

## ABSTRACT

**AKHRIF YAHSYA. Reg. Number: 8136111004. Politeness Used by Islamic Education Department Administration Staff of State Islamic University North Sumatra. Postgraduate School of the State University of Medan.**

This research deals with politeness strategies used by administration staff of Islamic Education Department toward students. This study aims to find out what and how the using of politeness strategies used by Islamic Education Department Administration Staff and why they use it when interact with the students by using Brown and Levinson theory. This research is qualitative study. The data is gathered from administration staff who work in Islamic Education Department of State Islamic University North Sumatra. To get the data the researcher used sound recorder to find out the use of politeness strategies. From the analysis, the researcher found that there are four politeness strategies used by administration staff when they interact to the students. They are greeting, question, command, and request. The most of strategies used in the field are bald on record rather than positive and negative politeness strategy. They used these strategies to save the time, because there are so many students have to be served. The other reason is diversity age and avoiding the ambiguity. The staff sometimes uses positive and negative politeness strategies. They used positive politeness especially for recognized students to make closeness and friendly when they ask them to do something and they used negative politeness strategies to save face student awareness when the staff tried to judge students by doing mistake. The implication of this study is to increase the using of positive politeness strategies when administration staff talk to the students. This is because the positive politeness strategies can minimize Face Threatening Acts to endeavor a harmony in social interaction.

Keywords: Politeness Strategies, Islamic Education, Administration Staff,



## ABSTRAK

**AKHRIF YAHSYA. Reg. Number: 8136111004. Politeness Used by Islamic Education Department Administration Staff of State Islamic University North Sumatra. Postgraduate School of the State University of Medan.**

Penelitian ini membahas mengenai strategi kesantunan yang digunakan oleh staf administrasi Jurusan Pendidikan Agama Islam saat melayani mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan strategi apa saja dan bagaimana staf administrasi Jurusan Pendidikan Agama Islam menggunakan strategi kesantunan dan mengapa mereka menggunakan strategi kesantunan dengan cara tersebut ketika berinteraksi dengan mahasiswa berdasarkan teori Brown and Levinson. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data dalam penelitian ini didapat dari staf yang bekerja di Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Untuk mendapatkan data tersebut, peneliti menggunakan perekam suara untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penggunaan strategi kesantunan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa ada empat strategi kesantunan yang digunakan oleh staf administrasi ketika mereka berinteraksi dengan mahasiswa. Keempat strategi tersebut adalah, *greeting*, *question*, *command*, dan *request*. Strategi yang paling sering digunakan adalah kelompok bald on record dari pada positive dan negative politeness strategy. Staff menggunakan strategi bald on record dengan tujuan untuk menghemat waktu, karena terlalu banyak mahasiswa yang harus dilayani. Selain alasan tersebut, perbedaan usia serta keinginan untuk menghilangkan ketidakjelasan saat berkomunikasi juga menjadi alasan mengapa staff cenderung menggunakan strategi bald on record. Staf juga kadang-kadang menggunakan positive dan negative politeness strategy. Mereka menggunakan positive politeness strategy terutama kepada mahasiswa yang dikenal dan ingin membuat keakraban ketika mereka hendak menyuruh mahasiswa untuk melakukan sesuatu dan mereka menggunakan negative politeness strategy untuk menjaga kewibawaan mahasiswa ketika staff mencoba untuk menghukum mahasiswa karena telah melakukan kesalahan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penggunaan positive politeness strategy ketika staff administrasi berkomunikasi dengan mahasiswa. Hal ini penting karena positive politeness strategy dapat meminimalisir keterancaman mahasiswa saat berkomunikasi untuk membuat keharmonisan dalam interaksi social.

Katakunci: Strategi Kesantunan, Jurusan Pendidikan Agama Islam, Staf Administrasi