

STRATEGI KESANTUNAN BERBAHASA WARGANET DALAM KOMENTAR PADA AKUN INSTAGRAM PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

Afroza Susandra¹, Agustina²

Sastra Indonesia, Universitas Negeri Padang^{(1),(2)}

Afrozassusandra956@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan jenis-jenis strategi kesantunan berbahasa dan fungsi pragmatik yang terkandung dalam komentar warganet pada akun Instagram @presidenrepublikindonesia periode November–Desember 2025. Masalah penelitian ini muncul karena kolom komentar akun tersebut menampilkan variasi bahasa yang luas, mulai dari apresiasi hingga sindiran, sehingga menarik dikaji dari sudut pandang kesantunan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik simak dan catat; data dikumpulkan melalui tangkapan layar komentar, kemudian dianalisis berdasarkan teori kesantunan Brown dan Levinson (1987). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 180 data, strategi kesantunan positif mendominasi dengan 107 data (59,44%), terutama strategi bercanda (13,89%), sedangkan strategi kesantunan negatif ditemukan pada 73 data (40,56%), didominasi strategi menggunakan pertanyaan (13,33%). Fungsi pragmatik yang paling dominan adalah kritik dan saran, masing-masing 53 data (29,44%). Simpulannya, warganet tetap menerapkan prinsip kesantunan berbahasa dalam menyampaikan kritik, saran, dukungan, sindiran, maupun evaluasi kepada Presiden melalui media sosial.

Kata Kunci: fungsi pragmatik; kesantunan berbahasa; komentar Instagram; strategi kesantunan; warganet.

Abstract

This study aims to describe the types of politeness strategies and the pragmatic functions embedded in netizens' comments on the Instagram account @presidenrepublikindonesia during November–December 2025. The problem arises because the account's comment section displays a wide range of language, from appreciation to sarcasm, making it worth examining from a politeness perspective. This research employed a qualitative descriptive method using observation and note-taking techniques; data were collected through screenshots of comments and analyzed using Brown and Levinson's (1987) politeness theory. The results show that of 180 data, positive politeness strategies dominated with 107 data (59.44%), particularly the joking strategy (13.89%), while negative politeness strategies accounted for 73 data (40.56%), dominated by the questioning strategy (13.33%). The most dominant pragmatic functions were criticism and suggestion, each comprising 53 data (29.44%). In conclusion, netizens consistently apply politeness principles when conveying criticism, suggestions, support, sarcasm, and evaluation toward the President through social media.

Keywords: Instagram comments; netizens; politeness strategy; pragmatic function; verbal politeness.

Pendahuluan

Bahasa merupakan sarana utama manusia dalam berinteraksi sosial sekaligus cermin kepribadian penuturnya (Pranowo, 2009). Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang berbeda, dan perbedaan tersebut semakin terlihat sejak hadirnya media sosial, termasuk Instagram, sebagai ruang interaksi baru bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat secara terbuka. Dalam ruang digital tersebut, kesantunan berbahasa menjadi aspek penting untuk menjaga keharmonisan interaksi, terutama ketika penutur menyampaikan kritik, saran, atau dukungan kepada pihak lain. Brown dan Levinson (1987) menjelaskan bahwa kesantunan adalah strategi berbahasa yang digunakan penutur

untuk menghormati kebebasan bertindak mitra tutur sekaligus menjaga citra diri (face) masing-masing pihak melalui ungkapan tidak langsung, peredam, permintaan maaf, atau penyamaran maksud. Pandangan tersebut sejalan dengan Leech (1983) yang menekankan bahwa kesantunan berfungsi memaksimalkan keharmonisan sosial dan meminimalkan konflik, serta Yule (1996) yang menegaskan bahwa kesantunan juga merupakan strategi pragmatis yang mempertimbangkan konteks dan hubungan sosial antarpener.

Komunikasi pada platform digital seperti Instagram tidak melibatkan kontak fisik maupun isyarat nonverbal yang biasanya membantu penafsiran makna, sehingga interpretasi tuturan sangat bergantung pada bentuk bahasa yang digunakan. Kebebasan berpendapat yang ditawarkan media sosial kerap kali diiringi pelanggaran norma kesantunan karena warganet merasa memiliki jarak sosial yang lebih “aman” dengan tokoh yang dituju. Fenomena ini sangat terlihat pada akun Instagram resmi @presidenrepublikindonesia, yang memiliki jutaan pengikut sehingga setiap unggahannya selalu mengundang ribuan komentar berupa apresiasi, kritik kebijakan, saran, hingga komentar bernada emosional. Sebagian warganet menggunakan bahasa yang langsung dan sarkastik ketika membicarakan isu pemerintahan, sementara sebagian lain tetap menerapkan strategi kesantunan seperti pujian, disclaimer, atau penanda hormat sebelum menyampaikan kritik. Variasi inilah yang memperlihatkan bagaimana teori kesantunan direalisasikan secara nyata di ruang publik virtual sekaligus mencerminkan bagaimana masyarakat Indonesia berpartisipasi dalam komunikasi politik melalui media sosial.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kesantunan maupun ketidaksantunan berbahasa di media sosial dengan objek dan sudut pandang yang beragam. Apriyani dan Agustina (2023) mengkaji ujaran kebencian di kolom komentar Instagram tokoh politik dari perspektif linguistik forensik, Puspitasari (2021) menyoroti kesantunan negatif dalam komentar warganet di Instagram, Siregar (2020) menganalisis komentar negatif netizen terhadap tokoh publik, Fitriyani (2019) menerapkan teori Brown dan Levinson pada komentar Instagram secara umum, sedangkan Wijayanti dan Mubarak (2020) mengkaji ketidaksantunan (impoliteness) pada kolom komentar Instagram figur publik berdasarkan teori Culpeper. Meskipun topik kesantunan di media sosial telah banyak diteliti, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada komentar bernuansa negatif semata dan belum banyak yang mengkaji secara khusus keseluruhan spektrum strategi kesantunan positif dan negatif pada akun resmi kepala negara sebagai mitra tutur dengan jarak kekuasaan (power distance) yang sangat tinggi. Kesenjangan inilah yang mendasari perlunya penelitian lebih lanjut mengenai strategi kesantunan berbahasa warganet dalam komentar pada akun Instagram @presidenrepublikindonesia beserta fungsi pragmatik yang menyertainya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan (1) mengidentifikasi dan mendeskripsikan jenis-jenis strategi kesantunan positif dan negatif yang digunakan oleh warganet dalam komentar pada akun Instagram @presidenrepublikindonesia, dan (2) menganalisis serta menjelaskan fungsi pragmatik yang terkandung dalam penggunaan strategi kesantunan tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian pragmatik mengenai penerapan strategi kesantunan dalam komunikasi digital yang bersifat asimetris, publik, dan permanen. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat pengguna media sosial, edukator dan pegiat literasi digital, lembaga pengelola komunikasi publik, maupun akademisi dalam memahami pola kesantunan berbahasa warganet di ruang digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Mahsun (2014), penelitian kualitatif dalam bidang linguistik bersifat deskriptif karena meneliti fenomena bahasa yang unik, dinamis, dan bergantung pada konteks, sedangkan metode deskriptif menurut Sugiyono (2019) digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis suatu hasil penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa bermaksud membuat generalisasi. Data penelitian ini berupa komentar-komentar warganet yang mengandung strategi kesantunan berbahasa pada kolom komentar akun Instagram resmi Presiden Republik Indonesia (@presidenrepublikindonesia) selama periode November–Desember 2025, sedangkan sumber data berasal dari unggahan-unggahan yang memicu keterlibatan warganet secara aktif sehingga menghasilkan komentar bernada positif (apresiasi, dukungan, pujian) maupun negatif (kritik, sindiran, sarkasme). Sumber data bersifat alami (natural data) karena diperoleh dari interaksi spontan warganet tanpa intervensi peneliti. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dibantu instrumen pendukung berupa telepon pintar yang digunakan untuk mengakses Instagram serta mendokumentasikan komentar warganet melalui tangkapan layar. Pengumpulan data dilakukan dengan metode simak dan teknik catat (Mahsun, 2005), yaitu peneliti mengamati dan menelaah penggunaan strategi kesantunan yang muncul pada kolom komentar, kemudian mencatat setiap data yang ditemukan ke dalam tabel inventarisasi untuk mempermudah pengelompokan dan klasifikasi. Keabsahan data diperiksa melalui teknik triangulasi (Sugiyono, 2019), yaitu proses validasi data yang dilakukan oleh dosen pembimbing terhadap data yang telah diklasifikasikan. Selanjutnya, data dianalisis dengan mengelompokkan komentar berdasarkan strategi kesantunan positif dan negatif menurut Brown dan Levinson (1987), kemudian setiap komentar dianalisis lebih lanjut berdasarkan fungsi pragmatik yang terkandung di dalamnya, yaitu fungsi kritik, saran, dukungan, sindiran, dan evaluasi.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan proses pengumpulan dan seleksi data pada kolom komentar akun Instagram @presidenrepublikindonesia selama November–Desember 2025, diperoleh 180 data yang mengandung strategi kesantunan berbahasa. Seluruh data dianalisis menggunakan teori strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987) yang meliputi strategi kesantunan positif dan negatif, sekaligus fungsi pragmatik yang terkandung di dalamnya. Rekapitulasi jenis-jenis strategi kesantunan yang ditemukan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis-jenis Strategi Kesantunan yang Digunakan Warganet dalam Komentar pada Akun Instagram @presidenrepublikindonesia

NO	JENIS-JENIS STRATEGI KESANTUNAN	JUMLAH DATA	PERSENTASE
	Kesantunan Positif		
1	Memperhatikan pendengar	4	2,22%
2	Melebih-lebihkan ketertarikan, persetujuan, atau simpati	12	6,67%
3	Meningkatkan ketertarikan pendengar	2	1,11%
4	Menggunakan penanda identitas kelompok	8	4,44%
5	Mencari kesepakatan	2	1,11%
6	Menghindari ketidaksetujuan	2	1,11%
7	Mengandaikan, mengangkat, atau menegaskan kesamaan dasar	4	2,22%
8	Bercanda	25	13,89%
9	Menunjukkan bahwa penutur mengetahui dan memperhatikan keinginan pendengar	5	2,78%
10	Menawarkan dan berjanji	1	0,56%
11	Bersikap optimis	2	1,11%
12	Melibatkan penutur dan pendengar dalam aktivitas yang sama	4	2,22%
13	Memberikan atau meminta alasan	21	11,67%
14	Menyatakan hubungan timbal balik	0	0,00%
15	Memberikan hadiah kepada pendengar	15	8,33%
	Kesantunan Negatif		
1	Bersikap tidak langsung secara konvensional	17	9,44%
2	Menggunakan pertanyaan	24	13,33%
3	Bersikap pesimis	0	0,00%
4	Meminimalkan beban	0	0,00%
5	Memberikan penghormatan	10	5,56%
6	Meminta maaf	2	1,11%
7	Mengimpersonalkan penutur dan pendengar	7	3,89%
8	Menyatakan FTA sebagai aturan umum	13	7,22%
9	Menominalkan	0	0,00%
10	Menyatakan bahwa pendengar berutang kebaikan	0	0,00%

	Total Keseluruhan	180	100,00%
--	--------------------------	------------	----------------

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 180 data yang dianalisis, strategi kesantunan positif digunakan sebanyak 107 data (59,44%), sedangkan strategi kesantunan negatif digunakan sebanyak 73 data (40,56%). Strategi yang paling dominan adalah bercanda sebanyak 25 data (13,89%), diikuti menggunakan pertanyaan 24 data (13,33%), memberikan atau meminta alasan 21 data (11,67%), dan bersikap tidak langsung secara konvensional 17 data (9,44%). Sebaliknya, lima strategi—menyatakan hubungan timbal balik, bersikap pesimis, meminimalkan beban, menominalkan, dan menyatakan bahwa pendengar berutang kebaikan—sama sekali tidak ditemukan dalam data penelitian (0%). Sebagai ilustrasi, pada strategi memperhatikan pendengar, seorang warganet menuliskan komentar “Bpk Presiden senang bestie datang berkunjung” pada unggahan mengenai kunjungan kenegaraan Raja Yordania. Tuturan tersebut menunjukkan perhatian penutur terhadap peristiwa yang dialami Presiden sebagai mitra tutur, sehingga memenuhi kebutuhan muka positifnya untuk dihargai dan diperhatikan. Selanjutnya, temuan mengenai fungsi pragmatik yang terkandung dalam penggunaan strategi kesantunan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Fungsi Pragmatik yang Terkandung dalam Penggunaan Strategi Kesantunan dalam Komentar Warganet pada Akun Instagram @presidenrepublikindonesia

NO	FUNGSI PRAGMATIK	JUMLAH DATA	PERSENTASE
1	Kritik	53	29,44%
2	Saran	53	29,44%
3	Dukungan	32	17,78%
4	Sindiran	32	17,78%
5	Evaluasi	10	5,56%
Total Keseluruhan		180	100,00%

Tabel 2 memperlihatkan bahwa fungsi pragmatik yang paling dominan adalah kritik dan saran, masing-masing sebanyak 53 data (29,44%), diikuti fungsi dukungan dan sindiran yang masing-masing berjumlah 32 data (17,78%), sedangkan fungsi evaluasi ditemukan paling sedikit, yaitu 10 data (5,56%). Temuan ini menunjukkan bahwa kolom komentar pada akun Instagram @presidenrepublikindonesia lebih banyak dimanfaatkan warganet sebagai ruang partisipasi publik untuk mengontrol dan mengevaluasi kinerja pemerintah, sekaligus mencerminkan adanya polarisasi opini publik yang tampak dari kesetaraan jumlah antara fungsi dukungan dan sindiran.

Kecenderungan Penggunaan Strategi Kesantunan Positif dan Negatif

Dominasi strategi kesantunan positif (59,44%) mengindikasikan bahwa warganet cenderung mengedepankan kedekatan, solidaritas, dan keakraban (positive face) dalam berkomunikasi dengan Presiden, meskipun terdapat jarak kekuasaan (power distance) yang besar antara penutur sebagai warga negara dan mitra tutur sebagai kepala negara. Kecenderungan ini sejalan dengan karakteristik

budaya komunikasi masyarakat Indonesia yang bersifat kolektivistik dan cenderung mengutamakan keakraban serta hubungan personal, bahkan dalam ranah komunikasi publik yang formal dan hierarkis. Meskipun demikian, proporsi strategi kesantunan negatif yang tidak sedikit (40,56%) menunjukkan bahwa warganet tetap menyadari adanya jarak sosial dan otoritas yang melekat pada diri Presiden, sehingga sebagian tuturan tetap disampaikan dengan menjaga kebebasan bertindak (*negative face*) mitra tutur melalui sapaan hormat, pertanyaan, maupun ungkapan tidak langsung.

Dominasi Strategi Bercanda, Menggunakan Pertanyaan, dan Memberikan Alasan

Keempat strategi paling dominan—bercanda, menggunakan pertanyaan, memberikan atau meminta alasan, dan bersikap tidak langsung secara konvensional—secara kumulatif mencakup 87 data atau 48,33% dari keseluruhan data. Dominannya strategi bercanda memperlihatkan bahwa humor menjadi strategi favorit warganet untuk menyampaikan kritik maupun sindiran kepada Presiden tanpa terkesan konfrontatif. Tingginya penggunaan strategi menggunakan pertanyaan menunjukkan bahwa warganet lebih memilih menyampaikan kritik, tuntutan, maupun keraguan melalui pertanyaan retorik daripada pernyataan langsung, sehingga tuturan tidak terkesan menuduh atau memaksa. Adapun strategi memberikan atau meminta alasan mencerminkan upaya warganet membangun argumen yang rasional dan kooperatif, sementara strategi bersikap tidak langsung secara konvensional memperlihatkan kecenderungan menyampaikan maksud secara implisit sebagai bentuk penghormatan terhadap kebebasan bertindak Presiden.

Fungsi Pragmatik dan Keterkaitannya dengan Strategi Kesantunan

Kesetaraan jumlah antara fungsi dukungan dan sindiran (masing-masing 32 data) mencerminkan polarisasi opini publik terhadap kebijakan dan kinerja Presiden, sedangkan rendahnya fungsi evaluasi (5,56%) menunjukkan bahwa komentar warganet lebih bersifat orientatif dan persuasif—menuntut perbaikan, mengusulkan solusi, menunjukkan keberpihakan, atau menyampaikan ketidakpuasan—ketimbang deskriptif-evaluatif. Terdapat pula keterkaitan erat antara pilihan strategi dan fungsi pragmatik yang ingin dicapai warganet. Fungsi kritik dan sindiran cenderung disampaikan melalui strategi tidak langsung, seperti bercanda, menggunakan pertanyaan, dan mengimpersonalkan penutur dan pendengar, guna memperhalus tuturan yang berpotensi mengancam muka Presiden. Sebaliknya, fungsi saran lebih banyak disampaikan melalui strategi memberikan atau meminta alasan serta menyatakan FTA sebagai aturan umum, yang menempatkan usulan warganet sebagai sesuatu yang rasional dan berorientasi pada kepentingan umum, sedangkan fungsi dukungan banyak disampaikan melalui strategi memberikan hadiah kepada pendengar dan melebih-lebihkan ketertarikan atau simpati. Selain aspek verbal, penanda multimodal seperti emoji dan penggunaan huruf kapital turut memperkuat strategi kesantunan dan fungsi pragmatik yang

disampaikan, misalnya emoji 🙏 dan ❤️ yang menyertai ungkapan doa dan simpati, atau huruf kapital yang mempertegas nada emosional pada fungsi kritik.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini sejalan dengan Apriyani dan Agustina (2023) yang menemukan bahwa warganet cenderung menyampaikan ujaran negatif melalui bentuk tidak langsung, seperti sarkasme dan ironi, guna menghindari konsekuensi hukum sekaligus tetap menyuarakan ketidakpuasan; kecenderungan serupa tampak pada dominannya strategi bercanda dalam penelitian ini. Perbedaannya terletak pada sudut pandang teoretis: jika penelitian tersebut memaknai fenomena itu sebagai ujaran kebencian dari perspektif linguistik forensik, penelitian ini memaknainya sebagai strategi kesantunan positif yang menjaga hubungan interpersonal.

Penelitian ini juga memperkuat temuan Puspitasari (2021) mengenai penggunaan strategi tidak langsung dan kalimat pasif sebagai bentuk perlindungan diri, sebagaimana tampak pada strategi bersikap tidak langsung secara konvensional dan mengimpersonalkan penutur dan pendengar dalam penelitian ini. Selain itu, dominannya strategi menggunakan pertanyaan sejalan dengan Siregar (2020) yang menemukan bahwa netizen kerap menggunakan pertanyaan retorik untuk menyamarkan kritik langsung terhadap tokoh publik, serta relevan dengan Fitriyani (2019) yang menerapkan teori Brown dan Levinson pada komentar Instagram dan menemukan strategi pembungkaman kritik sebagai kepentingan umum, sebagaimana tercermin pada strategi menyatakan FTA sebagai aturan umum dalam penelitian ini.

Adapun penelitian Wijayanti dan Mubarak (2020) yang mengkaji ketidaksopanan (impoliteness) berdasarkan teori Culpeper menunjukkan perbedaan sudut pandang dengan penelitian ini; gejala kebahasaan berupa sarkasme dan ironi yang oleh Wijayanti dan Mubarak dimaknai sebagai ancaman muka, dalam penelitian ini justru dimaknai sebagai upaya menjaga kesantunan dan hubungan interpersonal. Berbeda dari mayoritas penelitian terdahulu yang berfokus pada komentar bernuansa negatif dan menyimpulkan dominannya kesantunan negatif, penelitian ini mengkaji keseluruhan spektrum komentar warganet sehingga ditemukan bahwa strategi kesantunan positif justru lebih dominan (59,44%). Temuan ini memperlihatkan bahwa warganet tidak hanya berupaya melindungi diri atau menyamarkan kritik, tetapi juga secara aktif membangun kedekatan dan solidaritas dengan Presiden—dimensi yang belum banyak diungkap dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Secara teoretis, temuan ini memperkuat dan memperluas relevansi teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) dalam konteks komunikasi digital yang bersifat asimetris, publik, dan permanen, sekaligus menegaskan bahwa kolom komentar pada akun media sosial resmi pejabat publik memiliki fungsi

ganda sebagai saluran partisipasi politik digital dan ruang pengelolaan hubungan sosial (face management) antara warga negara dan pemimpinnya.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan dua hal. Pertama, dari 180 data komentar warganet pada akun Instagram @presidenrepublikindonesia ditemukan dua puluh jenis strategi kesantunan berbahasa mengacu pada teori Brown dan Levinson (1987), terdiri atas empat belas strategi kesantunan positif dan enam strategi kesantunan negatif. Strategi kesantunan positif lebih dominan digunakan (107 data; 59,44%) dibandingkan strategi kesantunan negatif (73 data; 40,56%), dengan strategi bercanda, menggunakan pertanyaan, memberikan atau meminta alasan, dan bersikap tidak langsung secara konvensional sebagai strategi yang paling banyak digunakan, sedangkan lima strategi lain sama sekali tidak ditemukan dalam data penelitian. Kedua, ditemukan lima fungsi pragmatik dalam penggunaan strategi kesantunan tersebut, yaitu kritik, saran, dukungan, sindiran, dan evaluasi, dengan fungsi kritik dan saran sebagai fungsi paling dominan (masing-masing 29,44%), diikuti dukungan dan sindiran (masing-masing 17,78%), serta evaluasi sebagai fungsi paling sedikit ditemukan (5,56%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa warganet dalam berkomunikasi dengan Presiden Republik Indonesia melalui kolom komentar Instagram tetap menerapkan prinsip kesantunan berbahasa, baik melalui strategi positif maupun negatif, untuk menyampaikan berbagai maksud komunikatif tanpa menimbulkan ancaman muka secara langsung terhadap Presiden. Dengan demikian, kesantunan berbahasa dalam ranah komunikasi digital tidak hanya berfungsi menjaga hubungan interpersonal antara warganet dan kepala negara, tetapi juga menjadi strategi komunikatif yang efektif dalam menyampaikan partisipasi dan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek kajian pada platform media sosial lain serta menggunakan teori pragmatik lain agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penggunaan bahasa warganet di ruang digital.

Daftar Pustaka

- Apriyani, E., & Agustina. (2023). Analisis ujaran kebencian di kolom komentar Instagram tokoh politik: Kajian linguistik forensik. *Jurnal Linguistik Forensik*, 2(1), 22–35.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Fitriyani, N. (2019). Kesantunan berbahasa netizen di kolom komentar Instagram: Kajian pragmatik. *Jurnal Ilmu Bahasa dan Sastra*, 7(2), 145–156.
- Fuchs, C. (2014). *Social media: A critical introduction*. Sage Publications.
- Hartini, Y., dkk. (2017). Pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(1), 1–12.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Mahsun. (2014). *Metode penelitian bahasa: Tahapan strategi, metode, dan teknik*. Raja Grafindo Persada.

- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, A., & Sari, D. (2023). Strategi komunikasi digital akun Presiden Republik Indonesia di Instagram. *Jurnal Komunikasi Politik*, 6(2), 88–101.
- Pranowo. (2009). *Berbahasa secara santun*. Pustaka Pelajar.
- Puspitasari, R. (2021). Kesantunan negatif dalam komentar warganet di media sosial Instagram. *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 8(1), 33–45.
- Siregar, D. A. (2020). Analisis pragmatik terhadap komentar negatif netizen di akun media sosial tokoh publik. *Jurnal Pragmatik dan Wacana*, 4(2), 58–70.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Wijayanti, I., & Mubarak, Z. H. (2020). Impoliteness utterances in column comment Chaitlyn's posts on Instagram: Pragmatics approach. *Jurnal Bahasa dan Budaya*, 12(1), 20–30.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford University Press.