

STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BERBAHASA PADA KELUHAN YANG TERDAPAT DI KOLOM KOMENTAR MEDIA SOSIAL INSTAGRAM AKUN @KAI121

Tri Edwinskyah Yudha Dharma¹, Djatmika², Miftah Nugroho³

Magister Ilmu Linguistik, Faculty of Humanities, Sebelas Maret University^{1,2,3}

Jl. Ir Sutami No. 36A, Ketingan, Kec. Jebres, Kota

Surakarta, Jawa Tengah 57126 Correspondence Email:

triedwin.yudha@student.uns.ac.id

Abstract

This research is motivated by the rapid advancement of technology so that people can communicate freely through social media. This research can lead to the discovery of less polite language, which can be expressed in various ways. The way people speak less politely is the use of impoliteness strategies. This study aimed to describe language impoliteness strategies resulting from KAI customer complaints in the Instagram social media comments column on the @kai121 account. This study uses descriptive qualitative research with a pragmatic approach. The data used in this study are customer complaint comments containing impolite strategies on the Instagram account @kai121. The data collection technique used in this study was observing and noting. The use of impoliteness strategies is often found in the politeness impoliteness of 30 data and withhold politeness not found in this study. This is because the strategy of withhold politeness only occurs in verbal communication.

Keywords: *complaints, impoliteness, instagram, social media.*

Abstrak

Pada penelitian ini dilatarbelakangi oleh majunya teknologi yang sangat pesat sehingga membuat masyarakat secara bebas dapat berkomunikasi melalui media sosial. Hal ini dapat membuat ditemukannya bahasa – bahasa yang kurang santun yang dapat dilontarkan dengan berbagai cara. Cara orang berbahasa kurang santun tersebut merupakan penggunaan strategi ketidaksantunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi ketidaksantunan berbahasa yang dihasilkan dari keluhan pelanggan KAI pada kolom komentar media sosial Instagram pada akun @kai121. Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan pragmatik. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah komentar keluhan pelanggan yang mengandung strategi ketidaksantunan pada akun Instagram @kai121. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah simak dan catat. Penggunaan strategi ketidaksantunan yang banyak ditemukan adalah strategi ketidaksantunan positif berbahasa sebesar 30 data dan strategi yang tidak ditemukan dalam penelitian ini yaitu pemakaian strategi menahan kesantunan. Hal ini dikarenakan strategi menahan kesantunan hanya terjadi pada komunikasi lisan.

Kata kunci: *instagram, keluhan, ketidaksantunan, sosial media.*

Pendahuluan

Manusia diciptakan sebagai makhluk sosial. Manusia di rancang untuk berinteraksi satu sama lain demi bertahan hidup di dalam masyarakat. Hal ini dapat dikatakan bahwa setiap masyarakat budaya memiliki sebuah aturan atau sebuah norma sendiri. Norma yang dimaksudkan yaitu untuk mengatur bagaimana seseorang dapat berperilaku kepada orang lain, ruang pribadi, pakaian, atau pembicaraan. Dalam kehidupan sehari – hari kita selalu melakukan percakapan dengan orang lain. Percakapan dapat terjadi Ketika dua orang atau lebih mengekspresikan diri dengan menyampaikan sebuah frasa, kata, atau kalimat bertujuan tertentu. titik ini, ketika orang melakukan percakapan, mereka tidak hanya menyampaikan ucapan tetapi juga melakukan tindakan. Dalam beberapa percakapan, orang tidak selalu mendapatkan apa yang mereka inginkan. Terkadang mereka tidak mendapatkan apa yang sebenarnya mereka harapkan. Mereka terkadang kecewa atau tidak puas dengan sesuatu yang terjadi atau dilakukan oleh seseorang yang mereka ajak bicara. Itulah alasan mengapa orang terkadang mengungkapkan perasaan negatif mereka dalam sebuah percakapan. Ungkapan perasaan negatif ini disebut tindak tutur mengeluh.

Tuturan yang didapat oleh pelanggan yang mengeluh melalui tulisan pada laman sosial media terutama pada instagram tidak hanya memberikan informasi keluhan saja, akan tetapi juga merupakan sebuah tindakan pelanggan yang dapat membuat orang lain, pembaca umum dan pihak perusahaan, untuk melakukan suatu tindakan. Ketika seseorang mengeluhkan sesuatu tidak menutupi kemungkinan banyak menggunakan ketidaksantunan dalam berbahasa. Hal ini disebabkan oleh kebebasannya dalam mengutarakan keluhan. Selain itu pengguna juga tidak bertemu langsung dengan orang yang bekerja di perusahaan tersebut.

Ketidaksantunan adalah sikap negatif terhadap perilaku tertentu yang terjadi dalam suatu konteks tertentu. Menurut Culpeper (1996), ketidaksantunan adalah strategi untuk menyerahkan wajah orang lain. Dengan demikian konflik dan masalah baru akan muncul. mengemukakan bahwa ketidaksantunan merupakan perilaku komunikasi yang berniat menyerang muka target (mitra tutur) atau menyebabkan target (mitra tutur) menjadi merasa begitu. Maksud definisi ini adalah bahwa tindakan ketidaksantunan bergantung pada niat pembicara dan pemahaman pendengar dari niat pembicara dan hubungan mereka. Dengan kata lain, suatu tindakan mungkin dapat dikualifikasikan sebagai tindakan tidak santun jika si pendengar telah menganggap bahwa penutur merusak wajah pendengar atau mitra tutur dan menampakkan tindakan mengancam. Culpeper (1996) menjelaskan bahwa strategi ketidaksantunan dibagi menjadi lima jenis diantaranya, ketidaksantunan secara langsung, ketidaksantunan positif, ketidaksantunan negatif, sarkasme atau kesantunan semu, menahan kesantunan.

Pada penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diantaranya, Nugraha (2017), Pratama (2017), Shinta et.al (2018), Nurlaili (2019), Supa'at et.al (2021).

Nugraha (2017) meneliti “Analisis Ketidaksantunan dalam Perang Kicauan Antarkubu Calon Presiden Amerika Serikat pada Pilpres 2016”. Tujuan penelitian ini untuk menunjukkan ketidaksantunan serta pelanggaran terhadap maksim kesantunan dalam perang kicauan di Twitter antara kubu calon presiden Amerika Serikat Donald Trump dan Hillary Clinton. emuan penelitian ini yaitu bahwa pada kubu Trump menggunakan bentuk ketidaksantunan negatif (*negative impoliteness*) dan sarkasme (*mock impoliteness*) sedangkan kubu Hillary menerapkan ketidaksantunan negatif saja.

Pratama (2017) meneliti “Bahasa Komplain di Media Sosial Twitter”. Tujuan penelitian Ikke Dewi Pratama yaitu menunjukkan fungsi ujaran dan strategi kesantunan yang digunakan penutur dan mitra tutur dalam dialog yang mengandung komplain di twitter. Temuannya berupa terdapat dua fungsi ujaran dalam dialog yang mengandung komplain di twitter yaitu untuk menyatakan keluhan dan menanggapi respon yang diberikan oleh mitra tutur. Strategi kesantunan positif yang digunakan yang digunakan dalam rangka melindungi muka positif mitra tutur sendiri yang terancam jatuh karena menerima banyak keluhan layanan dari pelanggan.

Shinta et.al (2018) mengenai “Strategi Ketidaksantunan Yang Digunakan Oleh Pendukung Dan Penentang Ahok Dalam Komentar Di Media Sosial.” Hasil penelitian menunjukkan terdapat empat dari lima strategi yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu ketidaksantunan secara langsung, positif, negatif, dan sarkasme atau sindiran. Strategi yang paling banyak digunakan adalah ketidaksantunan positif dengan pengguna tertinggi ketidaksantunan positif adalah kelompok pria (52%).

Nurlaili (2019) meneliti “Stategi Ketidaksantunan Berbahasa Para Komentator Dalam Sistem Penghitungan Suara (Situng) Pilpres 2019 Di Akun Twitter @Kpu_Id”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi ketidaksantunan berbahasa yang telah digunakan oleh para komentator dalam sistem penghitungan suara (SITUNG) Pilpres 2019 di akun Twitter @KPU_ID. Hasil penelitian ini ditemukan tiga strategi ketidaksantunan berbahasa yang mana peringkat pertama adalah Strategi Ketidaksantunan Positive (*Positive Impoliteness*), yang kedua adalah Strategi Ketidaksantunan Secara Langsung (*Bald on Record Impoliteness*) dan yang ketiga adalah Strategi Ketidaksantunan Negative (*Negative Impoliteness*).

Supa'at et.al (2021) meneliti “Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Pada Kolom Komentar Media Sosial Instagram Akun Detikcom: Studi Kasus Reynhard Sinaga”. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Strategi ketidaksantunan berbahasa pada kolom komentar media sosial Instagram akun detikcom: Studi kasus Reynhard Sinaga. Hasil yang didapat adalah strategi yang paling banyak ditemukan adalah strategi ketidaksantunan berbahasa negatif yaitu sebanyak 219 data dan strategi yang tidak ditemukan dalam penelitian ini adalah pemakaian strategi

menahan kesantunan. Hal tersebut terjadi karena strategi menahan kesantunan hanya terjadi pada komunikasi lisan.

Pada fenomena tentang ketidaksantunan yang berada pada media sosial merupakan salah satu hal yang dapat mempermudah para netizen ketika menyampaikan sebuah ketidaksantunan terhadap suatu hal. Fenomena ketidaksantunan dapat terjadi pada sebuah keluhan yang terjadi di sosial media terutama Instagram. Hal ini terdapat pada akun instagram @kai121. Pada akun instagram @kai121 para netizen mengeluh tentang fasilitas, jadwal keberangkatan. Data dalam penelitian ini merupakan data terkini dan belum ada peneliti menjumpai penelitian ini sebelumnya, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang ketidaksantunan di dalamnya. Peneliti melakukan penelitian tentang ketidaksantunan berbahasa pada kolom komentar di akun instagram @kai121 dengan landasan teori Culpeper. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan data tentang ketidaksantunan keluhan yang terdapat pada kolom komentar akun Instagram @kai121.

Strategi Ketidakasantunan Berbahasa

Ketidaksantunan Secara Langsung (*bald of record*)

Strategi yang digunakan oleh orang-orang untuk dengan sengaja menyerang wajah seseorang. Culpeper (1996) menyatakan bahwa ketidaksopanan botak pada catatan biasanya dilakukan dengan jelas dan ringkas. Strategi ini sering digunakan oleh pembicara yang memiliki jarak sosial yang dekat dengan pendengar atau pembicara yang memiliki kekuatan lebih tinggi atas pendengar.

Ketidaksantunan Positif (*positive impoliteness*)

Ketidaksantunan positif adalah strategi yang dirancang untuk merusak keinginan wajah positif penerima. Culpeper (1996) mengemukakan bahwa ketidaksopanan positif dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti (1) mengabaikan, menghina yang lain, (2) mengecualikan yang lain dari suatu kegiatan, (3) memisahkan diri dari yang lain, (4) tidak tertarik, tidak peduli; tidak simpatik, (5) menggunakan penanda identitas yang tidak pantas, (6) menggunakan bahasa yang tidak jelas atau rahasia, (7) mencari ketidaksepakatan (8) membuat orang lain merasa tidak nyaman, (9) menggunakan kata-kata tabu, dan (10) memanggil nama lain.

Ketidaksantunan Negatif (*negative impoliteness*)

Ketidaksantunan negatif adalah penggunaan strategi untuk merusak keinginan wajah negatif penerima. Strategi ini digunakan karena pembicara menginginkan kebebasan dalam melakukan sesuatu. Culpeper (1996) menyebutkan lima sub-strategi yang dianggap sebagai ketidaksopanan negatif; (1) ketakutan, (2) merendahkan, mencemooh atau mengejek, (3) menyerang ruang orang lain, (4) secara eksplisit mengaitkan yang lain dengan aspek negatif, dan (5) mencatat hutang orang lain.

Sarkasme atau Kesantunan Semu (*sarcasm or mock politeness*)

Jenis strategi lain yang dijelaskan oleh Culpeper adalah sarkasme atau kesantunan semu. Sarkasme adalah tindakan mengancam wajah yang dilakukan melalui penggunaan strategi kesopanan secara tidak tulus (Culpeper, 1996). Dalam strategi ini, tindakan kesopanan digunakan tetapi maknanya tidak benar (Culpeper, 2005). Sarkasme dapat digunakan untuk mengekspresikan kebalikan dari bagaimana perasaan orang terhadap orang lain.

Menahan Kesantunan (*withhold politeness*)

Strategi ini mengarah pada seseorang yang dengan sengaja tidak memberikan balasan kepada pembicara. Kurangnya kesopanan yang dikomunikasikan dapat dianggap sebagai tindakan tidak hormat. Misalnya, ketika pendengar tidak berterima kasih kepada pembicara atas hadiah yang diberikan dan ketika pendengar tidak menanggapi salam yang diucapkan oleh pembicara, itu dapat dianggap sebagai ketidaksantunan yang disengaja.

Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif digunakan penelitian ini karena peneliti memberikan rincian ucapan keluhan yang terkait dengan strategi ketidaksantunan yang dihasilkan dari kolom komentar akun Instagram @kai121. Selain itu, Denzin dan Lincoln (2009) menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif adalah multimetode dalam fokus, melibatkan pendekatan interpretatif, naturalistik untuk materi pelajarannya”. Oleh karena itu, untuk mengeksplorasi strategi ketidaksantunan dalam keluhan pada kolom komentar akun Instagram @kai121. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan teknik simak dan catat. Mahsun (2012) memaparkan bahwa Teknik simak yang digunakan untuk memperoleh data dilakukan dengan menyimak penggunaan bahasa. Teknik ini dilakukan untuk menyimak dan mengetahui kata atau kalimat komentar yang disampaikan oleh netizen terhadap keluhan pada akun Instagram @kai121. Lebih lanjut teknik catat adalah teknik lanjutan yang digunakan untuk menerapkan metode simak. Teknik ini digunakan untuk mencatat komentar yang mengandung keluhan pada akun Instagram @kai121 yang dihasilkan oleh netizen.

Sumber data dalam penelitian adalah dari objek yang diteliti, tempat dimana data diperoleh. Arikunto (2010) menyatakan bahwa sumber data merupakan tempat asal dimana data tersebut diperoleh. Sumber data penelitian ini diambil dari kolom komentar media sosial Instagram @kai121 yang mengandung kalimat keluhan pada bulan juni sampai desember 2022. Wujud dari data ini berupa kata, frasa atau kalimat keluhan netizen yang diperoleh dari kolom komentar pada akun Instagram @kai121 yang mengandung unsur penggunaan strategi ketidaksantunan berbahasa.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kata, frasa atau kalimat keluhan netizen yang diperoleh dari kolom komentar pada akun @kai121 media sosial Instagram, analisis data dilakukan dengan cara mengorganisir data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting dan diperlukan, kemudian menyajikan data sesuai dengan rumusan masalah dalam bentuk laporan atau membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami.

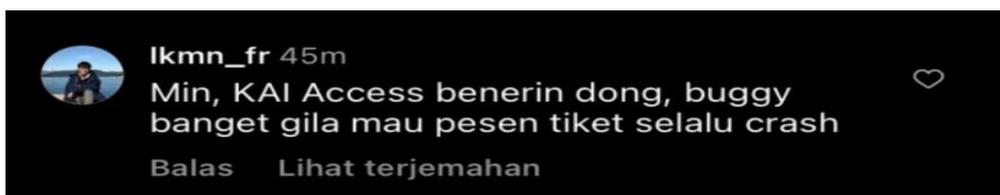
Hasil dan Pembahasan

Dari kelima strategi ketidaksantunan berbahasa oleh Culpeper (1996), ditemukan strategi ketidaksantunan positif (*Positive Impoliteness*) dengan peringkat pertama. Pada strategi ini digunakan untuk umpatan dengan kata kasar, serta penggunaan sebutan atau julukan yang tidak pantas dan bersifat menghina. Selanjutnya ditemukan strategi ketidaksantunan negative (*Negative Impoliteness*) dengan peringkat kedua, strategi tersebut digunakan untuk menakut – nakuti (menanamkan keyakinan bahwa tindakan tersebut dapat merugikan , mengejek, mencemoohkan, menghina, meremehkan lawan bicara, serta menggunakan kata ganti negatif. Selanjutnya diikuti oleh strategi ketidaksantunan secara langsung (*Bald on Record Impoliteness*). Pada strategi ini digunakan untuk mengancam muka mitra tutur secara langsung, tidak ambigu, jelas dan ringkas. Strategi kesantunan semu (*Sarcasm or Mock Politeness*) sangat sedikit ditemukan dalam penelitian ini.

1. Strategi Ketidaksantunan Secara Langsung (*Bald on Record Impoliteness*)

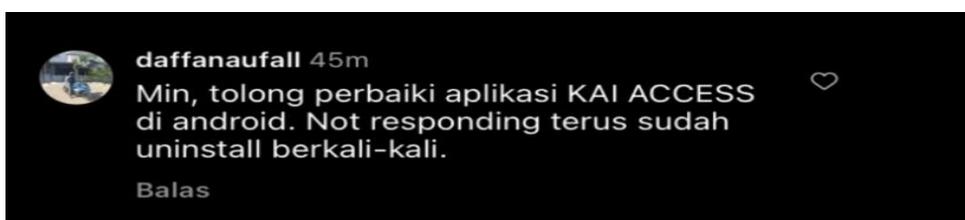
Berikut adalah contoh data yang telah ditemukan dalam strategi ketidaksantunan secara langsung pada keluhan yang terdapat di kolom komentar akun Instagram @kai121.

Data 1



Pada data diatas termasuk dalam strategi ketidaksantunan secara langsung. Hal ini terdapat pada kalimat diatas bahwa penutur menegaskan kepada mitra tutur agar aplikasi KAI Access untuk diperbaiki dikarenakan seringnya gangguan atau buggy. Hal ini dapat menghambat penutur ketika ingin memesan tiket kereta dapat terganggu. Pada kalimat tersebut menunjukkan langsung kepada muka mitra tuturnya.

Data 2

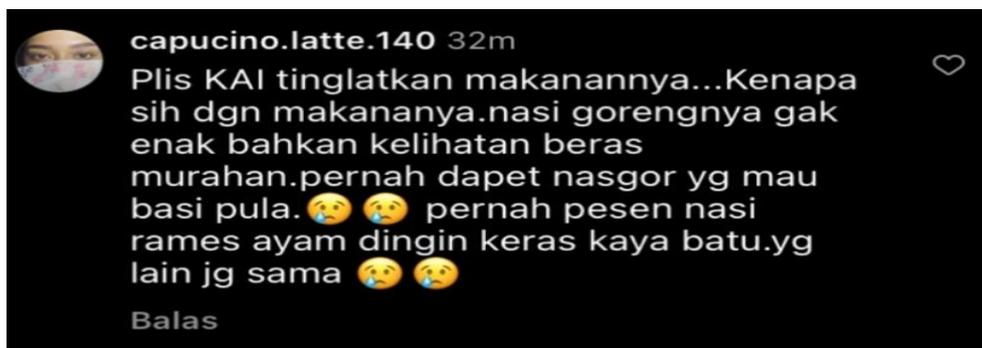


Pada data diatas termasuk dalam strategi ketidaksantunan secara langsung. Hal ini terdapat pada kalimat diatas bahwa penutur menegaskan kepada mitra tutur agar aplikasi KAI Access untuk diperbaiki dikarenakan selalu not responding jika digunakan di android. Pada kalimat tersebut menunjukan langsung kepada muka mitra tuturnya.

2. Strategi Ketidaksantunan Positif (*Positive Impoliteness*)

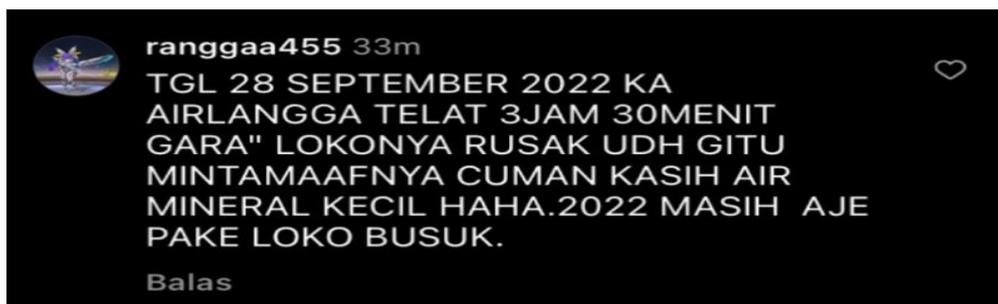
Berikut adalah contoh data yang telah ditemukan dalam strategi ketidaksantunan positif pada keluhan yang terdapat di kolom komentar akun Instagram @kai121.

Data 3.



Pada kalimat diatas, “*nasi gorengnya gak enak bahkan kelihatan beras murahan*” termasuk dalam strategi ketidaksantunan positif (tidak simpatik). Penutur menggunakan bahasa yang tidak simpatik terhadap lawan bicarannya. Makna kalimat diatas sangat tidak pantas dikarenakan telah mengukur kemampuan lawan bicarannya.

Data 4

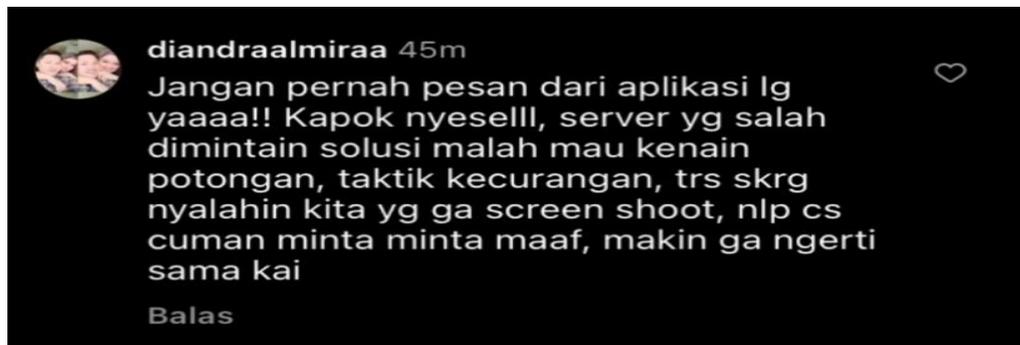


Pada data diatas termasuk dalam strategi ketidaksantunan positif (menggunakan julukan yang menghina). Kalimat “*2022 MASIH AJE PAKE LOKO BUSUK*” termasuk dalam kata julukan yang menghina yang artinya bahwa kekesalan pelanggan benar benar kecewa terhadap mitra tuturnya. Hal ini dapat diartikan bahwa di tahun 2022 pihak KAI masih menggunakan loko yang lama atau sudah tidak layak digunakan.

3. Strategi Ketidaksantunan Negatif (*Negative Impoliteness*)

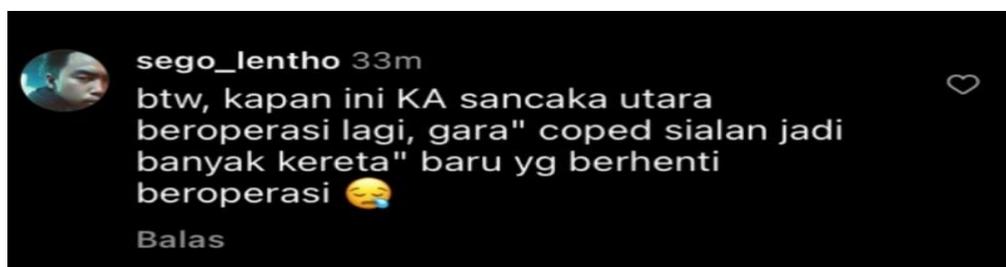
Berikut adalah contoh data yang telah ditemukan dalam strategi ketidaksantunan negatif pada keluhan yang terdapat di kolom komentar akun Instagram @kai121.

Data 5



Pada data diatas termasuk dalam strategi ketidaksantunan negatif . Hal ini terdapat pada kalimat diatas bahwa penutur mengutarakan kekecewaanya kepada mitra tutur, dikarenakan penutur kesal telah membeli tiket melalui aplikasi KAI Access namun server eror dan ketika meminta solusi kepada mitra tutur dikenakan biaya tambahan dan pihak customer service hanya meminta maaf dan tidak memberikan saran yang solutif.

Data 6



Pada data diatas termasuk dalam strategi ketidaksantunan negatif. Hal ini terdapat pada kalimat diatas bahwa penutur mengutarakan kekecewaanya kepada mitra tutur, dikarenakan kereta jenis sancaka utara tidak beroperasi karena terdapat copet didalam kereta. Hal ini dapat merugikan penutur dalam perjalanan jauh yang sebelumnya dapat menggunakan kereta jenis sancaka utara sekarang tidak bisa menggunakan jenis kereta tersebut.

4. Sarkasme atau Kesantunan Semu

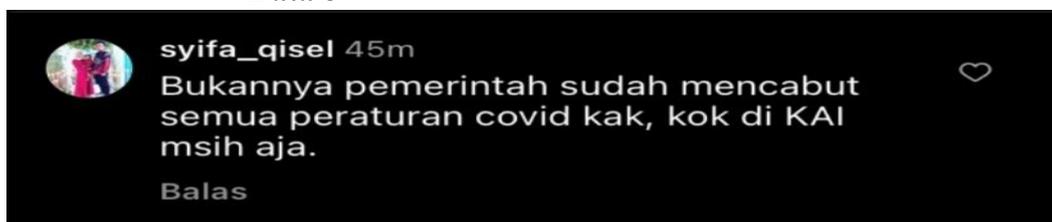
Berikut adalah contoh data yang telah ditemukan dalam strategi sarkasme atau kesantunan semu pada keluhan yang terdapat di kolom komentar akun Instagram @kai121.

Data 7



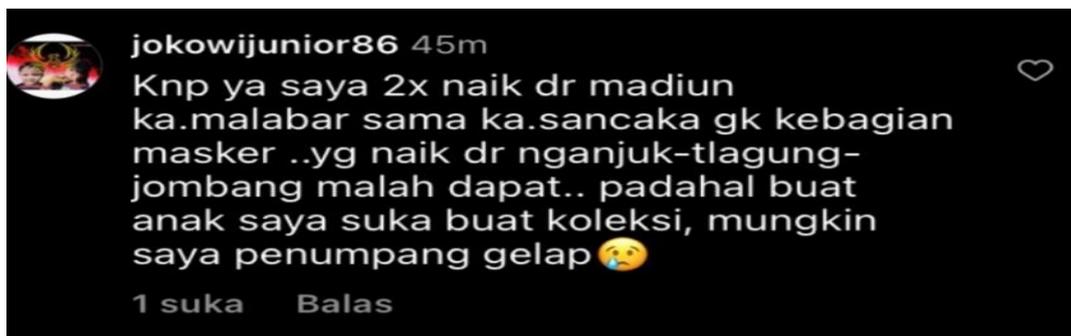
Pada data diatas termasuk dalam strategi sarkasme atau kesantunan semu. Hal ini terdapat pada kalimat diatas bahwa penutur mengutarakan kekecewaanya kepada mitra tutur, dikarenakan mitra tutur meberikan sebuah informasi bahwa info call center bisa melalui IG akan tetapi dari pihak mitra tutur tidak memberikan respon terhadap penutur.

Data 8



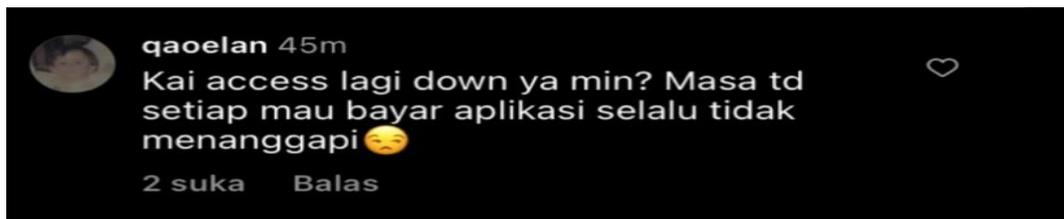
Pada data diatas termasuk dalam strategi sarkasme atau kesantunan semu. Hal ini terdapat pada kalimat diatas bahwa penutur mengatakan pemerintah sudah mencabut semua peraturan covid akan tetapi dari pihak mitra tutur masih dibelum ada himbauan pencabutan peraturan covid. Hal ini dapat membuat penutur merasa kesal.

Data 9



Pada data diatas termasuk dalam strategi sarkasme atau kesantunan semu. Hal ini terdapat pada kalimat diatas ketika penutur merasa kecewa kepada mitra tutur dikarenakan sudah dua kali naik kereta namun tidak mendapatkan masker dan menganggap bahwa penutur termasuk dalam penumpang gelap. Hal ini dapat memberikan dampak merugikan bagi penutur.

Data 10



Pada data diatas termasuk dalam strategi sarkasme atau kesantunan semu. Hal ini terdapat pada kalimat diatas bahwa mitra tutur selalu tidak menanggapi penutur terkait aplikasi kai access sering down hingga setiap ingin membayar melalui aplikasi selalu gangguan.

Kesimpulan

Pada penelitian ini dapat diambil simpulan bahwa ketidaksantunan berbahasa bisa saja terjadi kepada siapa saja yang menggunakan bahasanya. Lebih lanjut, sebuah fenomena ketidaksantunan yang dapat terjadi dimasyarakat juga dapat dimanfaatkan sebagai kajian dan model berbahasa yang perlu dihindari oleh siapapun penggunaannya. Instagram merupakan salah satu media sosial yang memiliki kebebasan dalam berkomentar yang berkaitan dengan penggunaan bahasa. Kebebasan dalam bertutur di media sosial salah satunya pada akun Instagram @kai121 menjadi kurangnya moral dalam berbahasa. Dengan mempelajari kajian bahasa, dapat ditemukan beberapa strategi ketidaksantunan bahasa yang dijelaskan oleh Culpeper. Dari kelima strategi ketidaksantunan Culpeper terdapat tiga strategi ketidaksantunan yang memiliki peringkat tertinggi yang telah dihasilkan dari kolom komentar keluhan yang terdapat di akun instargam @kai121. Strategi yang ditemukan tertinggi adalah strategi ketidaksantunan positif (*Positive Impoliteness*), di ikuti oleh strategi ketidaksantunan negative (*Negative Impoliteness*), yang ketiga adalah strategi ketidaksantunan secara langsung (*Bald on Record Impoliteness*)

Daftar Pustaka

- Culpeper, Jonathan. 1996. "Towards an anatomy of impoliteness". *Journal of Pragmatics* 25, 349–67.
- Culpeper, Jonathan. 2008. "Reflections in impoliteness, relational work and power". Dalam *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. New York: Mouton de Gruyter.
- Mahsun. 2012. *Metode Penelitian Bahasa*. PT.Rajagrafindo Persada.
- Moleong, P.D.L.M. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi Revisi)*. PT.Remaja Rosdakarya.

- Nugraha, Anandika Panca. 2017. *Analisis Ketidaksantunan dalam Perang Kicauan Antar kubu Calon Presiden Amerika Serikat pada Pilpres 2016*. Etnolingual, Vol. 1No. 1: 169 – 188.
- Nurlaili, N. 2019. Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Para Komentator Dalam Sistem Penghitungan Suara (Situng) Pilpres 2019 Di Akun Twitter@ Kpu_Id. *Kode: Jurnal Bahasa*, 8(4).
- Pratama, Ikke Dewi. 2017. *Bahasa Komplain di Media Sosial Twitter*. Transformatika, Vol. 1No. 1: 35 - 56.
- Shinta, V. M., Hamzah, & Wahyuni, D. (2018). Impoliteness Strategies Used By Supporters And Detractors Of Ahok In Their Online Comments By Gender. *E-Journal of English Language & Literature*, 7(1), 1–12. www.google.com
- Tamara Supa'at, Y., Retnowaty, R., & Ika Ratnawati, I. 2021. Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Pada Kolom Komentar Media Sosial Instagram Akun Detikcom: Studi Kasus Reynhard Sinaga. *Kompetensi*, 14(1), 19–32. <https://doi.org/10.36277/kompetensi.v14i1.40>