

Strategi Ketidaksantunan Bahasa dalam Kalangan Komunitas Facebook di Malaysia

Mohd Adam Fazery Jeffry, Nor Shahila Mansor, Siti Zobaidah Omar

Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
Malaysia, Selangor, Malaysia

Article Info

Article history:

Submitted March 18, 2021

Revised July 24, 2022

Accepted April 05, 2023, 2023

Published November 21, 2023

Keywords:

Culture

Linguistic patters

Impoliteness

Perception

Social media

ABSTRACT

This study focuses on the impoliteness strategies used in interactions among Facebook users in Malaysia. It is also scrutinised the perception of Malaysian netizens regarding the impoliteness strategies used in social media interactions. A mix of the qualitative descriptive and quantitative methods was employed. An approach of a qualitative descriptive is to comprised social interactions in the selected Facebook pages that contained the construction of impoliteness strategies. A total of 288 comments from netizens were selected, examined and analysed using the Impoliteness Strategies (Culpeper, 2011). The findings showed that there are various patterns of impoliteness strategies used, such as bald on record impoliteness, sarcasm and inappropriate address forms. Whereas a quantitative approach involved a questionnaire that intended to determine the perception of netizens regarding the use of impoliteness strategies and factors that instigate the use of these strategies in social media interactions. Respondents consisted of 100 students aged between 18 to 35 years, randomly selected from public universities in Malaysia. The analysis of the questionnaires has showed that most respondents accept negatively the use of impoliteness strategies in social media interactions. Essentially the results of the questionnaire were inconsistent with the practicalities of the interaction on Facebook, which clearly demonstrated the widely used of the impoliteness strategy.

Corresponding Author:

Nor Shahila Mansor,

Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi,

Universiti Putra Malaysia

43400 Serdang, Selangor, Malaysia

Email: nsm@upm.edu.my

PENDAHULUAN

Globalisasi telah membawa pembaharuan dalam aktiviti komunikasi manusia pada masa kini. Penciptaan rangkaian internet secara jelasnya telah memudahkan proses interaksi di samping menyemarakkan hubungan interpersonal antara masyarakat di serata dunia. Peredaran masa dan perubahan zaman membawa kepada terciptanya rangkaian teknologi komunikasi dengan jaringan media sosial seperti aplikasi Facebook, Instagram, Twitter, MySpace dan sebagainya. Dengan bantuan rangkaian teknologi maklumat, interaksi antara individu menjadi semakin mudah dan pantas.

Definisi 'interaksi' atau 'komunikasi' antara individu meliputi penggunaan bahasa sebagai medium fundamental dalam penyampaian maklumat serta perkongsian idea (Zaitul Azma Zainon Hamzah, 2018). Seiring dengan perkembangan teknologi masa kini, konstruksi bahasa dalam interaksi juga mengalami evolusi drastik. Konstruksi bahasa yang digunakan oleh individu untuk berkomunikasi memperlihatkan bentuk yang lebih bebas dan tidak terikat dengan bentuk tradisional seperti yang dipraktikkan sebelum ini. Bentuk konstruksi bahasa yang lebih bebas meliputi penggunaan kata sindiran, ironi,

elemen sarkastik dan pelbagai elemen yang dikategorikan sebagai ketidaksantunan bahasa (Culpeper, 2011).

Ketidaksantunan bahasa, sama ada secara lisan ataupun tulisan, secara amnya, akan mendorong kepada kegagalan komunikasi antara interlocutor. Walau bagaimana pun, dalam interaksi media sosial, isu ini merupakan satu fenomena yang tidak asing lagi. Dengan kata lain, strategi ketidaksantunan dan ancaman terhadap air muka (face threat) bukan lagi merupakan fenomena marginal, sebaliknya menjadi elemen utama dalam praktis komunikasi alam maya dalam kalangan komuniti digital (Arendholz, 2013; Bedijs et al., 2014; Dayter, 2014; Graham dan Hardaker, 2017; Matley, 2018). Setakat ini, tumpuan penyelidik-penyelidik terlibat lebih terarah kepada tingkah laku dan ujaran yang mengancam air muka secara terus seperti 'trolling', 'flaming', ancaman/ugutan, penghinaan, percanggahan pendapat dan tiada kata sepakat (Angouri dan Tseliga, 2010; Hardaker, 2013; Hardaker dan McGlashan, 2016; Kleinke dan Bös, 2015; Shum dan Lee, 2013). Hasil dapatan daripada kajian-kajian ini mencadangkan bahawa ketidaksantunan yang digunakan oleh komuniti digital bukan semata-mata sebagai manifestasi ketidakpuasan hati terhadap sesuatu isu (Suler, 2004), sebaliknya berfungsi sebagai representasi sesebuah masyarakat (Bolander dan Locher, 2015; Helfrich, 2014; Graham, 2015) dan sikap 'kurang ajar' (rudeness) dilihat sebagai sebahagian daripada identiti kumpulan masyarakat tersebut (Kleinke dan Bös, 2015).

Kajian ini mengkaji interaksi media sosial, Facebook secara khususnya, kerana kecenderungan penggunaan strategi ketidaksantunan dalam kalangan komuniti digital di Malaysia pada masa kini dilihat semakin meluas dan agak membimbangkan. Praktis ini secara jelas bertentangan dengan norma sosial dalam masyarakat Melayu yang amat mementingkan nilai kesopanan dan kesantunan berbahasa.

Walaupun terdapat kajian terdahulu yang berkaitan dengan strategi ketidaksantunan dalam interaksi media sosial, namun kajian ini ada nilai signifikan kerana fokus kajian bukan sahaja kepada bentuk strategi ketidaksantunan, tetapi juga meneliti persepsi responden terhadap penggunaan elemen ketidaksantunan tersebut. Ruang lingkup kajian terbatas kepada bentuk strategi ketidaksantunan bahasa dan persepsi komuniti atau pengguna Facebook di Malaysia terutamanya golongan muda terhadap penggunaan elemen ketidaksantunan bahasa tersebut dalam interaksi di media sosial.

Terdapat dua objektif utama dalam kajian ini. Objektif pertama ialah mengenal pasti bentuk strategi ketidaksantunan bahasa yang terdapat dalam interaksi komuniti digital di laman Facebook terpilih. Manakala objektif ke dua ialah meneliti persepsi pengguna di Malaysia terutamanya golongan muda tentang penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa dalam interaksi di media sosial.

Hasil kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada perkembangan ilmu pragmatik dan sociolinguistik. Dapatan kajian juga secara tidak langsung menyuntik maklumat tambahan berkaitan strategi ketidaksantunan bahasa dan praktis normal dalam interaksi sosial masa kini. Selain itu, analisis data dan perbincangan dapat menarik minat pembaca dari kalangan penyelidik yang terlibat secara langsung dalam bidang bahasa, budaya dan komunikasi interpersonal. Informasi berkaitan bentuk strategi ketidaksantunan bahasa dan penelitian terhadap persepsi responden boleh dijadikan sebagai dasar pemantapan komunikasi dalam hubungan interpersonal antara interlocutor, tanpa mengira latar budaya yang sama atau berbeza. Hal ini kerana, setiap golongan masyarakat mempunyai praktis budaya, gaya dan ragam bahasa yang pelbagai, dan pengetahuan tentang strategi komunikasi seperti ini boleh mengelakkan berlakunya salah faham dalam interaksi antara satu individu dengan individu yang lain (Muhammad Zuhair & Ahmad Mahmood, 2018).

TEORI DAN METODOLOGI

Definisi dan Konsep Strategi Ketidaksantunan Bahasa

Definisi 'strategi ketidaksantunan bahasa' merangkumi praktis dalam komunikasi antara penutur dan pendengar yang mengandung unsur konflik dan polemik. Dalam interaksi interpersonal, pada kebiasaannya, penutur akan mencari titik persamaan dalam perbualan, dan mengelakkan elemen ketidaksantunan yang boleh menyebabkan matlamat komunikasi tersebut gagal (Alcaide Lara, 2011). Selain daripada kegagalan komunikasi, penggunaan strategi ketidaksantunan juga boleh menyebabkan imej dan konsep air muka seseorang pendengar terancam.

Antara ciri-ciri strategi ketidaksantunan bahasa ialah seperti sindiran, ujaran kasar yang mengancam imej dan air muka pendengar, menghalang giliran bercakap, senda gurau yang melebihi had, menidakkan hak, dan memperkecilkan kewibawaan dan keperibadian pendengar secara sengaja (Fuentes & Brenes, 2011). Selain itu, penggunaan kata panggilan dan kata sapaan yang tidak bersesuaian juga dikategorikan sebagai ketidaksantunan bahasa (Culpeper, 2005). Menurut Culpeper (2011), ketidaksantunan bahasa bukan merupakan sesuatu yang wujud secara alami dalam sistem bahasa dan komunikasi. Sebaliknya ketidaksantunan dikatakan berlaku apabila ada unsur dan elemen yang digunakan itu bercanggah dengan sistem, norma dan nilai sedia ada dalam sesebuah masyarakat bahasa.

Walau bagaimanapun, ketidaksantunan bahasa tidak boleh dinilai hanya berdasarkan kepada ujaran semata-mata. Hal ini kerana, terdapat situasi komunikasi yang memerlukan penggunaan ujaran yang mengandung unsur konflik dan polemik serta ujaran dengan ekspresi tabu. Oleh itu, beberapa faktor sosiolinguistik harus diambil kira untuk menentukan nilai ketidaksantunan dalam interaksi antara seorang penutur dengan pendengar. Antara faktor sosiolinguistik yang berperanan menentukan nilai santun dan tidak santun ialah konteks berlakunya interaksi, hubungan interpersonal antara penutur dan pendengar, pemahaman dalam kelompok dan gender (Mills, 2003; Nor Shahila Mansor, Roslina Mamat, Rozita Che Omar, Akmar Hayati Ahmad Ghazali, 2014). Komunikasi terancang seperti debat dan pidato juga termasuk dalam konteks komunikasi yang tidak boleh dinilai tahap ketidaksantunan secara literal. Selain itu, penggunaan ekspresi tabu-penggunaan perkataan yang merujuk kepada anggota sulit misalnya, yang tidak dapat dielakkan seperti dalam sesi konsultasi antara seorang doktor dan pesakit juga tidak termasuk dalam kategori strategi ketidaksantunan. Begitu juga dengan penggunaan ekspresi dan ujaran kasar, gurauan yang melebihi had dan sindiran yang dituturkan oleh penutur, tetapi tidak dianggap sebagai mengancam imej dan mencalarakan air muka pendengar, maka ujaran itu masih dikira kekal sebagai santun (Brenes, 2011).

Culpeper (2011) telah mengkelaskan sebanyak sembilan strategi di bawah konsep ketidaksantunan. Sembilan strategi tersebut dikategorikan di bawah dua orientasi konseptual iaitu konsep face dan equity rights (Shamilah Abdul Halim, 2015). Konsep ketidaksantunan ini boleh dilihat dengan lebih jelas dengan merujuk kepada tabel 1.

Tabel 1: Konsep Strategi Ketidaksantunan (Culpeper, 2011)

Orientasi Konseptual	Strategi Ketidaksantunan	Kategori Ketidaksantunan
Muka (<i>Face</i>)	penghinaan	<ul style="list-style-type: none"> membuat rujukan negatif terhadap seseorang: <i>[you]moron/pig/dickhead/bastard</i>. membuat kenyataan negatif: <i>[you are] shit/stink/terrible/fat/ugly</i>. menghina bentuk fizikal: <i>[your] mouth/body etc</i>. membuat rujukan negatif kepada orang ke tiga dengan tujuan untuk

		menghina: <i>the daft bimbo, she's nutzo, etc.</i>
	kritikan/komplen	<i>That is bad/rubbish/crap/horrible, etc.</i>
	ekspresi negatif	<i>Go to hell, hang yourself, fuck yourself/Fuck you</i>
	tuduhan melulu/andaian tidak berasas	<i>Why do you make my life impossible?/which lie are you telling me?</i>
Hak Kesamarataan (<i>Equity rights</i>)	memperlekehkan	<i>That's being childish</i>
	memaksa	<i>Listen here/read my lips</i>
	mengusir	<i>Go away/get lost/get out</i>
	dihalang hak untuk bercakap	<i>Shut it/shut your mouth</i>
	ugutan	<i>I'm gonna smash your face</i>

Secara umumnya, setiap strategi dan kategori ketidaksantunan yang tersenarai di dalam tabel 1 di atas mendorong pelbagai kesan negatif dalam hubungan komunikasi interpersonal. Selain itu, ketidaksantunan juga secara tidak langsung menyebabkan kurangnya keyakinan diri di pihak pendengar. Kesan negatif hasil daripada strategi ketidaksantunan ini boleh menjadi punca kepada kegagalan komunikasi antara interlocutor.

Sorotan Literatur

Terdapat beberapa kajian terdahulu berkaitan dengan ketidaksantunan bahasa dalam interaksi di media sosial. Antaranya kajian yang dilakukan oleh Shum & Lee (2013). Dalam kajian, para penyelidik meneliti elemen ketidaksantunan bahasa yang digunakan oleh penutur semasa perbincangan beberapa isu dalam dua forum di sesawang Internet yang berpusat di Hong Kong. Data kajian diperolehi daripada perbincangan ahli panel forum tersebut. Dengan mengadaptasi pendekatan diskursif dan interaksional, pengkaji melihat kelakuan positif/negatif yang wujud dalam ujaran penutur. Selain itu, pengkaji juga menggunakan data daripada sesi temu bual dengan beberapa orang responden yang dipilih secara rawak. Hasil kajian menunjukkan terdapat sebelas jenis strategi ketidaksepatan dan ketidaksantunan yang digunakan oleh ahli forum semasa berlakunya perbincangan tersebut. Kebanyakan daripada strategi yang digunakan boleh dikategorikan sebagai tidak santun. Walau bagaimanapun, data temu bual mendapati, responden tidak melihat unsur ketidaksepatan tersebut sebagai tidak santun, sebaliknya diterima positif dan dianggap sebagai satu keperluan. Responden berpendapat bahawa konteks perbincangan dalam forum tersebut 'membenarkan' penggunaan unsur ketidaksepatan dan ketidaksantunan tersebut.

Selain itu, Shamilah Abdul Halim (2015) berkait dengan strategi ketidaksantunan bahasa dalam kalangan pengguna *Facebook* di akaun *Facebook* ahli politik di Malaysia. Dalam kajian yang sama, pengkaji juga melihat faktor yang menyumbang kepada ketidaksantunan dalam interaksi di media sosial tersebut. Data kajian terdiri daripada 151 komen yang diperolehi dari akaun *Facebook* ahli politik terpilih dan data tersebut dianalisis menggunakan Formula Ketidaksantunan Culpeper (2011). Hasil kajian menunjukkan kepelbagaian strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh pengguna *Facebook* semasa menulis komen. Pengiraan peratusan menunjukkan penggunaan ayat dan perkataan yang menjurus kepada penghinaan secara langsung mendapat peratusan paling tinggi. Selain itu, terdapat tiga faktor utama yang menyumbang kepada penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa. Faktor-faktor tersebut ialah ketiadaan identiti (*anonymity*), kekurangan petunjuk bukan verbal (*non-verbal cues*) dan emosi. Secara jelas,

ketiadaan identiti penulis merupakan faktor penyumbang terbesar kepada penggunaan strategi ketidaksantunan dalam kalangan pengguna semasa berinteraksi di media sosial.

Laila Amira Rozali (2017) yang meneliti unsur sarkastik dalam interaksi antara netizen di *Twitter*. Data kajian ini diperolehi dengan menggunakan kaedah pemerhatian, temubual dan kajian kepustakaan. Hasil dapatan menunjukkan unsur sarkastik berbentuk bahasa kiasan yang digunakan oleh netizen mendorong kepada kegagalan komunikasi antara seorang individu dengan individu yang lain. Unsur sarkastik dan bahasa yang tidak sopan dalam interaksi menyebabkan berlakunya perselisihan faham antara interlocutor. Manakala hasil temu bual menunjukkan terdapatnya beberapa pemahaman yang berbeza dalam kalangan netizen berkaitan dengan penggunaan unsur sarkastik dalam komunikasi. Antaranya, responden tidak melihat unsur sarkastik sebagai “ancaman” kepada keharmonian interaksi kerana sarkastik itu sendiri digunakan secara santai dan lebih bertujuan sebagai gurauan.

Atikah Jusoh (2017) pula melihat strategi ketidaksantunan dan strategi kesantunan dalam komen di laman *Facebook* rasmi sebuah universiti awam tempatan. Dapatan kajian menunjukkan sebilangan besar daripada netizen menggunakan strategi ketidaksantunan semasa menulis komen di laman *Facebook* tersebut. Dengan kata lain, peratusan penggunaan strategi ketidaksantunan lebih tinggi berbanding dengan strategi kesantunan bahasa. Walaupun laman *Facebook* tersebut adalah milik sebuah universiti awam tempatan, tetapi hakikat tersebut tidak menghalang netizen untuk menggunakan strategi ketidaksantunan semasa memberi komen dan melontarkan pendapat. Jika diteliti, hasil kajian ini selari dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Zaitul Azma Zainon Hamzah dan Ahmad Fuad (2012). Dalam kajian berkaitan dinyatakan bahawa strategi ketidaksantunan tidak terbatas kepada penutur dan konteks berlakunya interaksi tersebut.

Selain daripada analisis strategi ketidaksantunan dalam laman *Facebook*, terdapat juga kajian yang dilakukan dalam portal berita online, contohnya seperti kajian yang dilakukan oleh Krishnan (2018) dalam portal *MalaysiaKini* (versi bahasa Melayu) berkenaan dengan kenaikan harga petrol. Dengan menggunakan Konsep Strategi Ketidaksantunan (Culpeper, 2011), pengkaji tersebut berjaya menyenaraikan tiga strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh komuniti digital semasa menulis komen dalam portal berita tersebut. Strategi ketidaksantunan yang dapat dikenal pasti ialah strategi ketidaksantunan secara langsung, sindiran dan kombinasi strategi ketidaksantunan secara langsung dan sindiran. Dapatan kajian menunjukkan majoriti komuniti digital lebih cenderung menggunakan strategi ketidaksantunan secara langsung dan sindiran. Daripada kajian ini dapat dikatakan bahawa komuniti digital di Malaysia pada masa kini lebih terbuka dalam meluahkan perasaan dan pendapat kepada pihak kerajaan. Pelbagai strategi ketidakpuasan hati digunakan sebagai ekspresi ketidakpuasan hati terhadap isu semasa di Malaysia.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan gabungan kaedah kualitatif deskriptif dan kuantitatif. Data kajian terbahagi kepada dua bahagian. Bahagian pertama merupakan koleksi interaksi berbentuk komen di laman Facebook mantan Perdana Menteri Malaysia, Dato' Seri Najib Tun Razak. Manakala data ke dua terdiri daripada borang soal selidik yang telah dijawab oleh 100 orang responden.

Deskripsi Data dan Responden Kajian

Data pertama terdiri daripada 288 komen netizen, diambil daripada satu status yang telah dimuat naik pada 7 Oktober 2019 di laman Facebook mantan Perdana Menteri Malaysia ke-6. Data pertama ini dipilih berdasarkan kepada bentuk strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan dalam interaksi tersebut. Dalam proses

pengumpulan dan pemilihan data pertama, elemen seperti umur dan jantina penulis komen tidak diambil kira kerana tidak termasuk dalam objektif kajian. Semua interaksi dalam bentuk komen terpilih telah kumpul dengan menggunakan kaedah screen capture. Kemudian semua komen disenaraikan dan dikodkan menggunakan sistem penomboran berturut, contohnya D[3].5, yang merujuk kepada data/komen ke tiga dan baris ayat ke lima. Setiap komen yang dipilih kemudiannya dikategorikan mengikut bentuk strategi ketidaksantunan bahasa seperti menghina, sindiran, penggunaan bahasa tabu, ekspresi negatif, penggunaan kata sapaan dan kata panggilan yang tidak bersesuaian dan sebagainya.

Data ke dua dalam kajian ini adalah merupakan jawapan responden dalam borang soal selidik. Sebanyak 100 orang responden telah dipilih secara rawak untuk menjawab soalan dalam borang soal selidik tersebut. Responden kajian terdiri daripada para pelajar di tiga buah institusi pengajian tinggi awam di Malaysia iaitu UPM, UNITEN dan IUKL. Kesemua responden adalah berumur di antara 18 – 35 tahun. Terdapat dua bahagian utama dalam borang soal selidik. Bahagian pertama merupakan informasi demografi responden. Bahagian kedua dirangka untuk mengenal pasti persepsi netizen di Malaysia terhadap penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa di media sosial. Sebelum responden menjawab soalan dalam borang soal selidik, pengkaji mengambil sedikit masa untuk menerangkan secara ringkas definisi dan ruang lingkup ketidaksantunan bahasa kepada setiap responden. Penerangan ringkas dibuat untuk mengelakkan kekeliruan semasa proses menjawab soalan. Setelah proses pengumpulan data selesai, pengkaji menggunakan perisian SPSS versi 10 untuk membuat analisis borang soal selidik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dipecahkan kepada dua bahagian. Bahagian pertama meneliti interaksi pengguna media sosial dalam bentuk komen yang merupakan respons terhadap satu status dalam laman Facebook terpilih. Setiap komen yang dipilih mengandungi unsur yang boleh dikategorikan sebagai strategi ketidaksantunan. Manakala bahagian kedua pula membincangkan dapatan daripada borang soal selidik yang merangkumi persepsi pengguna internet di Malaysia terhadap penggunaan strategi ketidaksantunan dalam interaksi di media sosial.

Bentuk Strategi Ketidaksantunan dalam Interaksi Komuniti Digital di Media Sosial

Sebanyak 288 komen pengguna media sosial di laman Facebook terpilih telah di kumpul dan dianalisis. Seperti yang telah dinyatakan, semua komen pengguna di ambil daripada satu status sahaja yang telah dimuat naik dalam laman Facebook mantan Perdana Menteri Malaysia ke-6. Status ini telah dimuat naik pada hari Isnin, 7 Oktober 2019 pada pukul 9.30 pagi. Daripada pemerhatian, selepas satu jam status tersebut dimuat naik, didapati sebanyak 1200 komen telah ditulis oleh para netizen berkaitan dengan isu yang sedang hebat diperdebatkan. Walau bagaimana pun, untuk tujuan kajian ini, kutipan data hanya terhad kepada 288 komen terawal sahaja.

Status ini dimuat naik sebagai respons terhadap video ucapan Perdana Menteri Malaysia ke-7 yang berkaitan dengan isu kutipan tol yang tidak akan dimansuhkan seperti mana yang telah termeterai dalam manifesto Parti Harapan sebelum parti tersebut memenangi pilihanraya umum ke-14 pada tahun 2018. Impak daripada status dan video ucapan tersebut, ramai daripada para netizen yang telah memberikan komen agak kasar dan tidak sopan terhadap Perdana Menteri Malaysia ke-7, YAB Tun Dr Mahathir Mohamad.



Imej 1: Interaksi pengguna media sosial dalam bentuk komen di laman Facebook terpilih

Imej 1 merupakan antara contoh interaksi netizen dalam bentuk komen yang ditulis dalam laman Facebook tersebut. Daripada data yang di kumpul, didapati kebanyakan komen telah ditulis menggunakan bahasa Melayu dan hanya terdapat beberapa komen sahaja yang ditulis menggunakan bahasa Inggeris sepenuhnya.



Rajah 1: Strategi Ketidaksantunan yang digunakan oleh netizen

Analisis terhadap keseluruhan data pertama menggunakan Strategi Ketidaksantunan (Culpeper, 2011) menunjukkan sebanyak 254 komen dengan ciri-ciri ketidaksantunan. Manakala baki 34 komen yang lain merupakan komen berbentuk kenyataan dan tidak mengandungi elemen yang boleh dikategorikan sebagai ketidaksantunan.

Rajah 1 menunjukkan lima bentuk strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh para netizen semasa menulis komen di status terpilih. Lima bentuk strategi ketidaksantunan tersebut ialah 'menghina', 'mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung', 'menuduh tanpa bukti', 'mengusir (*dismissal*)' dan 'ekspresi negatif' seperti makian, sindiran, penggunaan perkataan tabu dan sebagainya. Dapatan kajian menunjukkan bentuk 'menghina' mempunyai kekerapan yang paling tinggi iaitu sebanyak 105 kali berbanding dengan bentuk ketidaksantunan lain. Strategi ketidaksantunan 'mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung' menunjukkan kekerapan sebanyak 95 kali, manakala 'menuduh tanpa bukti' sebanyak 28 kali. Selain itu, 'ekspresi negatif' menunjukkan kekerapan sebanyak 18 kali dan akhir sekali 'mengusir' dengan kekerapan sebanyak 8 kali. Empat lagi strategi ketidaksantunan iaitu 'memperlekehkan', 'menghalang hak untuk bercakap', 'mengugut' dan 'memaksa' tidak dapat dikenal pasti dalam data kajian. Antara contoh bentuk ketidaksantunan yang dapat dikenal pasti dalam komen para netizen adalah seperti berikut:

Menghina

Strategi ketidaksantunan 'menghina' dilihat sebagai satu serangan secara langsung terhadap konsep muka pendengar. Dalam senarai data kajian, terdapat sebanyak 105 komen dengan struktur kata dan pembentukan ayat 'menghina', menjadikannya strategi yang paling kerap digunakan oleh para netizen. Antara bentuk perkataan dan rujukan menghina yang kerap digunakan oleh netizen dalam komen-komen terpilih ialah 'nyanyuk', 'orang tua gila', 'penipu', 'menteri cap ayam', 'muka penyangak', 'muka macam kerang busuk', 'lidah ular sawa' dan sebagainya. Selain daripada rujukan yang jelas menghina dan menyerang konsep muka (*face*) secara langsung, penggunaan kata panggilan yang tidak sesuai seperti penggunaan rujukan keluarga 'atok' untuk merujuk kepada Perdana Menteri Malaysia juga dikategorikan sebagai strategi ketidaksantunan 'menghina'. Strategi ini juga selari dengan konsep moral (Culpeper, 2011) yang menekankan tentang ketidakwajaran sikap seorang individu terhadap individu yang lain. Selain itu, penggunaan rujukan-rujukan tersebut melanggar norma sosial yang dipraktikkan dalam masyarakat berbilang kaum di Malaysia.

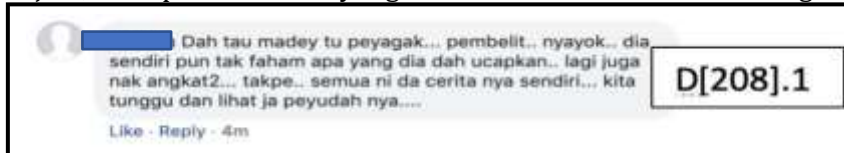


Imej 2: Komen yang menggunakan strategi ketidaksantunan 'menghina'

Imej 2 menunjukkan salah satu keratan komen yang ditulis oleh netizen dengan menggunakan rujukan keluarga 'atok' dan ekspresi 'Melayu munafik' apabila merujuk kepada Tun Dr Mahathir Mohamad. Rujukan yang diberikan bukan sahaja memberi gambaran ketidaksantunan, tetapi juga memaparkan dengan jelas konsep ketidakwajaran sikap seseorang terhadap individu yang sepatutnya diberikan penghormatan sosial yang tinggi. Selain itu, penggunaan kata panggilan orang ketiga 'dia' juga adalah tidak bersesuaian. Dalam hal ini, penulis sepatutnya menggunakan kata panggilan orang ketiga 'beliau' yang mempunyai lebih nilai santun.

Mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung

Strategi ketidaksantunan ke dua ialah 'mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung'. Strategi ketidaksantunan ini digunakan sebagai ekspresi ketidakpuasan hati penutur terhadap pendengar/tindakan pendengar secara langsung. Daripada senarai data kajian, terdapat 95 komen yang boleh dikelaskan ke dalam kategori ini.

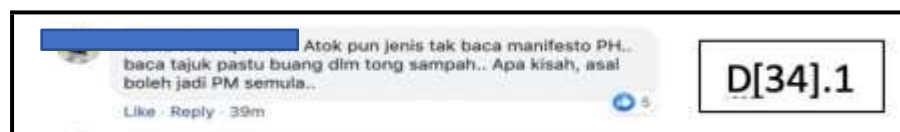


Imej 3: Komen yang menggunakan strategi 'mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung'

Imej 3 merupakan antara contoh struktur ujaran yang ditulis oleh netizen yang mempunyai karakter mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung. Ekspresi 'Dah tau madey to peyagak [penyangak]...pembelit..nyayok [nyanyok]...' merupakan kritikan terhadap target secara langsung. Dalam struktur ayat ini dapat dilihat tahap ketidakpuasan hati penulis yang sangat tinggi terhadap tindakan Perdana Menteri Malaysia tersebut. Seterusnya, ujaran '...dia sendiri pun tak faham apa yang dia dah ucapkan...' menunjukkan dengan jelas bagaimana penutur mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung. Secara sosialnya, seorang Perdana Menteri layak mendapat penghormatan sewajarnya. Namun begitu, keadaan sosio-politik di Malaysia yang agak tidak stabil menjadi faktor penyumbang kepada situasi 'tegang' antara pengundi dan pihak kerajaan yang memerintah. Para pengundi dan rakyat Malaysia secara amnya dilihat tidak bersetuju dengan beberapa dasar negara yang telah dan baharu diperkenalkan oleh pihak pemerintah dan hal ini menjadi pencetus kepada kemarahan rakyat terhadap pemimpin tertinggi tersebut.

Menuduh tanpa bukti

Sebanyak 28 komen yang dikumpulkan dapat dikenal pasti sebagai strategi ketidaksantunan 'menuduh tanpa bukti'. Antara contoh struktur ayat yang menjurus kepada strategi ini adalah seperti keratan Imej 4:

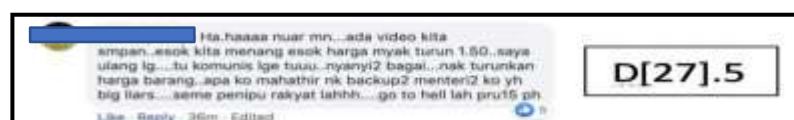


Imej 4: Komen yang menggunakan strategi ketidaksantunan 'menuduh tanpa bukti'

Ujaran 'Atok pun jenis tak baca manifesto PH..baca tajuk pastu buang dalam tong sampah..apa kisah, asal boleh jadi PM semula...' merupakan satu tuduhan tanpa asas yang di buat terhadap Perdana Menteri Malaysia. Struktur ayat yang digunakan oleh penulis jelas mengancam air muka positif (*positive face*) penerima mesej.

Mengusir

Daripada keseluruhan data, 8 komen dapat dikelaskan sebagai strategi 'mengusir (*dismissal*)'. Antara contoh struktur ayat yang digunakan oleh netizen adalah seperti dalam Imej 5:

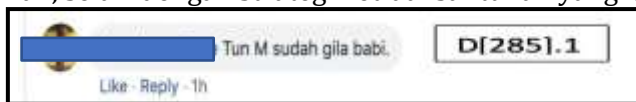


Imej 5: Komen yang menggunakan strategi ketidaksantunan 'mengusir'

Dalam D[27].5 penulis menggunakan ekspresi 'go to hell' dengan maksud yang jelas. Menurut kajian oleh Kadar & Mills (2011), penutur dalam kalangan budaya Asia dilabelkan sebagai perahsia, tidak terlalu terbuka dan sangat bersopan santun ketika berkomunikasi antara satu sama lain. Dalam hal ini, dapat dilihat dapatan kajian tersebut adalah bertentangan dengan data kajian ini, yang memaparkan penggunaan strategi ketidaksantunan secara langsung semasa pengajaran.

Ekspresi Negatif

Contoh ekspresi negatif ialah seperti makian, sindiran, penggunaan perkataan tabu dan sebagainya. Strategi ini menunjukkan kekerapan yang agak tinggi iaitu sebanyak 18 kali, selari dengan strategi ketidaksantunan yang lain.



Imej 6: Komen yang menggunakan 'ekspresi negatif'

Imej 6 adalah contoh ekspresi negatif yang digunakan oleh salah seorang netizen dalam komen di status terpilih. Rujukan 'gila babi' yang ditujukan kepada Tun Dr Mahathir Mohamad adalah satu praktis yang sangat tidak santun atas pertimbangan beliau adalah Perdana Menteri Malaysia. Secara sosialnya beliau adalah individu yang tidak sepatutnya menerima rujukan sebegini. Merujuk kepada data kajian, terdapat sekurang-kurangnya tiga aspek sosiolinguistik yang menyumbang kepada penggunaan strategi ketidaksantunan tersebut. Dua daripada tiga aspek ini disenaraikan dalam kajian lepas yang di buat oleh Kienpointner (2008). Ketiga-tiga aspek yang dimaksudkan ialah kerahsiaan identiti penulis, ekspresi emosi dan konteks berlakunya komunikasi antara interlokutor.

Dalam komunikasi media sosial, sesiapa sahaja boleh menulis komen di status yang di 'set' kan sebagai 'umum'. Untuk membolehkan seseorang berinteraksi dan menulis komen di laman *Facebook*, apa yang diperlukan hanya satu akaun dengan beberapa maklumat peribadi seperti nama dan umur. Dalam hal ini, sesiapa sahaja boleh mencipta akaun tanpa perlu mendedahkan identiti sebenar. Kerahsiaan identiti membolehkan penulis menulis komen dengan lebih bebas, tidak kira dalam bentuk apa sekali pun dan tanpa perlu risau tentang kebocoran maklumat dan identiti penulis (Postmes, Spears & Lea, 1998). Pengguna media sosial juga lebih cenderung untuk 'bersembunyi' di sebalik identiti palsu semasa berkomunikasi di alam siber dan hal ini dapat mengurangkan risiko 'tercalar air muka' setiap pengguna tersebut. Analisis data kajian ini dapat mengenal pasti dengan jelas beberapa akaun penulis yang menggunakan identiti palsu, contohnya seperti 'Angah Banquet', 'Jap Los', 'Mus Pandora', 'Funk Alypo' dan sebagainya. Walaupun terdapat beberapa penyelidikan psikologi menunjukkan bahawa representasi diri individu/pengguna di laman rangkaian sosial (*Social Networking Sites* atau *SNSs*) cenderung positif (Bryant dan Marmo, 2012; Chou dan Edge, 2012; Reinecke dan Trepte, 2014; Burke dan Develin, 2016), namun timbunan dapatan penyelidikan pragmatik membuktikan bahawa tingkah laku linguistik dalam komunikasi mediasi digital kerap kali melanggar norma dan amat tidak bersesuaian (Dyner, 2015; Locher et al., 2015; Graham dan Hardaker, 2017). Oleh itu, ketidakseimbangan antara identiti positif dan ketidaksantunan linguistik dalam kalangan komuniti digital menyajikan satu fenomena yang menarik untuk dikaji oleh penyelidik. Setiap gaya bahasa yang digunakan

memantulkan keperibadian tersendiri kerana gaya bahasa berkait rapat dengan latar sosiobudaya individu tersebut.

Faktor kedua ialah ekspresi emosi pada masa komen tersebut ditulis. Emosi marah, tersinggung dan perasaan tidak puas hati kerana berpendapat bahawa kerajaan pemerintah telah menipu dalam manifesto mendorong para netizen untuk lebih cenderung menggunakan strategi ketidaksantunan tersebut. Selain itu, penggunaan perkataan dan struktur ayat seperti 'penipu', 'penyangak', 'lidah seperti ular sawa' boleh dikatakan sebagai refleksi emosi marah dan rasa tidak puas hati yang cuba disampaikan kepada subjek. Menurut Watt (2003), selain daripada faktor seperti kuasa, status dan jarak sosial, hubungan emosi antara penutur dan pendengar juga memainkan peranan dalam menentukan corak interaksi, sama ada berbentuk kesepakatan atau perdebatan. Hubungan emosi yang dimaksudkan oleh pengkaji tersebut meliputi rasa takut, belas kasihan dan marah. Perasaan takut mendorong kepada rasa ketidakyakinan dan, dalam masa yang sama, boleh juga meningkatkan keinginan untuk mempertahankan diri daripada sebarang bentuk kemudaratan. Rasa belas kasihan membuatkan seseorang individu cenderung untuk memberikan sokongan kepada sesuatu aktiviti yang difikirkan betul. Manakala perasaan marah mendorong individu untuk berdebat dalam usaha menegakkan keadilan dan memperjuangkan hak.

Setiap hubungan emosi sama ada marah, takut atau belas ihsan yang diekspresikan tanpa kawalan boleh mencetuskan perdebatan dan perbalahan yang merupakan ciri utama ketidaksantunan. Data kajian menunjukkan status yang dimuat naik oleh mantan Perdana Menteri Malaysia ke-6 sebagai respons kepada video ucapan Perdana Menteri Malaysia ke-7 telah menaikkan rasa amarah netizen terhadap pucuk pimpinan kerajaan semasa. Status tersebut juga telah membuka ruang kepada komuniti digital yang menghentam kerajaan semasa dan mengkritik pucuk pimpinan dengan menggunakan strategi ketidaksantunan secara langsung.

Persepsi Pengguna Media Sosial Terhadap Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Dalam Interaksi Alam Maya

Terdapat dua bahagian dalam borang soal selidik yang dijawab oleh setiap responden. Bahagian pertama berkait dengan demografi responden yang mengandungi maklumat umum seperti umur, jantina, tempat tinggal, taraf pendidikan dan bahasa pertama yang digunakan oleh responden.

Sebanyak 100 orang responden yang terdiri daripada para pelajar di institusi pengajian tinggi awam di Malaysia, berumur antara 18 – 35 tahun. Pilihan responden telah dibuat secara rawak. Pengkaji telah meminta responden untuk menjawab borang soal selidik dan mereka di minta untuk mengembalikan borang yang telah lengkap dijawab kepada penyelidik.

Jadual 2 : Taburan kekerapan responden dan peratusan demografi

Ciri-ciri	Kekerapan	Peratusan (%)
Umur		
18-22 Tahun	63	63.0
23-27 Tahun	32	32.0
28 tahun ke atas	5	5.0
Jantina		
Lelaki	34	34.0
Perempuan	66	66.0
Tempat Tinggal		
Bandar	69	69.0
Luar Bandar	31	31.0
Taraf Pendidikan		

Ijazah Sarjana Muda	87	87.0
Master	12	12.0
PhD	1	1.0
Bahasa Pertama		
Bahasa Melayu	92	92.0
Bahasa Inggris	2	2.0
Lain-lain (Mandarin/ Tamil, dsb)	6	6.0

Jadual 1 menunjukkan terdapat 63% responden berumur di antara 18 – 22 tahun, 32% berumur di antara 23 – 27 tahun, manakala 5% berumur 28 tahun ke atas. Kumpulan responden yang berumur di antara 18 – 22 tahun menunjukkan peratusan yang tinggi berbanding kumpulan umur yang lain adalah kerana kajian ini dilakukan di persekitaran institusi pengajian tinggi dengan keseluruhan responden adalah terdiri daripada kelompok pelajar. Analisis keseluruhan data menunjukkan jumlah responden perempuan adalah lebih tinggi dengan 66%, manakala jumlah responden lelaki cuma 34% sahaja.

Selain itu, data kajian menunjukkan lebih separuh (69%) daripada jumlah keseluruhan responden menetap di kawasan bandar. Jumlah responden yang menetap di kawasan luar bandar ialah sebanyak 31%. Data tentang latar belakang pendidikan responden menunjukkan terdapat sebanyak 87% mempunyai Ijazah Sarjana Muda, 12% mempunyai Ijazah Sarjana dan baki 1% mempunyai PhD. Bahagian terakhir dalam analisis demografi mencakupi maklumat tentang bahasa pertama yang digunakan oleh setiap responden. Data menunjukkan responden yang menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa pertama mendapat peratusan paling tinggi ialah 92%. Jumlah responden yang menggunakan bahasa Inggeris sebagai bahasa pertama ialah 2% dan bahasa- bahasa lain seperti Mandarin, Tamil dan sebagainya berjumlah 6%.

Bahagian kedua dalam borang soal selidik adalah bertujuan meneliti persepsi responden terhadap penggunaan strategi ketidaksantunan dalam interaksi di media sosial. Terdapat tiga soalan yang perlu dijawab oleh setiap responden:

Jadual 3: Item 1. *“Saya selalu melihat netizen Malaysia menggunakan strategi ketidaksantunan bahasa semasa menulis komen di laman sosial”*

Skala	Kekerapan	Peratusan(%)
Sangat tidak setuju	2	2.0
Tidak Setuju	2	2.0
Kurang Setuju	10	10.0
Setuju	49	49.0
Sangat Setuju	37	37.0
Jumlah	100	100.00

Item 1 berkaitan tentang kekerapan penggunaan strategi ketidaksantunan dalam kalangan netizen di Malaysia semasa menulis komen di laman sosial. Dalam Jadual 3 dapat dilihat jawapan responden yang memilih skala “Setuju” adalah lebih tinggi dengan 49%, “Sangat setuju” sebanyak 37%, “Kurang setuju” 10%, manakala “Tidak setuju” dan “Sangat tidak setuju” masing-masing sebanyak 2%. Jumlah peratusan menunjukkan majoriti responden bersetuju yang strategi ketidaksantunan di media sosial pada masa kini adalah satu praktis yang biasa dalam kalangan netizen di Malaysia. Daripada pemerhatian, didapati semakin ramai netizen menggunakan strategi ketidaksantunan secara terbuka semasa menulis komen, tanpa mengira siapa dan apa status sosial yang dipegang oleh seseorang penerima mesej tersebut. Dengan kata lain, tiada batasan dan had kesantunan dalam penulisan komen seseorang individu terhadap individu yang lain. Situasi ini menunjukkan secara jelas bagaimana pengguna media sosial menerima secara terbuka penggunaan strategi ketidaksantunan dan mengabaikan kesantunan berbahasa

semasa berkomunikasi (Ahmad Maulidi, 2015; Ainal Akmar Ahmad, Maizatul Azura Yahya, Nasihah Hashim & Noor Aida Mahmor, 2016). Dalam konteks komunikasi tertentu, strategi ketidaksantunan bahasa sebenarnya tidak menyumbang kepada kegagalan komunikasi antara penutur dan pendengar (Nor Shahila Mansor, 2019), sebaliknya menjadi pencetus kepada kejayaan komunikasi itu sendiri.

Jadual 4: Item 2. *“Kadangkala saya juga menggunakan strategi ketidaksantunan bahasa semasa menulis komen di laman sosial”*

Skala	Kekerapan	Peratusan(%)
Sangat tidak setuju	36	36.0
Tidak Setuju	26	26.0
Kurang Setuju	18	18.0
Setuju	18	18.0
Sangat Setuju	2	2.0
Jumlah	100	100.00

Item 2 dalam Jadual 4 meneliti tentang penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa dalam kalangan responden kajian. Sebanyak 36% daripada keseluruhan responden memilih “Sangat tidak setuju”, 26% menjawab “Tidak setuju” dan 18% adalah “Kurang setuju”. Baki responden sebanyak 18% memilih “Setuju” dan 2% adalah “Sangat setuju”. Analisis terhadap Item 2 yang meneliti kecenderungan penggunaan strategi ketidaksantunan semasa menulis komen dalam interaksi di media sosial menunjukkan peratusan tidak setuju adalah lebih tinggi berbanding dengan setuju. Peratusan tidak setuju yang lebih tinggi secara tidak langsung memberi ruang kepada dua penilaian iaitu, pertama, responden kajian ini yang secara keseluruhannya terdiri daripada golongan muda dan pelajar di institusi pengajian tinggi tidak cenderung menggunakan strategi ketidaksantunan semasa berinteraksi di media sosial. Sepertimana yang dinyatakan oleh Ahmad Maulidi (2015), walaupun penggunaan strategi ketidaksantunan agak menyerlah semasa menulis komen, tetapi kesantunan masih menjadi pilihan. Manakala, bagi penilaian kedua, jumlah responden yang kecil dalam kajian ini menjadikan anggapan bahawa golongan muda tidak cenderung menggunakan strategi ketidaksantunan adalah tidak kukuh, dan hal ini memberi nilai signifikan terhadap dapatan kajian yang dilakukan oleh Barton dan Lee (2013). Dapatan kajian mereka mencadangkan bahawa komuniti digital bebas membina identiti tersendiri dan pada kebiasaannya, hanya cenderung untuk mempamerkan nilai positif untuk tatapan umum. Oleh kerana itu, berkemungkinan faktor ini mendorong kepada peratusan tidak setuju melebihi setuju seperti yang dapat dilihat dalam Jadual 4.

Jadual 5: Item 3. *“Secara peribadi saya rasa penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa adalah lebih menarik dan lebih efektif dalam menyampaikan mesej dan maklumat”*

Skala	Kekerapan	Peratusan(%)
Sangat tidak setuju	33	33.0
Tidak Setuju	33	33.0
Kurang Setuju	27	27.0
Setuju	6	6.0
Sangat Setuju	1	1.0
Jumlah	100	100.00

Jadual 5 menunjukkan tentang persepsi netizen terhadap kesan efektif, impak dan nilai signifikan penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa dalam penyampaian mesej dan maklumat. Dalam analisis terhadap jawapan yang diberikan oleh kesemua responden, didapati pilihan “Sangat tidak setuju” dan “Tidak setuju” mendapat peratusan sama tinggi

iaitu sebanyak 33%. Manakala pilihan “Kurang setuju” ialah sebanyak 27%. Secara keseluruhannya, jumlah responden yang tidak setuju dengan kesan efektif dalam penyampaian mesej dan maklumat menggunakan strategi ketidaksantunan bahasa mengatasi jumlah responden yang bersetuju. Hal ini dibuktikan dengan hanya 6% responden memilih “Setuju” dan 1% daripada responden memilih “Sangat setuju”. Hal ini menunjukkan situasi pengguna media sosial yang masih lagi berpegang teguh kepada konsep kesantunan semasa berkomunikasi (Ahmad Maulidi, 2015). Secara amnya, dalam setiap interaksi sosial, penutur akan cenderung menggunakan pelbagai kaedah dan strategi untuk mencapai matlamat komunikasi. Pada kebiasaannya, penutur akan membuat pemilihan struktur ayat, kata dan cara penyampaian yang bebas konflik semasa berkomunikasi (Indirawati Zahid & Arina Johari, 2018).

Jadual 6: Item 4. “*Saya tiada masalah dengan penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen di media sosial dan menerimanya secara positif*”

Skala	Kekerapan	Peratusan(%)
Sangat tidak setuju	31	31.0
Tidak Setuju	28	28.0
Kurang Setuju	32	32.0
Setuju	7	7.0
Sangat Setuju	2	2.0
Jumlah	100	100.00

Item 4 dalam Jadual 6 mengkaji tahap penerimaan responden terhadap penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa dalam interaksi di media sosial. Analisis data mendapati majoriti responden tidak menerima penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa secara positif. Jadual 6 menunjukkan terdapat 32% daripada responden memilih “Kurang setuju”, 31% “Sangat tidak setuju” dan 28% “Tidak setuju”. Kebanyakan responden tidak bersetuju dengan kenyataan bahawa penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa tidak membawa sebarang masalah dan penggunaannya diterima secara positif. Daripada jumlah keseluruhan responden, hanya 7% memilih “Setuju” dan baki 2% memilih “Sangat setuju”. Situasi ini menunjukkan bahawa perkembangan teknologi tidak memberi kesan kepada nilai kesantunan dan peradaban manusia (Ahmad Maulidi, 2015).

Jadual 7: Item 5. “*Secara keseluruhan, komen yang menggunakan strategi ketidaksantunan bahasa lebih memberi impak negatif kepada pembaca*”

Skala	Kekerapan	Peratusan(%)
Sangat tidak setuju	18	18.0
Tidak Setuju	19	19.0
Kurang Setuju	24	24.0
Setuju	28	28.0
Sangat Setuju	11	11.0
Jumlah	100	100.00

Jadual 7 adalah berkaitan tentang impak penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa terhadap pembaca. Bahagian ini menunjukkan keputusan yang agak seimbang antara setuju dan tidak bersetuju. Peratusan paling tinggi ialah pada skala “Setuju” dengan 28%, diikuti dengan pilihan “Kurang setuju” sebanyak 24%. Skala “Sangat tidak setuju” mendapat 18%, manakala “Tidak setuju” sebanyak 19%. Baki responden sebanyak 11% telah memilih “Sangat setuju”. Dapatan daripada analisis Item 5 memberikan sokongan tambahan tentang ketidakpatutan penggunaan strategi ketidaksantunan dalam interaksi. Majoriti daripada responden kajian bersetuju bahawa penggunaan strategi ini

memberikan lebih impak negatif berbanding positif. Selain itu, strategi ketidaksantunan juga boleh meninggalkan kesan negatif terhadap keharmonian komunikasi antara seorang individu dengan individu yang lain. Dapatan ini selari dengan hasil kajian Indirawati Zahid & Nasihah Hashim (2013) yang menekankan tentang peri pentingnya kebijaksanaan seseorang pengkritik semasa membuat komen dan kritikan agar tidak menimbulkan aib apatah lagi dalam konteks komunikasi terbuka seperti di laman Facebook. Dengan kata lain, teguran yang dibuat oleh netizen seharusnya mengambil kira air muka dan secara langsung mengurangkan impak negatif terhadap pembaca komen tersebut.

Jadual 8: Item 6. *“Penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa lebih memberikan kesan negatif terhadap bahasa Melayu yang penuh dengan nilai dan ciri-ciri kesopanan dan kesusilaan”*

Skala	Kekerapan	Peratusan(%)
Sangat tidak Setuju	9	9.0
Tidak Setuju	4	4.0
Kurang Setuju	3	3.0
Setuju	22	22.0
Sangat Setuju	62	62.0
Jumlah	100	100.00

Item 6 dalam Jadual 8 bertujuan meneliti pendapat responden tentang penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa lebih memberikan kesan negatif terhadap nilai dan ciri kesopanan dalam bahasa Melayu. Peratusan responden yang memilih skala “Sangat setuju” adalah paling tinggi dengan 62% dan 22% daripada responden memilih “Setuju” dengan kenyataan tersebut. Terdapat juga responden yang tidak bersetuju dengan kenyataan ini. Sebanyak 9% telah memilih “Sangat tidak bersetuju”, 4% memilih “Tidak setuju” dan baki 3% memilih “Kurang setuju”. Daripada peratusan yang ditunjukkan dalam Jadual 8, dapat dilihat majoriti responden memilih untuk bersetuju dengan impak negatif secara langsung terhadap bahasa Melayu sekiranya komuniti digital terus menggunakan strategi ketidaksantunan semasa berinteraksi. Hal ini kerana perpaduan hidup masyarakat dalam sebuah negara berbilang bangsa seperti Malaysia menuntut agar setiap individu memberikan penekanan terhadap nilai berbahasa. Malahan, kesantunan berbahasa memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman berbicara (Awang Sariyan, 2007). Selain itu, penggunaan bahasa perlu sesuai dengan keadaan, interlocutor, dan status sosial setiap individu yang terlibat dalam sesuatu landskap komunikasi tersebut (Amat Juhari, 2001). Strategi ketidaksantunan juga tidak boleh dibudayakan kerana impak negatifnya boleh mempengaruhi pembentukan karakter generasi muda (Farida Nugrahani & Hum, 2017).

PEMBAHASAN

Hasil analisis terhadap data pertama (pemerhatian bentuk penulisan dalam bentuk komen di laman Facebook terpilih) dan data kedua (borang soal selidik daripada 100 orang pelajar universiti awam) menunjukkan percanggahan dapatan. Melalui pemerhatian dan pengumpulan data pertama menunjukkan penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan secara meluas tanpa ada sebarang sekatan. Setiap pengguna, sama ada menggunakan profil sebenar atau profil palsu menggunakan pelbagai strategi ketidaksantunan termasuklah ekspresi negatif seperti ‘gila babi’, ‘penyangak’ dan ‘go to hell’ secara meluas dan tidak dikawal. Penulisan berbentuk hinaan dan makian juga banyak direkodkan. Hasil pemerhatian dan pengumpulan data pertama menunjukkan bahawa penggunaan strategi ketidaksantunan digunakan bukan sahaja oleh pengguna lelaki, malahan pengguna Facebook dengan profil wanita juga menggunakan strategi ketidaksantunan yang sama.

Hal ini, berkemungkinan, disebabkan oleh polisi perlindungan data peribadi pengguna media sosial terutamanya Facebook yang membenarkan individu mencipta akaun Facebook dengan profil palsu. Perlindungan data peribadi dan kerahsiaan menyebabkan pengguna media sosial 'berasa bebas' menulis komen dalam bentuk negatif tanpa sekatan kerana identiti setiap pengguna tidak perlu didedahkan.

Selain itu, sesuatu topik dalam status Facebook juga menjadi punca yang mendorong kepada penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa semasa menulis komen. Isu yang dimainkan dalam status mendorong pembaca dan pengguna Facebook memberi reaksi yang berbeza, termasuklah reaksi marah dan kecewa. Kemarahan dan kekecewaan menjadi pemangkin kepada penggunaan bahasa yang kasar dan tidak bersesuaian.

Dapatan data kedua menunjukkan majoriti daripada responden yang terdiri daripada golongan muda tidak bersetuju dengan penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa oleh pengguna media sosial. Majoriti responden memberikan jawapan tidak bersetuju apabila ditanya tentang kekerapan penggunaan ketidaksantunan semasa menulis komen di laman Facebook. Tambahan lagi para responden juga tidak bersetuju dengan kenyataan tentang penggunaan strategi ketidaksantunan yang digunakan secara meluas dan tidak terkawal.

Data kedua menunjukkan bahawa sebilangan golongan muda di Malaysia tidak bersetuju dengan penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa dalam interaksi di media sosial. Responden sepakat memberikan reaksi bersetuju bahawa penggunaan ketidaksantunan sememangnya memberikan kesan negatif terhadap fungsi dan keunggulan bahasa ibunda.

SIMPULAN

Pada asasnya, rangkaian teknologi maklumat membantu memudahkan interaksi antara seorang individu dengan individu yang lain. Keterbatasan masa dan jarak fizikal tidak lagi menjadi penghalang kepada semarak komunikasi. Namun begitu, harus diingat bahawa komunikasi tanpa batasan, penggunaan strategi komunikasi yang melampaui norma dan praktis normal dalam sesebuah masyarakat boleh mengundang kepada kegagalan komunikasi dan ketidaklancaran penyebaran maklumat. Contohnya seperti penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa yang menjadi pusat perbincangan makalah ini. Ketidaksantunan berlaku apabila terdapatnya elemen dalam komunikasi yang bertentangan dengan norma dan amalan kesantunan sesebuah masyarakat. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa perkara yang perlu dipertimbangkan sebelum elemen bahasa itu dikategorikan sebagai ketidaksantunan, contohnya seperti konteks di mana berlakunya komunikasi tersebut (Culpeper, 2005). Misalnya dalam interaksi seharian, penggunaan perkataan yang berkaitan dengan anggota sulit seseorang individu adalah bahasa tabu dan bertentangan dengan norma santun. Namun, dalam interaksi antara doktor dan pesakit, penggunaan bahasa tabu ini tidak dianggap sebagai melanggar norma santun kerana konteks komunikasi itu sendiri membenarkan penggunaan perkataan tabu tersebut.

Data kajian menunjukkan terdapat lima bentuk strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh netizen semasa menulis komen di laman *Facebook*. Kelima-lima bentuk strategi tersebut ialah menghina, mengkritik dan menuding kesalahan secara langsung, menuduh tanpa bukti, mengusir dan ekspresi negatif. Daripada data pertama, dapat dilihat bahawa majoriti daripada komuniti digital gemar menggunakan strategi ketidaksantunan bahasa semasa menulis komen. Secara jelasnya penggunaan strategi ketidaksantunan, walaupun melanggar etika santun dalam komunikasi, tetapi merupakan ekspresi langsung setiap rasa dan keinginan seseorang individu. Walau bagaimanapun, daripada data borang soal selidik, didapati bahawa majoriti responden berpendapat bahawa strategi ketidaksantunan bukan merupakan pilihan terbaik untuk berinteraksi di media sosial. Majoriti responden lebih memilih penggunaan struktur ayat yang santun daripada tidak

santun. Selain itu, mereka juga berpendapat bahawa ketidaksantunan boleh menjejaskan keharmonian bahasa Melayu itu sendiri yang menjunjung tinggi adab dan nilai santun dalam berbahasa.

Kesimpulannya adalah setiap pengguna media sosial harus bertanggungjawab semasa menulis komen bagi mengekalkan keharmonian komunikasi walaupun interaksi yang berlaku tidak secara berdepan. Ketidaksantunan harus dibendung dan dikawal demi perpaduan sesama masyarakat di Malaysia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainal Akmar Ahmad, Maizatul Azura Yahya, Nasihah Hashim & Noor Aida Mahmor. (2016, Oktober). *Kesantunan bahasa semasa berkomunikasi di laman sosial*. Proceeding of the International Conference on Government & Public Affair 2016. https://www.researchgate.net/publication/308897394_KESANTUNAN_BAHASA_SEMASA_BERKOMUNIKASI_DI_LAMAN_SOSIAL
- Ahmad Maulidi. (2015). Kesantunan berbahasa pada media jejaring sosial Facebook. *e-Journal Bahasantodea*, 3(4), 42-49.
- Alcaide Lara, E. R. (2011). La descortesía 'sensibilizadora': El caso de la publicidad de ONGse instituciones en España [Ketidaksantunan 'sensitif': Kajian kes terhadap iklan kumpulan ONG dan iklan institusi awam di Sepanyol]. Dalam S. Alcoba & P. Dolors, (Eds.). *Cortesía y Publicidad [Kesantunan dan Pengiklanan]* (pp. 27-48). Barcelona: Ariel Letras.
- Amat Juhari moain. (2001). Nilai rasa dalam bahasa Melayu. In: Yaacob Harun (Ed.), *Kosmologi Melayu*. Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Angouri, J. & Tseliga, T. (2010). "You HAVE NO IDEA WHAT YOU ARE TALKING ABOUT!" from e-disagreement to e-impoliteness in two online forums. *Journal of Politeness Research*, 6(1), 57-82. <https://doi.org/10.1515/jplr.2010.004>
- Arendholz, J. (2013). *(In)Appropriate Online Behavior: A Pragmatic Analysis of Message Board Relations*. John Benjamins, Amsterdam.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.
- Barton, D. & Lee, C. (2013). *Language Online. Investigating Digital Texts and Practices*. Routledge, London.
- Bedijs, K., Held, G. & Maab, C. (Eds.). (2014). *Face Work and Social Media*. LIT-Verlag, Münster.
- Brenes Peña, E. (2011). *Descortesía verbal y tertulia televisiva. Análisis pragmalingüístico [Ketidaksantunan verbal dan perbincangan umum di televisyen. Satu analisis pragmatik-linguistik]*. Peter Lang: Berlin.
- Bryant, E. & Marmo, J. (2012). The rules of Facebook friendship: a two-stage examination of interaction rules in close, casual, and acquaintance friendships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 29(8), 1013-1035. <https://doi.org/10.1177/0265407512443616>.
- Bolander, B. & Locher, M. (2015). "Peter is a dumb nut": status updates and reactions to them as 'acts of positioning' in Facebook. *Pragmatics*, 25(1), 99-122. <https://doi.org/10.1075/prag.25.1.05bol>.

- Burke, M. & Develin, M. (2016). Once more with feeling: supportive responses to social sharing on Facebook. In: Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-supported Cooperative Work & Social Computing, ACM, New York, pp. 1462-1474.
- Chou, H. G. & Edge, N. (2012). "They are happier and having better lives than I am": the impact of using Facebook on perceptions of others' lives. *CyberPsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(2), 117-121.
<https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0324>.
- Culpeper, J. (2005). Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The weakest link. *Journal of Politeness Research, Language, Behaviour and Culture*, 1(1), 35-72.
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dayter, D. (2014). Self-praise in microblogging. *Journal of Pragmatics*, 61, 91-102.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.11.021>.
- Dynel, M. (2015). The landscape of impoliteness research. *Journal of Impoliteness Research*, 11(2), 329-354. <https://doi.org/10.1515/pr-2015-0013>.
- Farida Nugrahani & Hum, M. (2017). Penggunaan bahasa dalam media sosial dan implikasinya terhadap karakter bangsa. *Stilistika*, 3(1), 1-18.
- Fuentes Rodríguez, C. & Brenes Peña, E. (2011). Descortesía verbal y televisión: Hacia una nueva superestructura [Ketidaksantunan verbal dan televisyen: Ke arah satu struktur baharu]. Dalam Dalam S. Alcoba & P. Dolors, (Eds.). *Cortesía y Publicidad [Kesantunan dan Pengiklanan]* (pp. 63-78). Barcelona: Ariel Letras.
- Graham, S. (2015). Relationality, friendship, and identity in digital communication. In: Georgakopoulou, A., Spilioti, T. (Eds.), *The Routledge Handbook of Language and Digital Communication*. Routledge, London, pp. 305-320.
- Graham, S. & Hardaker, C. (2017). (Im)politeness in digital communication. In: Culpeper, J., Haugh, M. & Kádár, D. (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Palgrave Macmillan, London, pp. 785-814.
- Hardaker, C. (2013). "Uh... not to be nitpicky but... the past tense of drag is dragged, not drug": an overview of trolling strategies. *Journal of language Aggression and Conflict*, 1(1), 58-86. <https://doi.org/10.1075/jlac.1.1.04har>.
- Hardaker, C. & McGlashan, M. (2016). "Real men don't hate women": Twitter rape threats and group identity. *Journal of Pragmatics*, 91, 80-93.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.11.005>.
- Helfrich, U. (2014). Face work and flaming in social media. In: Bedijs, K., Held, G., Maab, C. (Eds.), *Face work and Social Media*. LIT-Verlag, Münster, pp. 297-321.
- Indirawati Zahid, & Arina Johari. (2018). Kesantunan Melayu: Analisis konteks perbualan dalam rancangan bual bicara. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 18(4), 168-185.
- Indirawati Zahid & Nasihah Hashim. (2018). Strategi dan struktur kesantunan Melayu dalam kritikan *Mentor*: Rancangan realiti televisyen. *Gema Online Journal of Language Studies*, 18(2), 134-153.
- Kadar, D. Z. & Mills, S. (2011). *Politeness in East Asia*. New York: Cambridge University Press.

- Kienpointner, M. (2008). *Impoliteness and emotional arguments*. Journal of Politeness Research, 4(2), 243-265.
- Kleinke, S. & Bös, B. (2015). Intergroup rudeness and the metapragmatics of its negotiation in online discussion forums. *Pragmatics*, 25(1), 47-71.
<https://doi.org/10.1075/prag.25.1.03kle>.
- Krishnan, M. (2018). *Strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen Malaysia Kini* (Unpublished Master Thesis). Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Laila Amira Rozli. (2017). Kajian tentang penggunaan unsur sarkastik atau ironi dalam kalangan pengguna Twitter, dalam Adibah Nur'ain Shaharuddin, Fatin Syazwani Zullkifli, Edward Noyed, M. O., Nor Azah Azlin Zakaria, Nur Atikah Jusoh & Nur Zuraini Nordin (Eds.), *Bahasa dan Internet* (pp 44-52). Pulau Pinang, Malaysia: USM Press.
- Locher, M., Bolander, B. & Höhn, N. (2015). Introducing relational work in Facebook and discussion boards. *Pragmatics*, 25(1), 1-21. <https://doi.org/10.1075/prag.25.1.01loc>.
- Matley, D. (2018). "Let's see how many of you mother fuckers unfollow me for this": The pragmatic function of the hashtag #sorrynotsorry in non-apologetic Instagram posts. *Journal of Pragmatics*, 133, 66-78.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.06.003>.
- Mills, S. (2003). *Gender and Politeness*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Muhammad Zuhair Zainal Al-Amin Mydin, & Ahmad Mahmood Musanif. (2018). Makna penutur bagi ujaran tak langsung dalam skrip drama bahasa Melayu. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(2), 243-262.
- Nor Shahila Mansor, Roslina Mamat, Rozita Che Omar & Akmar Hayati Ahmad Ghazali. (2014). Ketidaksantunan bahasa sebagai strategi pujukan dalam iklan berbahasa Sepanyol. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 14(3), 207-223.
- Nor Shahila Mansor. (2019). Bentuk pelanggaran Prinsip Kesantunan dalam filem *No Se Aceptan Devoluciones*: Satu tinjauan pragmatik. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(3), 141-162.
- Nur Atikah Jusoh. (2017). Analisis ketidaksantunan bahasa dan kesantunan bahasa dalam laman sosial Facebook berdasarkan Model Ketidaksantunan Culpeper (1996, 2005) dan Strategi Kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987), dalam Adibah Nur'ain Shaharuddin, Fatin Syazwani Zullkifli, Edward Noyed, M. O., Nor Azah Azlin Zakaria, Nur Atikah Jusoh & Nur Zuraini Nordin (Eds.), *Bahasa dan Internet* (pp 112-128). Pulau Pinang, Malaysia: USM Press.
- Postmes, T. R., Spears, R. & Lea, M. (1998). Breaching or building social boundaries: SIDE-effects of computer-mediated communication. *Communication Research*, 25(6), 689-715.
- Reinecke, L. & Trepte, S. (2014). Authenticity and well-being on social network sites: a two-wave longitudinal study on the effects of online authenticity and the positivity bias in SNS communication. *Computers in Human Behavior*, 30, 95-102.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.030>.
- Shamilah Abdul Halim. (2015). *Impoliteness strategies used in a politician's Facebook* (Unpublished Master dissertation). University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Shum, W. & Lee, C. (2013). (Im)politeness and disagreement in two Hong Kong Internet discussion forums. *Journal of Pragmatics*, 50, 52-83.

- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321- 326.
<https://doi.org/10.1089/1094931041291295>.
- Watt, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah & Ahmad Fuad Mat Hassan. (2012). Penggunaan strategi ketidaksantunan dalam kalangan remaja sekolah. *Jurnal Linguistik*, 16, 62-74.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2018). Bahasa dalam realiti kehidupan dan reality kehidupan dalam bahasa. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* 34(2), 338-353.