Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)
Vol. 4, No. 5, Oktober 2026
E-ISSN 2985-3346

EDUKASI ETIKA KOMUNIKASI DIGITAL: MEMBENTUK KARAKTER KESANTUNAN BERBAHASA MAHASISWA BARU UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR

DIGITAL COMMUNICATION ETHICS EDUCATION: FOSTERING POLITE LANGUAGE USE AMONG FIRST-YEAR STUDENTS AT UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR

Adilah Sabir[1*], Hasriani[2], Muhammad Musawir[3] Ainun Bashirah Syam[4], Elfira[5]
Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia
[1*]adilah.sabir@unm.ac.id, [2]hasriani@unm.ac.id, [3]muhammad.musawir@unm.ac.id,
[4]ainun.bashirah@unm.ac.id, [5]elfira@unm.ac.id

Article History:
Received: September 06th, 2026
Revised: October 10th, 2026
Published: October 15th, 2026

Abstract: *The transition of first-year students from school to university requires adaptation to academic communication norms, including those in digital spaces. This community service program aimed to educate first-year students at Universitas Negeri Makassar about digital communication ethics to foster linguistic politeness in digital interactions. Using a participatory approach, the program was conducted online in August 2026 and involved 88 first-year students from the Indonesian Language and Literature Education Study Program, Class of 2026. The program consisted of five stages: preparation, material dissemination, interactive discussion, case study analysis, and evaluation. The results indicated that (1) participants began to perceive politeness as an effort to preserve the interlocutor's face rather than merely as adherence to standard language conventions; (2) the most frequently identified communication errors included messages sent without greetings or self-identification, repeated consecutive messages, and inappropriate sending times and expectations for immediate responses; and (3) participants were able to revise messages to make them more polite.*

Keywords: *Digital Communication Ethics; Linguistic Politeness; First-Year Students; Character Education;*

Abstrak

Peralihan mahasiswa baru dari lingkungan sekolah ke perguruan tinggi menuntut adaptasi terhadap norma komunikasi akademik, termasuk di ruang digital. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan untuk memberikan edukasi kepada mahasiswa baru Universitas Negeri Makassar mengenai etika komunikasi digital guna membentuk karakter berbahasa yang santun dalam berinteraksi di ruang digital. Kegiatan dengan pendekatan partisipatif ini dilaksanakan secara daring pada Agustus 2026 dan diikuti oleh 88 mahasiswa baru Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia angkatan 2026 melalui lima tahap: persiapan, sosialisasi materi, diskusi interaktif, analisis studi kasus, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa (1) peserta mulai memandang kesantunan

sebagai upaya menjaga muka mitra tutur, bukan sekadar kepatuhan pada bentuk baku; (2) kesalahan yang paling sering diidentifikasi meliputi pesan tanpa salam dan identitas, pesan beruntun, serta waktu pengiriman dan tuntutan balasan yang tidak wajar; dan (3) peserta mampu merevisi pesan menjadi lebih santun.

Kata Kunci: etika komunikasi digital; kesantunan berbahasa; mahasiswa baru; pendidikan karakter;

PENDAHULUAN

Komunikasi akademik sebagian besar melalui ruang digital. Mahasiswa menghubungi dosen melalui WhatsApp dan surel, berdiskusi dengan sesama mahasiswa di grup kelas, serta mengumpulkan tugas melalui sistem manajemen pembelajaran. Bagi mahasiswa baru, kenyataan ini bertemu dengan masa transisi yang tidak sederhana. Mereka datang dari lingkungan sekolah yang relasi guru-murid dan pola komunikasinya berbeda dengan perguruan tinggi, sementara kebiasaan berkomunikasi di media sosial telah terbentuk jauh sebelum mereka memasuki kampus. Akibatnya, ragam bahasa akrab yang lazim digunakan dengan teman sebaya mudah terbawa ke dalam komunikasi dengan dosen.

Persoalan tersebut tampak dalam sejumlah penelitian. Pratamanti, dkk. (2017) menemukan bahwa banyak tuturan mahasiswa kepada dosen melalui WhatsApp belum memenuhi nilai kesantunan. Safriandi, dkk. (2020) menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung memilih ragam akrab ketika berkirim pesan kepada dosen, sehingga diksi yang digunakan tidak tepat dan menimbulkan kesan memaksa. Yuliyawati (2020) menilai 446 tuturan dalam pesan WhatsApp dari 71 mahasiswa dan memperoleh nilai kesantunan pada rentang menengah. Hafizah (2019) mengungkapkan bahwa mahasiswa sebenarnya memiliki repertoar strategi kesantunan, misalnya penggunaan kata “maaf”, “silakan”, dan “minta tolong”, tetapi penerapannya belum konsisten. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa persoalan utamanya bukan ketiadaan pengetahuan tentang kesopanan, melainkan ketidaktepatan memilih bentuk, ragam, dan cara menyampaikan pesan pada situasi yang tepat.

Secara teoretis, kesantunan berbahasa dipahami sebagai strategi penutur untuk menjaga hubungan sosial yang harmonis dan menghindari tindakan yang mengancam muka (*face*) mitra tutur. Brown dan Levinson (1987) membedakan muka positif, yaitu keinginan untuk dihargai, dari muka negatif, yaitu keinginan untuk tidak diganggu atau dipaksa. Tindakan seperti meminta, memerintah, dan mendesak balasan berpotensi mengancam muka sehingga perlu dilunakkan. Leech (1983) merumuskan kesantunan melalui enam maksim, yaitu kebijaksanaan, kedermawanan, pujian, kerendahan hati, kesepakatan, dan simpati. Di sisi lain, Culpeper (1996) menegaskan bahwa ketidaksantunan juga merupakan strategi dan akibat yang dapat dianalisis secara sistematis, bukan sekadar ketiadaan kesantunan. Dalam konteks Indonesia, strategi dan skala kesantunan tindak direktif telah dikaji antara lain oleh Lestari dan Prayitno (2016) serta Kusumaswarih (2018), sedangkan wujud kesantunan mahasiswa terhadap dosen dikaji oleh Gunawan (2013).

Ruang digital menambah kerumitan karena komunikasi tertulis termediasi komputer mengurangi isyarat nonverbal sehingga penutur dan mitra tutur lebih bergantung pada isyarat

kebahasaan (Walther, 1996). Suler (2004) menjelaskan bahwa asinkronitas, ketidakterlihatan, dan jarak psikologis dapat melonggarkan kendali diri penutur, sehingga seseorang berani mengirim pesan yang tidak akan ia sampaikan secara tatap muka. Alinurdin (2019) dan Astajaya (2020) menegaskan perlunya etika berinternet dan etika komunikasi di media sosial dalam lingkungan mahasiswa, sedangkan Ulya Ahyati & Sya'rawi (2022) mengkaji penerapan netiket dalam komunikasi daring di perguruan tinggi vokasi. Pada ranah pengabdian, Fredlina (2023) melaporkan pelatihan netiket bagi siswa sekolah menengah kejuruan untuk meningkatkan kesadaran tentang dampak pelanggaran etika digital.

Dari tinjauan tersebut tampak celah yang layak diisi. Pertama, sebagian besar kajian kesantunan digital mahasiswa bersifat deskriptif terhadap data pelanggaran, dan belum melaporkan intervensi edukatif yang mengubah temuan itu menjadi pembiasaan. Kedua, kajian umumnya berfokus pada bentuk lingual, seperti diksi, salam, dan struktur kalimat, sementara dimensi nonlingual, seperti waktu pengiriman dan ekspektasi balasan, jarang dibahas. Ketiga, kegiatan edukasi serupa belum banyak menyasar mahasiswa baru pada program studi kebahasaan di lembaga pendidikan tenaga kependidikan, padahal mereka kelak menjadi guru bahasa yang menjadi teladan berbahasa bagi peserta didik.

Pembentukan karakter menuntut lebih dari penyampaian informasi. Lickona (1991) menyebut tiga komponen karakter yang saling terkait, yaitu pengetahuan moral, perasaan moral, dan tindakan moral. Kesantunan berbahasa dalam komunikasi digital dapat dipandang sebagai wujud karakter yang tampak melalui pilihan kata, struktur pesan, dan kepedulian terhadap waktu serta kenyamanan orang lain. Oleh karena itu, edukasi yang efektif perlu menggabungkan pemahaman konsep, refleksi atas pengalaman, dan latihan menulis pesan yang nyata.

METODE

Kegiatan ini menggunakan pendekatan orientasi partisipatif. Kegiatan dilaksanakan secara daring pada Agustus 2026 melalui konferensi video dengan ruang diskusi kelompok dan formulir daring untuk pengumpulan lembar kerja serta umpan balik. Peserta adalah 88 mahasiswa baru Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia UNM angkatan 2026. Sasaran dipilih secara purposif karena mahasiswa baru berada pada masa transisi dari lingkungan sekolah ke lingkungan akademik sehingga memerlukan penguatan norma komunikasi digital, khususnya dalam berinteraksi dengan dosen dan sesama mahasiswa. Kegiatan komunikasi digital telah menjadi bagian dari aktivitas akademik sejak awal perkuliahan, termasuk komunikasi dengan dosen, interaksi dalam grup kelas, diskusi, dan penyampaian informasi akademik.

Adapun Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut. Pertama, tahap persiapan, tim pelaksana melakukan observasi awal untuk mengidentifikasi persoalan komunikasi digital mahasiswa baru, terutama pola pesan dalam komunikasi kelas. Berdasarkan temuan tersebut, tim menyusun modul dan slide tentang etika komunikasi digital dan kesantunan berbahasa. Tim juga menyiapkan bahan studi kasus berupa tangkapan layar komunikasi digital yang telah dianonimkan, bersumber dari WhatsApp, surat elektronik, dan unggahan media sosial. Instrumen yang disiapkan meliputi pedoman observasi, lembar kerja studi kasus, dan lembar

umpan balik terbuka.

Kedua, tahap sosialisasi materi. Materi mencakup konsep etika komunikasi digital dan karakter berbahasa santun, prinsip kesantunan dalam komunikasi akademik, penggunaan bahasa baku secara proporsional, etika waktu pengiriman pesan, serta pemilihan diksi. Peserta diberikan contoh struktur pesan kepada dosen yang mencakup salam pembuka, identitas diri, isi pesan yang ringkas dan jelas, serta ucapan terima kasih. Materi juga membahas kesalahan umum seperti singkatan berlebihan, bahasa gaul, pesan tanpa salam, huruf kapital secara keseluruhan, dan pesan beruntun.

Ketiga, tahap diskusi interaktif. Peserta dibagi dalam kelompok beranggotakan delapan hingga sembilan orang. Diskusi diarahkan melalui pertanyaan mengenai pengalaman menghubungi dosen melalui WhatsApp dan karakteristik pesan yang membuat suatu komunikasi terkesan kurang sopan. Peserta berbagi pengalaman dan pandangan, kemudian narasumber memberikan penguatan. Setiap kelompok merumuskan pedoman komunikasi digital yang santun.

Keempat, tahap analisis studi kasus. Setiap kelompok menerima kasus komunikasi digital antara mahasiswa dan dosen maupun antarmahasiswa. Kelompok mengidentifikasi pelanggaran etika dan kesantunan berdasarkan jenis kesalahan, alasan, dan dampaknya. Kelompok kemudian merevisi pesan agar lebih santun, menggunakan bahasa baku secara proporsional, dan sesuai konteks akademik. Hasil kerja dipresentasikan dan didiskusikan bersama.

Kelima, tahap evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui tiga sumber data: observasi tim terhadap keaktifan dan kualitas keterlibatan peserta, hasil lembar kerja studi kasus, dan umpan balik terbuka peserta mengenai kebermanfaatan kegiatan. Pertama, observasi tim terhadap keaktifan dan kualitas keterlibatan peserta selama diskusi dan presentasi, dengan pedoman observasi yang memuat indikator partisipasi, ketepatan istilah, dan kemampuan memberi alasan. Kedua, lembar kerja studi kasus yang memperlihatkan kemampuan peserta mengidentifikasi kesalahan dan merevisi pesan. Ketiga, umpan balik terbuka peserta mengenai kebermanfaatan kegiatan. Ketiga sumber ini dipilih agar pemahaman, keterampilan, dan sikap dapat ditelaah secara berimbang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan edukasi etika komunikasi digital menunjukkan pemahaman peserta terhadap etika komunikasi digital. Hal tersebut dapat dilihat dari uraian sebagai berikut.

a. Keterlibatan Peserta selama Kegiatan



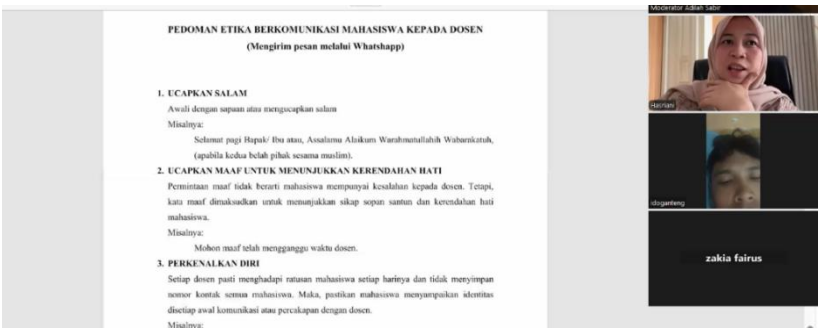
Gambar 1. Pemaparan Materi Etika Komunikasi Digital

Observasi menunjukkan bahwa keterlibatan peserta meningkat seiring berpindahnya kegiatan dari penyampaian materi ke aktivitas yang menuntut peserta berbuat sesuatu. Pada sesi sosialisasi, interaksi peserta sebagian besar berupa pertanyaan singkat di kolom percakapan, misalnya tentang boleh tidaknya menyingkat kata dalam pesan kepada dosen dan batas jam yang dianggap wajar untuk mengirim pesan. Pada diskusi kelompok, hampir seluruh kelompok memperlihatkan percakapan yang hidup, dan peserta yang pada sesi pertama cenderung pasif mulai menyampaikan pengalaman pribadi. Catatan lapangan menunjukkan bahwa pertanyaan pemantik tentang pengalaman menghubungi dosen melalui WhatsApp memicu pengakuan spontan atas kesalahan yang pernah dilakukan, yang diceritakan dengan nada bercanda, tetapi disertai refleksi.

> *"Dulu saya pernah kirim 'Bu, tugas yang kemarin gimana?' tanpa salam dan tanpa nama. Setelah dipikir-pikir, Ibu itu mengajar banyak kelas, mana mungkin tahu saya siapa."*

Kutipan tersebut menunjukkan pergeseran sudut pandang yang menjadi inti edukasi ini: peserta mulai menempatkan diri pada posisi mitra tutur. Perubahan perspektif inilah yang menurut Brown dan Levinson (1987) menjadi dasar kesantunan, yakni kepekaan terhadap keinginan mitra tutur untuk dihargai dan tidak dibebani. Pada sesi presentasi, perwakilan kelompok umumnya mampu menjelaskan alasan sebuah pesan dinilai kurang santun dengan istilah yang tepat, seperti "memaksa", "membebani", dan "tidak menghargai waktu", bukan sekadar menyebutnya "kurang sopan". Ketepatan istilah ini penting karena menandakan bahwa penilaian peserta bertumpu pada alasan, bukan pada selera.

b. Pemahaman Peserta tentang Kesantunan dan Etika Komunikasi Digital



Gambar 2. Pemaparan Pedoman Komunikasi Digital

Pemahaman peserta paling jelas terbaca dari pedoman komunikasi digital yang dirumuskan setiap kelompok pada akhir diskusi. Analisis tematik terhadap seluruh pedoman menghasilkan lima tema yang muncul berulang. Tema pertama adalah pembuka yang beridentitas: pesan kepada dosen hendaknya diawali salam, nama, kelas, dan mata kuliah. Tema kedua adalah bahasa yang sesuai lawan bicara: bahasa baku yang proporsional kepada dosen, dan bahasa yang lebih santai tetapi tetap beradab kepada teman. Tema ketiga adalah kewajaran waktu: pesan dikirim pada jam yang pantas dan tidak disertai desakan balasan. Tema keempat adalah pesan yang ringkas, utuh, dan jelas: satu pesan memuat satu keperluan lengkap, bukan potongan-potongan beruntun. Tema kelima adalah penutup yang menghargai: ucapan terima kasih atau permohonan maaf apabila mengganggu.

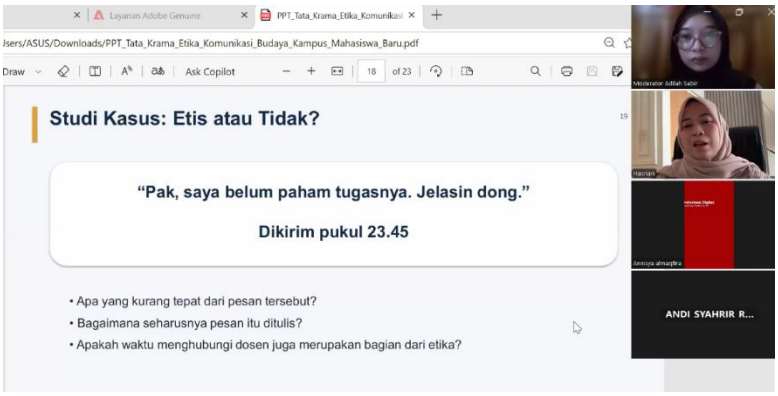
Peserta memakai perumpamaan dari kehidupan sehari-hari yang menunjukkan pemahaman bahwa kesantunan berfungsi menjaga hubungan. Hal tersebut dapat sesuai dari kutipan berikut.

> *"Mengirim pesan kepada dosen itu seperti mengetuk pintu sebelum masuk: ada salam, ada perkenalan, baru menyampaikan keperluan. Kalau langsung masuk, dosen pasti kaget."*

> *"Bahasa baku itu bukan berarti kaku. Yang penting pesan kita terasa menghormati, jelas isinya, dan tidak membuat Ibu atau Bapak harus menebak-nebak."*

Dua kutipan itu menunjukkan bahwa peserta tidak hanya menghafal daftar larangan, tetapi menangkap prinsip di baliknya: kesantunan sebagai penghormatan dan pengurangan beban bagi mitra tutur. Dengan demikian, tujuan kegiatan, yakni membangun pemahaman konseptual tentang etika komunikasi digital dan kesantunan berbahasa, dapat dikatakan tercapai pada tataran pengetahuan.

c. Hasil Analisis Studi Kasus: Pola Kesalahan yang Diidentifikasi Peserta



Gambar 3. Studi Kasus Komunikasi Mahasiswa dalam Media Digital

Setiap kelompok menganalisis beberapa kasus nyata yang bersumber dari tangkapan layar teranonim. Tabel ini merangkum tiga kasus yang paling sering dipilih untuk dipresentasikan beserta kesalahan yang diidentifikasi peserta.

Kasus	Cuplikan pesan (teranonim)	Kesalahan yang diidentifikasi peserta	Pemetaan teoretis
K1	WhatsApp ke dosen: “pagi bu, mau tanya tugasnya apa ya”	Tanpa salam lengkap, tanpa identitas dan nama mata kuliah, awal kalimat huruf kecil, pertanyaan terlalu umum	Maksim kebijaksanaan: beban menebak identitas dan konteks dialihkan ke dosen
K2	WhatsApp ke dosen, beruntun: “Bu” / “Bu” / “Assalamualaikum” / “Bu saya mau nanya”	Pesan terpecah, panggilan tanpa isi, memaksa dosen membuka percakapan berulang	Pembebanan muka negatif melalui gangguan berulang
K3	WhatsApp ke dosen, pukul 23.40: “Bu, mengapa saya mendapatkan nilai B pada mata kuliah Keterampilan Membaca?? Mohon penjelasannya, Bu”	Waktu kirim larut malam, nada menuntut, tanda tanya ganda, menyiratkan dosen lalai	Ancaman muka negatif; maksim kebijaksanaan dan simpati

Tabel 1. Ringkasan Analisis Studi Kasus

Analisis tematik atas kolom jenis kesalahan, alasan, dan dampak pada lembar kerja menghasilkan pola kesalahan yang diuraikan berikut.

Pola 1: pesan tanpa pembuka dan identitas. Kelompok-kelompok menilai bahwa pesan tanpa salam dan nama memindahkan beban kerja kepada dosen, yang harus menebak pengirim dan konteks. Alasan yang dituliskan umumnya berpusat pada pihak dosen, bukan pada aturan.

> *“Dosen tidak tahu siapa yang mengirim pesan, jadi harus bertanya balik dan itu menyita waktu beliau.” (K1)*

Pola 2: pesan beruntun. Pada K2, kelompok menilai bahwa mengirim sapaan satu kata berulang kali tanpa isi merupakan bentuk gangguan yang berlipat karena setiap pesan memunculkan notifikasi. Peserta menyebut bahwa kebiasaan ini muncul dari anggapan bahwa dosen perlu “dipancing” agar menjawab terlebih dahulu sebelum pertanyaan disampaikan. Anggapan ini justru membalik logika kesantunan: pengirim menuntut kehadiran mitra tutur sebelum menyampaikan apa pun.

> *“Mengirim pesan berulang membuat beliau harus membuka percakapan berkali-kali tanpa tahu apa maunya.” (K2)*

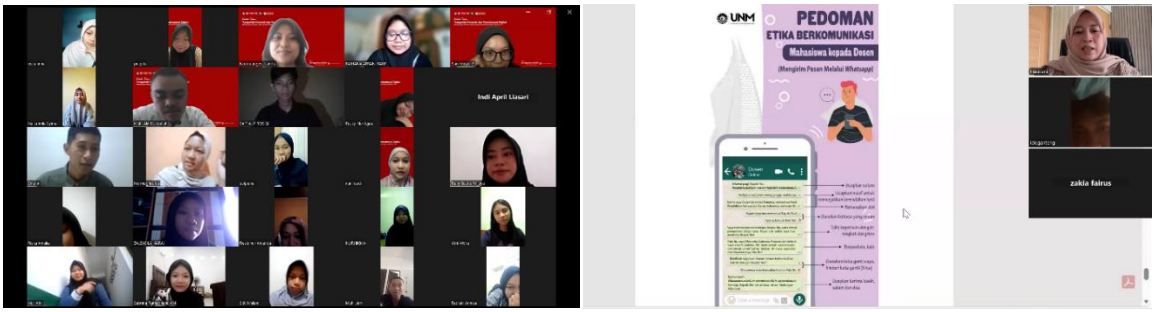
Pola 3: waktu pengiriman dan tuntutan balasan. Kasus K3 memunculkan diskusi yang paling panjang. Peserta menyadari bahwa mengirim pesan pukul 23.40 disertai kalimat “Mohon Penjelasannya, Bu” mengandung dua tekanan sekaligus: mengganggu waktu istirahat dan menyiratkan kewajiban dosen untuk segera menjawab. Beberapa kelompok menyebut bahwa dosen memiliki jam kerja dan kehidupan pribadi, sehingga kecepatan balasan bukan hak mahasiswa.

> *“Kalau jam sebelas malam, dosen sedang istirahat. Kita seolah menganggap waktu kita lebih penting daripada waktu beliau.” (K3)*

Ketiga pola tersebut menunjukkan kemampuan peserta dalam mengidentifikasi kesalahan komunikasi digital secara sistematis dan menyertainya dengan alasan serta dampak. Dua hal patut

dicatat. Pertama, alasan yang dikemukakan berorientasi pada penerima pesan, yang menandakan terbentuknya perspektif mitra tutur. Kedua, dua dari tiga pola (waktu pengiriman beserta tuntutan balasan, dan pesan beruntun) tidak terkait dengan pilihan kata sama sekali, melainkan dengan perilaku mengirim pesan.

d. Kemampuan Merevisi Pesan dan Tanggapan Peserta



Gambar 4. Diskusi Hasil Studi Kasus

Hasil lembar kerja menunjukkan bahwa peserta mampu mengidentifikasi persoalan dalam contoh komunikasi digital dan menyusun kembali pesan agar lebih santun, menggunakan bahasa baku secara proporsional, dan sesuai dengan konteks akademik.

Revisi peserta dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori. Revisi lengkap dan proporsional memuat salam, identitas, keperluan yang jelas dengan pelunak yang wajar, serta penutup, dengan bahasa baku yang tidak berlebihan. Revisi parsial hanya memperbaiki sebagian unsur, misalnya menambahkan salam tetapi mempertahankan singkatan atau desakan waktu. Revisi hiperformal memenuhi semua unsur tetapi menggunakan struktur birokratis yang tidak sesuai dengan pesan singkat. Pada putaran pertama, banyak kelompok berada pada kategori parsial. Setelah tanggapan narasumber dan peserta lain pada sesi presentasi, sebagian besar revisi bergerak menuju kategori lengkap dan proporsional, sementara kategori hiperformal tetap muncul pada beberapa kelompok.

Kasus	**Revisi kelompok (representasi)**	**Catatan analisis**
K1 (kategori lengkap dan proporsional)	"Assalamualaikum, selamat pagi, Bu. Perkenalkan, saya Andini, mahasiswa PBSI Kelas B angkatan 2026. Izin bertanya, Bu, apakah tugas Fonologi minggu ini sudah dapat diakses? Terima kasih, Bu."	Unsur salam, identitas, keperluan, dan penutup lengkap; kalimat tanya sebagai pelunak; ragam baku tidak kaku
K2 (kategori lengkap dan proporsional)	"Selamat pagi, Bu. Mohon maaf mengganggu. Saya Ahmad Fadil, Kelas B. Izin bertanya, Bu, apakah nilai Semantik sudah dapat dilihat? Terima kasih atas informasinya, Bu."	Kelompok juga menyepakati pesan dikirim pada jam kerja; tuntutan balasan dihapus
K3 (kategori lengkap dan proporsional)	"Selamat sore, Bu. Saya Azizah Zahra, Kelas B. Mohon maaf, Bu, jika berkenan, apakah draf tugas saya dapat diperiksa sebelum tenggat besok? Jika Ibu berhalangan, saya siap menyesuaikan. Terima kasih, Bu."	Memberi dosen pilihan untuk menolak (strategi kesantunan negatif); tenggat disebut sebagai informasi, bukan tekanan

Kasus	Revisi kelompok (representasi)	Catatan analisis
K5 (antarmahasiswa, proporsional)	"Assalamualaikum, teman-teman. Ada yang tahu jadwal kuliah besok? Terima kasih sebelumnya, ya."	Ragam semiformal yang wajar antarteman; membuktikan bahwa kesantunan tidak identik dengan bahasa baku kaku
K1 (kategori hiperformal)	"Dengan hormat, sehubungan dengan adanya kegiatan perkuliahan, saya bermaksud menanyakan perihal tugas yang diberikan Ibu kepada kami."	Unsur lengkap kecuali identitas; struktur surat dinas pada pesan singkat; berpotensi terasa berjarak dan tetap tidak menyebut nama pengirim

Tabel 2. Contoh Revisi Pesan oleh Peserta

Tabel 2 memperlihatkan bahwa revisi yang baik tidak sekadar "membakukan" kalimat. Revisi K3, misalnya, mengubah struktur tindak tutur dari perintah menjadi permohonan yang memberi ruang bagi dosen untuk menolak. Perubahan semacam ini merupakan penerapan strategi kesantunan negatif dalam kerangka Brown dan Levinson (1987), meskipun peserta tidak memakai istilah tersebut.

Umpan balik terbuka menghasilkan empat tanggapan. Tanggapan pertama adalah kesadaran baru bahwa pesan mencerminkan pribadi pengirim. Peserta menyatakan bahwa sebelumnya mereka menganggap yang terpenting adalah pesan sampai, sedangkan cara menyampaikan dianggap tidak berpengaruh. Tanggapan kedua adalah kejelasan struktur pesan. Peserta menilai urutan salam, identitas, keperluan, dan terima kasih mengurangi kebingungan memulai percakapan dengan dosen, terutama bagi mereka yang belum terbiasa. Tanggapan ketiga adalah kekhawatiran berlebihan terhadap bahasa baku dan perubahan pandangan terhadapnya setelah melihat contoh revisi. Tanggapan keempat adalah pengakuan atas kebiasaan yang sudah mengakar, yang menunjukkan bahwa kebiasaan lama tidak dipandang sebagai kesalahan oleh pelakunya. Tanggapan-tanggapan ini memberikan gambaran sikap peserta: terbuka terhadap perubahan, tetapi membutuhkan contoh konkret dan dukungan lingkungan.

e. Makna Temuan bagi Pembentukan Karakter Kesantunan Digital

Keterlibatan peserta tumbuh ketika mereka diminta menilai dan menulis, bukan sekadar mendengar. Lembar kerja menunjukkan bahwa penilaian peserta berpijak pada alasan yang berorientasi pada penerima pesan, dan revisi bergerak dari parsial menuju proporsional setelah umpan balik. Umpan balik terbuka menegaskan bahwa peserta menyadari perubahan cara pandang mereka sendiri dan menginginkan keberlanjutan. Ketiganya menguatkan satu simpulan: pembelajaran paling efektif terjadi ketika peserta mengambil posisi sebagai penerima pesan, lalu berlatih menulis ulang pesan dari posisi itu.

Temuan yang paling konsisten adalah bahwa persoalan utama mahasiswa baru bukan ketidaktahuan, melainkan transfer register. Peserta memahami bahwa dosen harus dihormati, tetapi belum menilai singkatan, sapaan tanpa nama, dan pesan beruntun sebagai perilaku yang tidak menghormati. Hal ini sejalan dengan temuan Safriandi dkk. (2020) tentang ketidaktepatan fungsiolek, dengan tambahan bahwa ketidaktepatan itu muncul karena norma tidak dibuat eksplisit saat peserta berpindah konteks, bukan karena norma ditolak. Karena itu, edukasi perlu mengubah

cara peserta menafsirkan pesan, dari “apa yang ingin saya sampaikan” menjadi “bagaimana pesan ini diterima”.

Kajian terdahulu umumnya menelaah bentuk lingual, seperti diksi, salam, dan struktur kalimat (Pratamanti dkk., 2017; Hafizah, 2019; Yuliyawati, 2020). Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa dimensi nonlingual juga perlu dimasukkan. Waktu pengiriman dan tuntutan balasan tetap dinilai sebagai pelanggaran walaupun tidak bergantung pada pilihan kata. Dalam kerangka Brown dan Levinson (1987), pesan pukul 23.40 beserta desakan jawaban mengancam muka negatif karena membatasi kebebasan dosen mengatur waktunya. Suler (2004) menjelaskan bahwa asinkronitas membuat pengirim tidak langsung merasakan reaksi penerima, sehingga beban yang ditimbulkan kurang disadari. “Kewajaran waktu” layak diperlakukan sebagai komponen kesantunan digital, setara dengan salam dan diksi, meskipun klaim ini memerlukan pengujian pada konteks lain. Komunikasi termediasi komputer mengurangi isyarat nonverbal sehingga pelaku bergantung pada isyarat kebahasaan. Salam, nama, dan ucapan terima kasih berfungsi sebagai pengganti senyum dan nada suara, sehingga pesan tanpa penanda itu terbaca “dingin” atau “menuntut” walaupun niat pengirimnya baik.

Kegiatan ini paling kuat membangun pengetahuan moral. Perasaan moral mulai terbentuk, terlihat dari empati terhadap penerima pesan dan rasa tidak nyaman terhadap kebiasaan lama. Tindakan moral berupa perilaku konsisten belum dapat dibuktikan karena tidak ada pemantauan setelah kegiatan, sehingga klaim yang dapat dipertanggungjawabkan adalah terbentuknya landasan pengetahuan dan sikap awal.

KESIMPULAN

Kegiatan edukasi etika komunikasi digital merupakan bagian penting dalam proses adaptasi mahasiswa baru terhadap lingkungan akademik. Pertama, mengenai pemahaman peserta, edukasi etika komunikasi digital berhasil membangun pemahaman bahwa kesantunan berbahasa merupakan upaya pembentukan karakter dan menghargai mitra tutur, yang terwujud dalam salam dan identitas, ragam bahasa yang sesuai, kewajaran waktu, pesan yang ringkas dan utuh, serta penutup yang menghargai. Kedua, mengenai studi kasus, peserta mampu mengidentifikasi tiga pola kesalahan, yaitu pesan tanpa pembuka dan identitas, waktu pengiriman dan tuntutan balasan, serta pesan beruntun, dan mampu merevisi pesan menjadi lebih santun dengan bahasa baku yang proporsional. Ketiga, mengenai manfaat dan tanggapan, peserta merasakan perubahan cara pandang dan mendapat pola pesan yang jelas, sedangkan dosen dan institusi memperoleh manfaat potensial berupa bahan, model, dan acuan bagi penguatan karakter mahasiswa.

Hasil kegiatan belum dapat digunakan untuk menyatakan bahwa karakter kesantunan mahasiswa telah terbentuk secara permanen karena kegiatan hanya memberikan gambaran mengenai pemahaman dan respons peserta pada saat pelaksanaan. Oleh karena itu, kegiatan lanjutan perlu diarahkan pada pembiasaan dan evaluasi longitudinal agar etika komunikasi digital dapat berkembang menjadi perilaku yang konsisten.

DAFTAR REFERENSI

Alinurdin, A. (2019). Etika Penggunaan Internet (Digital Etiquette) di Lingkungan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, 6*(2), 123–142. https://doi.org/10.32493/jpkn.v6i2.y2019.p123-142

Astajaya, I. K. M. (2020). Etika Komunikasi di Media Sosial. *Widya Duta, 15*(1), 81–95.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.

Culpeper, J. (1996). Towards An Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics, 25*(3), 349–367.

Fredlina, K. Q. (2023). Implementasi dan Tantangan Netiket dalam Masyarakat Digital di SMK Pariwisata Harapan Denpasar. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan, 7*(2), 1414–1419. https://doi.org/10.31764/jpmb.v7i2.15410

Gunawan, F. (2013). Wujud Kesantunan Berbahasa Mahasiswa terhadap Dosen di STAIN Kendari: Kajian sosiopragmatik. *Arbitrer, 1*(1), 8–18.

Hafizah, H. (2019). Politeness Strategy in Students Lingua to Their Lecturers Via Whatsapp at Information Technology Department of Technical Faculty Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *Aksis: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, 3*(2), 424–433. https://doi.org/10.21009/AKSIS.030218

Kusumaswarih, K. K. (2018). Strategi Kesantunan Berbahasa. *Jurnal Belajar Bahasa, 3*(2), 141–149. https://doi.org/10.32528/bb.v3i2.1583

Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. Longman.

Lestari, P., & Prayitno, H. J. (2016). Strategi dan Skala Kesantunan Tindak Direktif Mahasiswa Riau di Lingkungan Masyarakat Berlatar Belakang Budaya Jawa. *Jurnal Penelitian Humaniora, 17*(2), 135–148. https://doi.org/10.23917/humaniora.v17i2.2533

Lickona, T. (1991). *Educating for character: How Our Schools Can Teach Respect and Responsibility*. Bantam Books.

Pratamanti, E. D., Riana, R., & Setiadi, S. (2017). Kesantunan Berbahasa dalam Pesan WhatsApp Mahasiswa yang Ditujukan kepada Dosen. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya, 19*(2), 230–239. https://doi.org/10.26623/jdsb.v19i2.984

Safriandi, Syahriandi, Radhiah, & Trisfayani. (2020). Ketidaktepatan Fungsiolek oleh Mahasiswa terhadap Dosen melalui Aplikasi Pesan Instan WhatsApp. *Jurnal Membaca, 5*(1), 63–70.

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior, 7*(3), 321–326.

Ulya Ahyati, I., & Sya'rawi, H. (2022). Etika Berinternet (Netiket) dalam Komunikasi Daring di Politeknik Negeri Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA, 22*(1).

Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research, 23*(1), 3–43.

Yuliyawati, S. N. (2020). Kesantunan Berbahasa Mahasiswa pada Pesan WhatsApp kepada Dosen. *Indonesian Language Education and Literature, 5*(2). https://doi.org/10.24235/ileal.v5i2.5297