

Variasi Sistem Sapaan di Instagram

Sihindun Arumi¹, Sri Marmoah², Farida Nurhasanah³, Muhlis Fajar Wicaksana⁴

^{1,4}Universitas Veteran Bangun Nusantara

^{2,3}Universitas Sebelas Maret

Correspondence Email: sihindunarumi1@gmail.com

Abstrak: Penelitian kualitatif ini menemukan jenis sapaan Instagram dan faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan sapaan menggunakan data dari kata-kata sapaan di caption pengguna Instagram dari akun yang muncul secara acak di halaman beranda peneliti. Metode yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan analisis isi, dengan peneliti menggunakan fitur print screen atau munch screen pada komputer atau ponsel untuk mendokumentasikan data. Penelitian ini telah mengidentifikasi sekitar 106 sapaan dalam 9 jenis yang berbeda, dengan sapaan untuk menyebut pelanggan setia memiliki jumlah terbanyak dan sapaan kekerabatan menjadi yang kedua. Akun bisnis, kesehatan, parenting, dan aktifitas keseharian banyak memilih sapaan kekerabatan untuk membina kedekatan atau keakraban dengan calon target mereka. Studi ini menunjukkan bahwa Instagram merupakan media sosial yang potensial untuk mempengaruhi keputusan pelanggan dengan informasi seputar bisnis mereka. Meskipun masih terbuka peluang untuk penelitian lebih spesifik, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami variasi sapaan di Instagram secara umum.

Kata kunci: kata sapaan, jenis-jenis kata sapaan, instagram

Abstract: *This qualitative research found the type of Instagram greeting and the factors that influence the selection of greetings using data from greeting words in Instagram users' captions from accounts that appeared randomly on the researcher's home page. The methods used are observation, documentation, and content analysis, with researchers using a print screen or munch screen features on computers or mobile phones to document data. The study has identified around 106 greetings in 9 different types, with the greeting to mention loyal customers having the highest number and the kinship greeting being the second. Many bussiness, health, parenting, and daily activities accounts choose kinship greetings to foster closeness or familiarity with their potential targets. This study shows that Instagram is a potential social media to influence customer decisions with information about their business. While there are still opportunities for more specific research, this study contributes to understanding the variety of greetings on Instagram in general.*

Keywords: *Greeting words, types of greeting words, Instagram*

PENDAHULUAN

Bahasa memiliki fungsi utama sebagai alat berkomunikasi. Pertimbangan dalam berkomunikasi meliputi faktor-faktor sosial yang meliputi siapa yang berkomunikasi dan dengan siapa komunikasi tersebut dilakukan, dimana dan kapan komunikasi tersebut terjadi, apa yang dikomunikasikan, serta mengapa dan bagaimana komunikasi tersebut dilakukan. Seperti dinyatakan oleh Holmes (2001 dalam Arumi, 2018) bahwa “*Linguistic choices in any scenario typically reveal people's understanding of the influence of one or more of the communication's constituents, including the participants, the setting, the topic, and the aim*”. Maka pilihan bahasa kepada orang yang berbeda di waktu dan tempat yang berbeda seharusnya disesuaikan dengan topik dan tujuannya. Selain itu, berbahasa juga harus mempertimbangkan dimensi-dimensi sosial, seperti kedekatan hubungan, keformalan, status social, dsb. Seperti disebutkan oleh Holmes (2001 dalam Arumi, 2018) bahwa “*language activities should also consider social dimension that involves social distance, status, formality, and functional scales*”. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin akrab hubungan seseorang dengan orang lain, pilihan bahasanya akan semakin kasual atau informal begitu juga sebaliknya. Pilihan bahasa orang dari kalangan menengah ke bawah akan berbeda juga dengan bahasa orang dari kalangan yang lebih tinggi. Semakin tinggi status seseorang, semakin formal dan sopan bahasa yang harus kita pakai kepadanya dan sebaliknya. Begitu pun komunikasi yang difungsikan untuk memberikan informasi atau yang sekedar mengungkapkan perasaan pasti akan menggunakan pilihan bahasa yang berbeda.

Pilihan bahasa yang berbeda pada dasarnya berhubungan dengan kesopanan yang sangat erat kaitannya dengan formalitas. Kesopanan, menurut Holmes adalah mempertimbangkan perasaan lawan bicara (2001 dalam Arumi, 2018). Berlaku sopan artinya membuat nyaman lawan bicara dengan menggunakan pilihan bahasa yang sesuai dengan porsi hubungannya dengan kita pada tempat dan kesempatan yang tepat.

Salah satu bentuk kesopanan dalam berbahasa diwujudkan dalam bentuk sapaan (*addressing terms*). Menurut Fasold, *When speaking to someone, speakers employ address forms to identify who they are speaking to. Names and second pronouns are the two basic categories of address forms in the majority of languages.* (1984 dalam Arumi, 2018). Oleh karena itu, kata "sapaan" adalah kata yang digunakan untuk menegur orang yang sedang berbicara. Sapaan ini meliputi nama pertamanya atau gelar dan nama keduanya.

Menurut Kridalaksana (1982), kata sapaan mengacu pada kata atau frasa yang digunakan untuk merujuk dan memanggil orang yang terlibat dalam suatu peristiwa bahasa, seperti pembicara, lawan bicara, dan orang yang sedang dibicarakan. Kridalaksana mengelompokkan kata sapaan dalam bahasa Indonesia menjadi sembilan jenis, termasuk kata ganti, nama diri, istilah kekerabatan, gelar dan pangkat, bentuk pe + V atau kata pelaku, bentuk Nominal + ku, kata deiksis atau penunjuk, kata benda lain, dan ciri nol. Beberapa jenis kata sapaan yang digunakan pembicara untuk menyapa lawan bicaranya cukup bervariasi dalam bahasa Indonesia, tetapi istilah kekerabatan nampaknya menjadi jenis yang paling banyak digunakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, sapaan adalah kata yang digunakan untuk menyapa seseorang (seperti Anda, Saudara, Tuan, Nyonya, Ibu, Bapak, Kakak, dan Adik). Di sisi lain, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mendefinisikan sapaan sebagai kata yang digunakan untuk menegur sapa seseorang (orang kedua) atau menggantikan nama orang ketiga.

Penggunaan kata sapaan sangat bergantung pada kebiasaan lokal, kesantunan, dan konteks percakapan. Penggunaan kata sapaan juga dipengaruhi oleh status, fungsi, kekuasaan, dan solidaritas. Maka kata sapaan bisa berfungsi untuk menunjukkan hubungan sosial tertentu (Crystal, 1992, Pritchard, 1964 dalam Arumi, 2018). Sapaan yang tepat dapat mempertahankan atau mempererat hubungan, tetapi yang salah dapat merusak hubungan sosial. Seperti diungkapkan oleh Holmes (2001 dalam Rakhman, 2014), *"in using those kinds of terms, it depends on the relationship between the participants"*.

Sapaan bisa meliputi nama awal, nama akhir, gelar, nama panggilan, atau nama kecil. Seperti dinyatakan oleh Brown dan Ford (di Wardaugh, 2006 dalam Rakhman, 2014), *"address terms contain 'first name, last name, title alone, multiple names, nickname or pet name, kinship terms and zero name"*. Sementara itu, Bieber *et al* (1999 dalam Arumi, 2018) mengelompokkan sapaan menjadi delapan, yaitu *endearments* (sapaan sayang), istilah kekerabatan (*family terms*), panggilan akrab (*familiarizers*), nama akrab (*familiarized first names*), nama depan utuh (*first names in full*), gelar dan nama belakang (*title and surname*), sapaan hormat (*honorifics*), serta sapaan lain (*others*).

Banyaknya jenis-jenis sapaan yang ada di dalam masyarakat bisa dipilih sesuai dengan tujuan dan kebutuhan. Namun, saat ini terdapat perkembangan lain dari penggunaan kata sapaan. Ini terjadi di salah satu platform media sosial yang paling populer, Instagram. Instagram, yang dibuat oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger (Ayun 2015) dan dirilis pada 6 Oktober 2010, menjadi salah satu platform media sosial terbesar di dunia saat ini. Pada April 2022, ada 1,45 miliar pengguna Instagram aktif bulanan (pengguna aktif bulanan/MAU), menurut data We Are Social. Indonesia menempati urutan keempat dalam hal jumlah pengguna Instagram yang aktif setiap bulan, di belakang Brasil, India, dan Amerika Serikat.

Dengan berjalannya waktu, instagram semakin bertambah penggunanya. Instagram adalah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menggunakan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk Instagram sendiri. Instagram juga berfungsi sebagai platform untuk membangun citra diri: semakin banyak pengikut

atau followers dan like (menyukai) yang dimiliki oleh pemilik akun menunjukkan bahwa mereka memiliki eksistensi diri yang kuat.

Sapaan di Instagram semakin bervariasi dari waktu ke waktu, dari sapaan berbahasa daerah seperti lur, mbak, dan mas, hingga sapaan untuk menunjukkan keanggotaan pada suatu komunitas seperti herbiloger dan diazens. Sapaan juga bisa mengikuti asal daerah atau menggunakan Bahasa Gaul seperti guys dan bestie. Bahkan ada sapaan khas daerah seperti nda yang banyak digunakan di Semarang. Berbagai penggunaan sapaan di Instagram menunjukkan perkembangan bahasa dalam masyarakat dan kemampuan masyarakat dalam mengikuti perkembangan zaman.

Pemilihan sapaan tertentu tersebut pastilah akan memiliki makna dan tujuan yang berbeda tergantung dari faktor-faktor atau konteks yang melingkupi sapaan-sapaan tersebut. Maka *sister* atau *sist* dipakai bukan kepada saudara perempuan tetapi digunakan untuk promosi online shopping, hal itu juga sudah umum sekarang. Maka berkembangnya penggunaan sapaan yang beragam di Instagram yang kadang disimpangkan sangat menarik untuk diteliti untuk mengurai latar belakang, maksud dan tujuannya. Untuk itulah penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan apa sajakah jenis-jenis sapaan yang dipakai di Instagram dan bagaimana faktor-faktor yang melatarbelakangi pemilihan jenis-jenis sapaan di Instagram.

LANDASAN TEORI

1. Kata Sapaan

Sapaan adalah bukti nyata adanya komunikasi antar manusia. Seseorang menyapa orang lain karena kebutuhan komunikasi. Kata sapaan digunakan untuk mengawali sebuah percakapan. Ada sejumlah variabel yang mempengaruhi penggunaan kata sapaan; ini termasuk kontak, jarak sosial, dan identitas pelaku. Selain itu, sapaan memainkan peran penting karena dengan mengucapkan ditentukan apakah interaksi dapat berlanjut atau tidak (Wibowo and Retnaningsih, 2016).

Menurut Manns, (2015) dalam Marnita, (2022) menjelaskan bahwa kata sapaan adalah frasa atau leksikon yang digunakan pembicara untuk menyapa seseorang biasanya digunakan untuk membuka atau menutup interaksi (Marnita, 2022). "Sapaan" adalah kata yang digunakan untuk menegur, menyapa, mengajak berbicara, dan sebagainya. Ini berguna sebagai ajakan untuk berbicara, teguran, kata-kata, atau frasa untuk saling merujuk dalam pembicaraan dan berbeda menurut hubungan antara pembicara dan orang lain. Dalam komunikasi, penggunaan sapaan tidak hanya dilihat dari cara seseorang memanggil atau menyapa orang lain. Yang menarik untuk diteliti adalah bagaimana seseorang menggunakan sapaan tertentu untuk menanggapi sapaan orang lain. Dalam situasi seperti ini, tanggapan pameri juga harus diperhatikan. Bahasa menggunakan kode, yaitu kombinasi fonem untuk membuat kata dan aturan sintaksis untuk membuat kalimat bermakna (Ertinawati, 2020). Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disintesis bahwa kata sapaan adalah sebuah kata yang digunakan untuk berkomunikasi dengan seseorang dengan menyapa, menegur, dan mengajak bicara.

2. Jenis-jenis kata sapaan

Jenis-jenis kata sapaan meliputi (1) kata ganti nama diri, seperti nama depan, bagian dari nama, atau nama kedua atau tengah; (2) kata ganti orang kedua, seperti Anda, Tuan, atau Nyonya; (3) kata ganti kekerabatan, seperti bapak (ayah), ibu, paman, bibi, adik, kakak, dan abang (kakak). (4) kata ganti gelar sosial, seperti jenderal, profesor, dokter, dan ketua; dan (5) kata ganti pribadi dan kata ganti aktor, seperti pendengar, pemirsa, dan peserta (Marnita, 2022).

Menurut Kridalaksana, (1978) dalam Wibowo and Retnaningsih, (2016) menyebutkan bahwa Bahasa Indonesia memiliki sembilan jenis kata sapaan: "kata ganti", "nama diri", "istilah kekerabatan", "gelar" dan "pangkat", "kata pelaku", "bentuk nominal", "kata-kata deiksis atau penunjuk", "kata-kata lain", dan "ciri nol atau zero" (Wibowo and Retnaningsih, 2016).

3. Instagram

Instagram adalah platform media sosial yang tidak hanya memungkinkan pengguna untuk membagikan foto dan video, tetapi juga memungkinkan pemilik akun untuk menggunakan fitur tertentu saat membagikan foto dan video mereka (Zakirah, 2018). Instagram adalah aplikasi berbagi foto di mana pengguna dapat mengambil foto, menggunakan filter digital, dan membagikannya ke berbagai platform jejaring sosial (Prihatiningsih, 2017). Instagram adalah aplikasi di perangkat seluler yang memungkinkan orang memposting foto dan video dengan lampiran teks serta menyukai, berkomentar, dan terlibat satu sama lain dalam postingan (Anisah, Sartika and Kurniawan, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk memahami bentuk-bentuk sapaan yang digunakan di Instagram serta faktor-faktor latar belakang penggunaannya. Data diperoleh dari observasi dan dokumentasi melalui print screen dan munch screen yang kemudian dianalisis dengan content analysis. Instrumen yang digunakan adalah peneliti sendiri dengan jumlah empat orang dan analisis data menggunakan prinsip kualitatif dengan tiga kegiatan yaitu reduksi data, penampilan data, dan verifikasi data untuk menghasilkan kesimpulan. Data pada penelitian ini berupa kata-kata sapaan yang muncul di caption-caption pada Instagram yang dikumpulkan secara random dari beranda pengguna Instagram.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai variasi kata sapaan di Instagram yang merupakan media social yang paling populer saat ini menemukan sekitar 106 sapaan, yang dikelompokkan ke dalam 9 jenis sapaan. Penemuan tersebut meliputi 4 sapaan nama diri, 21 sapaan kekerabatan, 7 sapaan kekerabatan dan nama diri, 12 sapaan dengan nomina, 15 panggilan sayang, 8 panggilan akrab, 23 sapaan untuk menyebut pelanggan setia, 6 sapaan untuk menyebut komunitas, 9 sapaan menurut daerahnya, dan 1 sapaan dengan menggunakan orang pertama. Penemuan ini dicantumkan dalam table 4.1 dibawah ini.

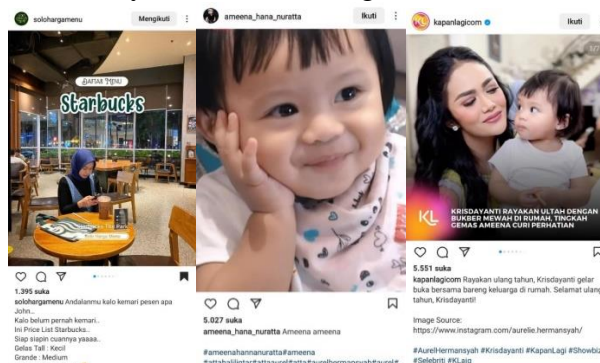
Table 4.1. Jenis Sapaan di Instagram

No.	Jenis Sapaan	Jumlah
1	Nama diri	4
2	Kekerabatan	21
3	Kekerabatan dan nama diri	7
4	Nomina	12
5	Panggilan sayang	15
6	Panggilan akrab	8
7	Pelanggan setia	23
8	Komunitas	6
9	Daerah	9
10	Orang Pertama	1
	Total	106

Sapaan merupakan kata yang digunakan untuk menyapa orang lain. Salah satu fungsi sapaan adalah menjaga hubungan baik dengan orang lain. Terdapat bermacam-macam jenis sapaan yang bisa dimanfaatkan di dalam berkomunikasi dengan orang lain, bisa dengan menggunakan nama, baik nama depan maupun nama belakang, bisa memanfaatkan panggilan, kata ganti, istilah kekerabatan, gelar dan sebagainya. Tidak terkecuali di Instagram, salah satu media social terpopuler saat ini, sapaan yang biasa digunakan dalam caption juga beraneka ragam.

1. Nama Diri

Nama diri, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah nama untuk menyebut diri seseorang, benda, tempat tertentu, dan sebagainya. Nama diri ini biasanya tanpa melibatkan gelar. Di Instagram, ada beberapa caption yang menggunakan sapaan nama diri seperti Ameena, Krisdayanti, John, isassegaf, dan lain-lain.



2. Istilah Keekerabatan

Istilah keekerabatan mengacu pada hubungan keluarga, bisa meliputi ayah, ibu, kakak, adik, saudara, kakek, nenek, paman, bibi, dan sebagainya. Sapaan keekerabatan banyak digunakan di Instagram, baik secara sempit maupun secara luas. Secara sempit, sapaan keekerabatan digunakan untuk menyapa pada anggota keluarga, sedangkan secara luas, sapaan keekerabatan digunakan untuk menyapa orang yang bukan anggota keluarga dengan tujuan-tujuan tertentu, misalnya dalam rangka promosi penjualan, untuk menunjukkan kedekatan atau keakraban, dan lain-lain. Rata-rata, sapaan keekerabatan yang digunakan di Instagram digunakan secara luas untuk menyapa orang bukan anggota keluarga.

Sapaan keekerabatan bisa dibedakan menjadi sapaan keekerabatan secara umum, yang menggunakan Bahasa daerah, dan yang menggunakan Bahasa Inggris. Sapaan keekerabatan umum bisa meliputi sapaan untuk orang tua perempuan dengan segala variasinya seperti bunda, bun, bund, buibu, dan buk. Sementara, orang tua laki-laki bisa menggunakan pak atau bapak, dan saudara bisa menggunakan bang, abang, kak atau dek.

Variasi sapaan untuk ibu di Instagram rata-rata digunakan di akun-akun memasak, diet atau belanja yang notabene pelakunya kebanyakan adalah ibu-ibu. Tujuan utamanya lebih kepada upaya menjalin kedekatan atau keakraban dengan pembaca. Sapaan keekerabatan lainnya yang biasa ditemui di Instagram adalah dek, kak, bang atau bang. Selain sapaan keekerabatan umum, sapaan keekerabatan berbahasa daerah (Jawa) juga banyak digunakan, diantaranya mas, mbak atau keduanya mbak mas. Biasanya sapaan-sapaan ini digunakan untuk merujuk pada hal-hal yang bersifat informasi atau fenomena yang bersifat umum atau harus diketahui oleh banyak orang. Untuk menyapa orang secara umum tanpa melibatkan jenis kelamin, *lur* dengan segala variasi penulisannya serta *nda* banyak dimanfaatkan sebagai sapaan keekerabatan.

Berdasarkan pengamatan, sapaan yang berbahasa Jawa seperti mas, mbak, dan lur digunakan oleh akun-akun publik di daerah Solo Raya dan Jogja. Sedangkan sapaan *nda* digunakan oleh akun public di daerah Semarang. Selain itu, ada satu sapaan keekerabatan Jawa namun dimodifikasi dengan penggalan netizen, yaitu mamakzen. Sapaan ini khusus digunakan oleh salah satu akun kesehatan yang memfokuskan pada pemanfaatan bahan-bahan alami. Sapaan keekerabatan dengan menggunakan Bahasa asing (Inggris) juga banyak dipilih oleh para pengguna Instagram, seperti mom, fams, atau parents. Sapaan-sapaan ini biasanya digunakan oleh akun-akun parenting, kesehatan, atau perbelanjaan.

3. Keekerabatan dan nama diri

Seringkali sapaan keekerabatan diikuti dengan nama diri, bisa untuk menunjukkan penghormatan kepada pihak yang disapa atau menunjukkan kedekatan atau keakraban.

Sebagai contohnya adalah Bapak Hari, Mas Anang dan Mbak Ashanty, Babang Bryandomani, Babah Jajang, A Eril, dan lain-lain.

4. Nomina

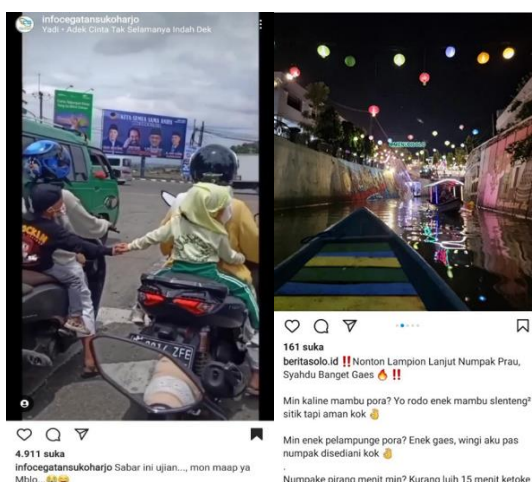
Nomina, menurut KBBI, adalah jenis kata yang menerangkan nama benda atau segala hal yang dapat dibendakan. Pengertian benda bukan hanya benda mati saja, tapi juga makhluk hidup seperti orang, hewan, tumbuhan atau nama tempat. Sapaan berupa nomina banyak ditemukan di Instagram dan bisa dibedakan berdasarkan bahasanya yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Ada beberapa sapaan dengan nomina berbahasa Indonesia yang ditemukan di Instagram, seperti Tuhan, teman-teman, sahabat, Muslimah, bosku, netizen, dan sahabat merdeka. Sedangkan sapaan dengan nomina berbahasa Inggris diantaranya ladies, friends, girls, dan everyone.

5. Panggilan Sayang

Panggilan sayang atau endearments adalah sapaan yang dipilih untuk menunjukkan muatan perasaan sayang atau cinta kasih dan perhatian pada partner komunikasinya. Panggilan sayang yang bisa ditemui di Instagram diantaranya adalah *beb, bebs, beibz, dear, dear suami, dearest Ameena sayang, dear pengantin baru, dear Thirza Atmaja, cantik, manis, adik cantik, say, sayang, bestie, dan derr.*

6. Panggilan Akrab

Panggilan akrab menunjukkan keakraban atau kedekatan emosional antar pelaku komunikasi. Di Instagram sudah biasa menggunakan sapaan untuk panggilan akrab diantaranya *guys dengan variasinya seperti gaes, ges, gess, mblo, berr dan geng atau gengs.*



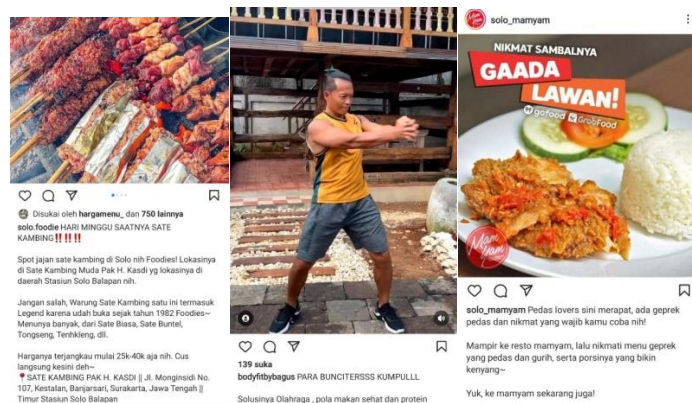
7. Pelanggan Setia

Pelanggan atau customer adalah seseorang atau individu baik dari organisasi, kelompok, atau instansi tertentu yang membeli, mencoba ataupun menggunakan produk/layanan suatu bisnis. Pelanggan merupakan pusat dan tujuan dari sebuah bisnis. Memiliki pelanggan sebanyak-banyaknya merupakan tujuan dari setiap bisnis untuk meningkatkan pendapatannya. Sapaan yang menunjukkan identitas pelanggan suatu produk atau bisnis banyak dijumpai di Instagram, misalnya *herbilogers, detikers, KhumKhum'ers, Gimmi lovers, 24travelers, sobat Shopee, sobat Indomaret, sobat Rafa, diazen, gembuddies, good people, cheesemate, lemoners, Moenlovers, Tumanina, Fellas, Mam yam lovers, DA lova, teman Sabrina, Hananians, Soparholic, loyal customer Solo Square, dan Hypermart Solo Square lovers.*



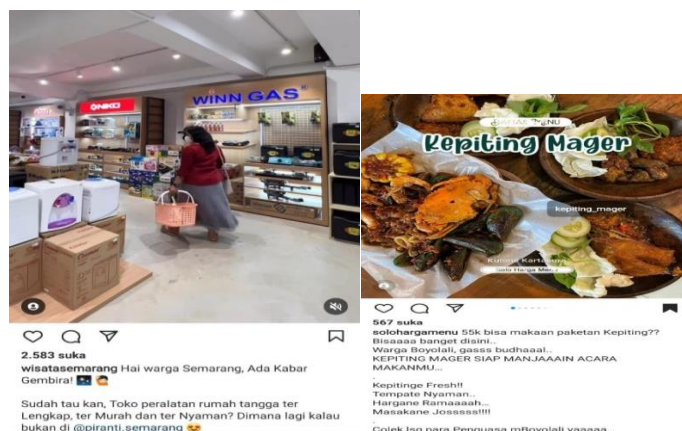
8. Komunitas

Secara sederhana, komunitas adalah kelompok orang yang berkumpul menjadi satu kesatuan karena alasan tertentu seperti geografis, minat, stratifikasi sosial, kebangsaan, dan minat. Di Instagram, tidak jarang digunakan sapaan-sapaan yang menunjukkan komunitas nya, seperti *pedas lovers*, *foodies*, *bunciters*, *cheesy lovers*, *teman kuker*, dan *sobat web*.



9. Daerah

Sapaan dengan menyinggung asalnya mungkin bisa dipilih, diantaranya *dulur Solo Raya*, *warga Solo dan sekitarnya*, *warga Semarang*, *Solo dan sekitarnya*, *warga boyolali*, *warga +62*, *warga Jakarta dan Malang*, *Karanganyar*, *Soloraya dan sekitarnya*, *Solo*, *Magelang* dan *Jogja*



10. Nomina Pertama

Nomina pertama adalah benda atau kata ganti perempuan. Baru 1 yang ditemukan yaitu *Minca*.



SIMPULAN

Dari penemuan dan pembahasan mengenai variasi sapaan di Instagram, bisa disimpulkan bahwa saat ini pengguna media social tersebut semakin kreatif dalam memilih dan menggunakan sapaan yang sesuai dengan tujuan mereka. Hal ini bisa dilihat dengan banyak sapaan yang digunakan di Instagram sebanyak 106 sapaan, yang dikelompokkan ke dalam 9 jenis sapaan. Penemuan tersebut meliputi 4 sapaan nama diri, 21 sapaan kekerabatan, 7 sapaan kekerabatan dan nama diri, 12 sapaan dengan nomina, 15 panggilan sayang, 8 panggilan akrab, 23 sapaan untuk menyebut pelanggan setia, 6 sapaan untuk menyebut komunitas, 9 sapaan menurut daerahnya, dan 1 sapaan dengan menggunakan orang pertama. Dari banyaknya sapaan yang dipilih oleh pengguna Instagram, sapaan untuk menyebut pelanggan setia menempati jumlah terbanyak. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram merupakan media social yang potensial dan dianggap sangat tepat oleh akun-akun bisnis untuk mempengaruhi keputusan pelanggan dengan informasi-informasi seputar bisnis mereka. Jumlah terbanyak kedua ditempati oleh sapaan kekerabatan yang banyak dipilih oleh akun-akun bisnis, kesehatan, parenting atau yang berkaitan dengan aktifitas keseharian. Hal ini menunjukkan bahwa para pemilik akun tersebut menyadari pentingnya membina kedekatan atau keakraban dengan calon targetnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, N., Sartika, M. and Kurniawan, H. (2021) 'Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa', *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 4(2), p. 94. doi:10.22373/jp.v4i2.11080.
- Arumi, S., G. Giatmi, R. Wijayava. 2018. The Use of Addressing Terms on Facebook. ISETH 2018. UMS.
- Anggrawan dan Tedjaatmadja. Address Terms Used By Online Shop Sellers To Their Female Teenage Customers And Young Mother Customers In Facebook.
- Bieber, Douglas, Stig Johansson, Geoffrey Leech, Susan Conrad, dan Edward Finnegan. 1999. Longman Grammar of Spoken and Written English. London: Longman.
- Concise Oxford Companion to the English Language. (<https://www.encyclopedia.com/humanities/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-maps/form-address>)
- Crystal, David.1992. The Cambridge Encyclopedia of Language. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ertinawati, Y. (2020) 'Analisis Variasi Kata Sapaan Antara Penjual Dan Pembeli Di Pasar Induk Cikurubuk Tasikmalaya Ditinjau Dari Perspektif Pragmatik', *LITERASI: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah*, 10(Volume 10), pp. 126–139. doi:10.23969/literasi.v10i2.3027.

- Fitri, E.N. (2012). Penggunaan Kata Sapaan Bahasa Jerman Dalam Novel Remaja Und Wenn Schon. Skripsi.
- Holmes, Janet. 2001. An Introduction to Sociolinguistics. Harlow: Pearson Education.
- Marnita, R. (2022) 'Kakak: Kata Sapaan Netral Dalam Komunikasi Transaksi Online di WhatsApp (Kakak: A Neutral Address Term in Online Transaction Communication on WhatsApp)', *Indonesian Language Education and Literature*, 8(1), p. 187. doi:10.24235/ileal.v8i1.9326.
- Moloeng J Lexy. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muniroh, Siti. (2009). Aspek-Aspek Yang Mendasari Bentuk Sapaan Dalam Komunikasi Antar Budaya.
- Perwira, A.A. (2012). Variasi Sapaan Yang Digunakan Pedagang Di Pasar Klitikan Semanggi Surakarta. Skripsi.
- Prihatiningsih, W. (2017) 'Motif Penggunaan Media Sosial Instagram Di Kalangan Remaja', *Communication*, 8(1), p. 51. doi:10.36080/comm.v8i1.651.
- Rakhman, Arief. 2014.e-journal. Unesa
- Saefullah, N.H. (2010). Keragaman Sapaan dalam Tuturan Seputar Kegiatan Perdagangan di Pasar Banjaran Kabupaten Bandung. Skripsi.
- Sukardi. 2006. Penelitian Kualitatif – Naturalistik Dalam Pendidikan. Yogyakarta: Usaha Keluarga.
- Wibowo, R.M. and Retnaningsih, A. (2016) 'Dinamika Bentuk-Bentuk Sapaan Sebagai Refleksi Sikap Berbahasa Masyarakat Indonesia', *Jurnal Humaniora*, 27(3), p. 269. doi:10.22146/jh.v27i3.10587.
- Zakirah, dinda marta almas (2018) 'Mahasiswa Dan Instagram (Study Tentang Instagram Sebagai Sarana Membentuk Citra Diri Di Kalangan Mahasiswa Universitas Airlangga) Disusun Oleh : Dinda Marta Almas Zakirah DEPARTEMEN SOSIOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA Semester Ganjil 2017 / 2018', *S1 Sosiologi Fisip Universitas Airlangga*, pp. 1–21.