www.gatra.com/news-457263-teknologi-kominfo-83-pengguna-internet-adalah-pengguna-whatsapp.html>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Tubss, S. L., & Moss, S. (2005). *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Tucker, M. E. 2003. *Sedimentary Rocks in the Field 3rd edition*. Wiley-Blackwell. Oxford.
- Utami, Tri Budi. 2006. *Analisis Pragmatik Bahasa Penolakan dalam Wacana Chatting di Internet Netzone*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yuliantanto, Tataria. 2007. *Analisis Percakapan pada Pengguna Bahasa Pedagang Keturunan Cina di Toko-Toko Sekitar Pasar Kadipolo Surakarta*. Skripsi. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.