

**KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM RUANGAN BALAS
AKAUN TWITTER DATO' SERI NAJIB RAZAK**

MOHD ASYRAF BIN ABDUL RAHMAN

**FAKULTI BAHASA DAN LINGUISTIK
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2023

**KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM RUANGAN BALAS AKAUN
TWITTER DATO' SERI NAJIB RAZAK**

MOHD ASYRAF BIN ABDUL RAHMAN

**DISERTASI DISERAHKAN SEBAGAI
MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA
KEPERLUAN BAGI IJAZAH SARJANA
SASTERA (LINGUISTIK)**

**FAKULTI BAHASA DAN LINGUISTIK
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2023

UNIVERSITI MALAYA

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Nama: **MOHD ASYRAF BIN ABDUL RAHMAN**

No. Pendaftaran: **17036049/1 / TOA170019**

Nama Ijazah: **IJAZAH SARJANA SASTERA (LINGUISTIK)**

Tajuk Kertas Projek/Laporan Penyelidikan/Disertasi/Tesis (“Hasil Kerja ini”):

**KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM RUANGAN BALAS AKAUN TWITTER
DATO’ SERI NAJIB RAZAK**

Bidang Penyelidikan: **PRAGMATIK**

Saya dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengaku bahawa:

- (1) Saya adalah satu-satunya pengarang/penulis Hasil Kerja ini;
- (2) Hasil Kerja ini adalah asli;
- (3) Apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dinyatakan dengan sejelasnya dan secukupnya dan satu pengiktirafan tajuk hasil kerja tersebut dan pengarang/penulisnya telah dilakukan di dalam Hasil Kerja ini;
- (4) Saya tidak mempunyai apa-apa pengetahuan sebenar atau patut semunasabahnya tahu bahawa penghasilan Hasil Kerja ini melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain;
- (5) Saya dengan ini menyerahkan kesemua dan tiap-tiap hak yang terkandung di dalam hakcipta Hasil Kerja ini kepada Universiti Malaya (“UM”) yang seterusnya mula dari sekarang adalah tuan punya kepada hakcipta di dalam Hasil Kerja ini dan apaapa pengeluaran semula atau penggunaan dalam apa jua bentuk atau dengan apa juga cara sekalipun adalah dilarang tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis dari UM;
- (6) Saya sedar sepenuhnya sekiranya dalam masa penghasilan Hasil Kerja ini saya telah melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain sama ada dengan niat atau sebaliknya, saya boleh dikenakan tindakan undang-undang atau apa-apa tindakan lain sebagaimana yang diputuskan oleh UM.

Tandatangan Calon

Tarikh:

Diperbuat dan sesungguhnya diakui di hadapan,

Tandatangan Saksi

Tarikh:

Nama:

Jawatan:

KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM RUANGAN BALAS AKAUN TWITTER DATO' SERI NAJIB RAZAK

ABSTRAK

Kepesatan penggunaan komunikasi berasaskan komputer atau '*computer-mediated communication*' (CMC) merangkumi pelbagai jenis perbualan termasuklah perbualan berkenaan politik yang memberi ruang kepada pengguna untuk menyampaikan fahaman politik di pelbagai medium media sosial terutama Twitter. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti strategi ketidaksantunan konvensional yang terdapat dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak dan bagaimana ia direalisasikan. Sebanyak 345 balas telah dianalisa secara deskriptif menggunakan kerangka teori formula ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) untuk mengenal pasti strategi yang digunakan oleh pengguna Twitter sewaktu 7 hari sebelum berlangsungnya pilihan raya yang ke-14. Hasil kajian mendapati semua strategi ketidaksantunan Culpeper (2011) telah dapat dikenal pasti kecuali penguatkuasa mesej dan ancaman manakala strategi penghinaan, soalan / pra-andaian yang mencabar serta kritikan / aduan tajam mempunyai kekerapan 3 tertinggi. Terdapat juga strategi ketidaksantunan baru yang lain seperti penggunaan gestur verbal yang merujuk kepada perbuatan meludah iaitu '*pui*' serta strategi penghinaan dan pengusiran yang bersifat bukan peribadi. Selain itu, penggunaan istilah 'budak' dan 'tipu' merupakan antara perkataan yang kerap digunakan untuk merealisasikan strategi ketidaksantunan perendahan martabat dan penghinaan. Secara ringkasnya, pengkaji mendapati pengguna Twitter secara umumnya bersifat terbuka dalam memberi balas yang tidak santun terhadap Dato Seri Najib Razak apatah lagi berkenaan isu 1MDB yang banyak digunakan sebagai rujukan negatif yang tidak santun dalam balas.

Kata kunci: *Twitter, komunikasi berasaskan komputer (CMC), ketidaksantunan konvensional*

LANGUAGE IMPOLITENESS IN DATO' SERI NAJIB RAZAK'S TWITTER ACCOUNT REPLY SECTION

ABSTRACT

The rapid use of computer-mediated communication (CMC) includes various types of conversations, including political conversations that give users space to convey their political views on various social media mediums, especially Twitter. Therefore, this study aims to identify the strategy of conventionalized impoliteness found in the reply section of Dato Seri Najib Razak's account and how it is realized. A total of 345 responses were analyzed descriptively using Culpeper's (2011) conventionalized impoliteness theoretical framework to identify strategies used by Twitter users during the 7 days before the 14th general election. The results of the study found that all of Culpeper's (2011) impoliteness strategies have been identified except the message enforcers and threats while the strategies of insults, challenging questions / pre-supposition and pointed criticism / complaints have the highest of top three among strategies accordingly. There are also other new impoliteness strategies such as the use of verbal gestures that refer to the act of spitting which is '*pui*' as well as non-personal insult and dismissal strategies. In addition, the use of the terms '*budak*' and '*tipu*' are among the words that are often used to realize the disrespectful strategy of condescensions and insults. In summary, the researcher found that Twitter users are generally open in giving impolite replies to Dato Seri Najib Razak, not to mention the 1MDB issue which is widely used as a negative reference to throw impolite utterances in the replies.

Keywords: *Twitter, computer-mediated communication (CMC), conventionalized impoliteness*

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dengan segala limpah kurnia daripada Allah Yang Maha Esa, penulisan disertasi ini telah berjaya disiapkan. Segala puji bagiNya, kerana telah menjadikan saya seorang hamba yang tabah dari awal perjalanan hingga ke titik yang terakhir walaupun pelbagai dugaan dan cabaran harus saya tempuhi.

Pertama kali, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia saya, Dr. Veronica Lowe Siew Yoke atas bimbingan, teladan, pemantauan yang berterusan beliau dalam mendorong saya sepanjang disertasi ini dijalankan. Berkat, pertolongan dan bimbingan yang diberikan oleh beliau dari semasa ke semasa sangat membantu saya dalam menyiapkan tugas ini dengan sebaik mungkin dan untuk itu, saya akan sentiasa berterima kasih kepada beliau. Selain itu, saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia terdahulu saya, Dr. Thilagavathy Shanmuganathan yang turut membantu saya mencari titik mula dalam mencorakkan disertasi ini. Jasa baik beliau amat saya hargai dan tidak akan dilupakan kerana ia membantu saya menambah baik kandungan disertasi saya.

Akhir sekali, saya mengucapkan jutaan terima kasih kepada ibu bapa tersayang, isteri dan anak-anak tercinta, keluarga terkasih dan rakan-rakan terhormati saya yang sentiasa ada disamping saya untuk menghulurkan sokongan serta galakan dalam menjayakan disertasi ini. Tanpa mereka, mustahil saya dapat menyiapkan disertasi ini. Saya sangat berterima kasih untuk kesemua figura-figura penting di atas dan semoga dengan pencapaian ini mampu memberi nilai tambah kepada aspek kehidupan bersama.

ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
Tajuk Kajian	
Borang Perakuan Keaslian Penulisan.....	ii
Abstrak	iii
<i>Abstract</i>	iv
Penghargaan.....	v
Senarai Jadual.....	ix
Senarai Rajah.....	x
Senarai Lampiran.....	xi
BAB 1: PENGENALAN	
1.1 Pengenalan.....	1
1.2 Latar Belakang Kajian.....	1
1.3 Penyataan Masalah.....	3
1.4 Objektif Kajian.....	6
1.5 Persoalan Kajian.....	6
1.6 Kepentingan Kajian.....	7
1.7 Limitasi Kajian.....	9
1.8 Definisi Istilah Kajian.....	10
1.9 Penutup.....	11
BAB 2: TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan.....	12
2.2 Konsep Muka.....	12
2.3 Konsep Kesantunan Bahasa.....	14
2.4 Konsep Ketidaksantunan Bahasa.....	16
2.4.1 Ketidaksantunan dan Budaya.....	18
2.5 Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011).....	20
2.5.1 Konsep Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011).....	23
2.5.1.1 Konsep muka.....	23
2.5.1.2 Konsep norma pengalaman.....	24

2.5.1.3	Konsep norma-norma sosial dan hak.....	24
2.5.1.4	Konsep moral.....	24
2.5.2	Elemen Strategi Ketidaksantunan Bahasa Konvensional Culpeper (2011).....	25
2.6	Komunikasi Berasaskan Komputer / <i>Computer-Mediated Communication</i> (CMC).....	28
2.6.1	Twitter.....	30
2.6.2	Politik dan CMC.....	31
2.7	Kajian-kajian Lepas Ketidaksantunan dalam CMC.....	33
2.8	Kajian-kajian Lepas Linguistik Lain dalam CMC.....	42
2.9	Penutup.....	46
 BAB 3: METODOLOGI KAJIAN		
3.1	Pengenalan.....	47
3.2	Reka Bentuk Kajian.....	47
3.3	Kerangka Teori Kajian.....	49
3.3.1	Strategi / Formula Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011).....	51
3.4	Kaedah Kajian.....	53
3.4.1	Kaedah Analisis Teks.....	54
3.5	Instrumen Kajian.....	54
3.6	Prosedur Kajian.....	56
3.6.1	Pengumpulan Data.....	56
3.6.1.1	Pengesahan Kebolehpercayaan Data Kualitatif.....	62
3.6.2	Penganalisaan Data.....	65
3.7	Penutup.....	66
 BAB 4: HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN		
4.1	Pengenalan.....	67
4.2	Strategi Ketidaksantunan Konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak.....	67
4.2.1	Penghinaan (<i>Insults</i>).....	70
4.2.1.1	Vokatif negatif peribadi (<i>Personalized negative vocatives</i>).....	71
4.2.1.2	Penegasan negatif peribadi (<i>Personalized negative assertions</i>).....	74
4.2.1.3	Penegasan negatif tidak bersifat peribadi (<i>Non-personalized negative assertions</i>).....	78
4.2.1.4	Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran (<i>Personalized third- person negative references</i>)	79
4.2.2	Soalan dan/atau Pra-Andaian Yang Mencabar atau Sukar Diterima (<i>Challenging or Unpalatable Questions and/or Presuppositions</i>)	80

4.2.3	Kritikan / aduan tajam (<i>Pointed Criticisms / Complaints</i>).....	83
4.2.4	Pengusiran (<i>Dismissals</i>).....	86
4.2.4.1	Pengusiran yang tidak bersifat peribadi (<i>Non-personalized dismissals</i>).....	87
4.2.5	Perendahan Martbat (<i>Condescensions</i>).....	88
4.2.6	Penyenyap (<i>Silencers</i>).....	89
4.2.7	Ekspresif Negatif (<i>Negative Expressives</i>).....	90
4.2.8	Dapatan Strategi Ketidaksantunan Yang Lain.....	92
4.2.8.1	Gestur Verbal Negatif.....	93
4.3	Realisasi Strategi Ketidaksantunan Konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak.....	94
4.3.1	Penghinaan.....	96
4.3.1.1	Vokatif negatif peribadi	97
4.3.1.2	Penegasan negatif peribadi.....	103
4.3.1.3	Penegasan negatif tidak bersifat peribadi	109
4.3.1.4	Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran	111
4.3.2	Soalan dan / atau Pra-Andaian Yang Mencabar atau Sukar Diterima.....	113
4.3.3	Kritikan / aduan tajam.....	116
4.3.4	Pengusiran.....	118
4.3.5	Perendahan Martbat.....	122
4.3.6	Penyenyap.....	126
4.3.7	Ekspresif Negatif.....	128
4.3.8	Dapatan Strategi Ketidaksantunan Yang Lain – Gestur Verbal Negatif.....	129
4.4	Penutup.....	131
 BAB 5: KESIMPULAN		
5.1	Pengenalan.....	132
5.2	Hasil Kajian.....	132
5.2.1	Strategi Ketidaksantunan Konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak.....	135
5.2.2	Realisasi Strategi Ketidaksantunan Konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak.....	138
5.3	Implikasi Kajian.....	144
5.4	Cadangan bagi Kajian Masa Hadapan.....	146
 RUJUKAN.....		
148		
 LAMPIRAN.....		
157		

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk Jadual	Muka surat
Jadual 2.1	Formula Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011)...	27
Jadual 3.1	Sembilan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011)..	52
Jadual 3.2	3 Tweet yang dipilih sebagai sumber data di Akaun Twitter Najib Razak.....	58
Jadual 3.3	Jumlah Balas Bagi Ketiga-Tiga Tweet.....	60
Jadual 3.4	Proses Pengekoda Balas-balas bagi ketiga-tiga Tweet.....	61
Jadual 3.5	Skema Kod untuk Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011).....	61
Jadual 3.6	Skala Persetujuan Cohen Kappa.....	63
Jadual 3.7	Nilai Persetujuan antara <i>Inter-rater</i>	64
Jadual 4.1	Kekerapan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011) dalam Ruangan Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak.....	68
Jadual 4.2	Kekerapan Sub-kategori Penghinaan Yang Terdapat Dalam Ruangan Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak.....	71
Jadual 4.3	Kekerapan Jenis Ayat bagi Strategi Ketidaksantunan Penghinaan....	96
Jadual 4.4	Vokatif negatif bagi Sub-Kategori Vokatif Negatif Peribadi.....	97
Jadual 4.5	Subjek dan Predikat bagi Sub-Kategori Penghinaan - Penegasan Negatif Peribadi.....	104
Jadual 4.6	Subjek dan Predikat bagi Sub-Kategori Penghinaan - Penegasan Negatif Tidak Bersifat Peribadi.....	110
Jadual 4.7	Subjek dan Predikat bagi Sub-Kategori Penghinaan - Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran.....	111
Jadual 5.1	Kekerapan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011) dan Strategi Baru dalam Ruangan Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak.....	136
Jadual 5.2	Rumusan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011) dan Strategi Baru dalam Ruangan Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak.....	139

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk Rajah	Muka Surat
Rajah 3.1	Reka Bentuk Kajian.....	49
Rajah 3.2	Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak.....	55
Rajah 3.3	Contoh penggunaan nama samaran dan ketanpanamaan dalam ruangan balas Akaun Twitter Najib Razak.....	56
Rajah 3.4	Proses pengumpulan data.....	60
Rajah 3.5	Proses penganalisan data.....	66
Rajah 4.1	Peratusan (%) Strategi Ketidaksantunan Dalam Ruangan Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak.....	69
Rajah 4.2	Pecahan Strategi Ketidaksantunan mengikut Jenis-jenis Ayat.....	95
Rajah 4.3	Formula dalam merealisasikan Sub-kategori Penghinaan Penegasan Negatif Peribadi.....	103

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran	Tajuk Lampiran	Muka Surat
A	Strategi-strategi dalam balas di akaun Twitter Najib Razak.....	158
B	Borang Tahap Persetujuan <i>Inter-rater</i> Kedua.....	182
C	Borang Tahap Persetujuan <i>Inter-rater</i> Kedua.....	184

Universiti Malaya

BAB 1: PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Bahagian ini memberi penerangan berkenaan latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian dan batasan kajian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Secara umum, bahasa ialah satu alat komunikasi yang sistematik dan bertujuan untuk menyampaikan maksud, membuat pernyataan dan menjadi medium perantaraan bagi penutur dan pendengar serta satu sama lain dalam sesuatu situasi. Percakapan bukan sahaja mencerminkan penutur malah kita dapat mengetahui jenis pekerjaan atau profesyen, tahap pendidikan dan juga status sosialnya dalam masyarakat (Holmes, 2002).

Kewujudan Internet telah melahirkan medium komunikasi baharu seperti komunikasi berasaskan komputer (CMC – *Computer-mediated communication*) dan laman rangkaian sosial yang membolehkan orang ramai iaitu pengguna untuk berkomunikasi melalui atas talian. Setiap orang akan berkomunikasi antara satu sama lain, sama ada secara bersemuka atau secara atas talian dengan menggunakan Internet. Melihat dari arus pembangunan teknologi yang semakin pesat membangun, penggunaan internet untuk melayari media sosial dan berkomunikasi amatlah mendapat sambutan hangat di mata dunia. Antara platform media sosial yang terkenal adalah seperti Facebook, Twitter, Instagram dan Tiktok. Walaupun penggunaan media sosial Facebook lebih banyak digunakan berbanding yang lain (Dixon, 2022), namun ia tidak bermaksud media sosial

lain tidak relevan untuk dikaji, dan salah satunya ialah Twitter. Tambahan pula, orang ramai bukan sahaja menggunakan platform atas talian untuk menyampaikan mesej, mereka juga menggunakannya untuk meluahkan emosi mereka dan menyuarakan pemikiran dan pegangan mereka terhadap isu-isu semasa seperti masalah sosial, konflik dalam sesuatu agama dan budaya, isu kesihatan dan termasuklah hal-hal yang melibatkan isu politik. Penggunaan media sosial seperti Twitter ini tidak mempunyai batas kepada siapa yang menggunakannya, termasuklah ahli politik. Sejurus dengan arus teknologi semasa, ahli politik turut menggunakan kesempatan media sosial ini sebagai medium atau alat untuk berhubung dengan penyokong mereka dan menyampaikan suara aliran politik mereka dengan lebih berkesan.

Sewaktu Pilihan Raya yang ke-14 yang berlangsung pada 9 Mei 2018 sedang hangat dibicarakan, topik utama yang menjadi buah mulut rakyat, sama ada secara bersemuka atau atas talian, ialah isu skandal 1Malaysia Development Berhad (1MDB) yang mana ini berhubung kait secara rapat dengan Perdana Menteri ketika itu iaitu Dato Seri Najib Razak. Isu ini amat kerap dibahaskan oleh pengguna-pengguna dilaman sosial kerana ia melibatkan isu integriti yang melihat berlakunya penyelewangan wang rakyat secara besar-besaran dalam sejarah Malaysia dimana pada tahun 2015, Perdana Menteri Malaysia sewaktu itu, Dato Seri Najib Razak dituduh menyalurkan lebih RM 2.67 bilion dari 1MDB, sebuah syarikat pembangunan strategik yang dikendalikan oleh kerajaan, kepada akaun bank peribadi beliau. Isu skandal ini bukan sahaja mendapat liputan tempatan, malah turut menjadi buah mulut media-media besar antarabangsa seperti rangkaian TV Al-Jazeera dan turut dibukukan kronologi penceritaannya melalui buku berjudul *Billion Dollar Whale*. Pada masa yang sama, Dato Seri Najib Razak merupakan ikon terpenting kerana beliau menyandang jawatan presiden dalam parti pimpinan beliau, Barisan Nasional. Beliau sangat aktif sebelum dan selepas pilihan raya dalam

menggunakan media sosial sebagai medium untuk kempen politik beliau selain berkempen secara bersemuka. Isu skandal ini bukan sahaja memberi kesan kepada beliau, malah turut memperlihatkan kejatuhan parti pimpinan beliau pada pilihan raya yang ke-14 yang lalu.

Oleh kerana para pengguna tidak dihalang atau dipantau sewaktu memuat naik sesuatu balas, turut mengambil kira faktor anonimiti, ini memberi kelebihan kepada pengguna-pengguna media sosial Twitter ini untuk melontarkan ketidakpuashatian terhadap Dato Seri Najib Razak melalui balas-balas yang tidak santun. Masyarakat tidak memberi perhatian kepada aspek kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi walaupun ia ditujukan kepada pemimpin negara (Ainal et al., 2016). Oleh itu, ketidakpuashatian yang dilontarkan dalam bentuk perkataan atau tulisan oleh pengguna Twitter di akaun Twitter Dato Seri Najib dan seterusnya membawa kepada ketidaksantunan telah menjadi titik mula bagi kajian ini.

1.3 Penyataan Masalah

Pada zaman teknologi yang makin pesat membangun, penggunaan interaksi atas talian seperti media sosial makin mendapat liputan luas. Manusia bukan sahaja dapat berkomunikasi antara satu sama lain secara bersemuka, malahan turut boleh berinteraksi menggunakan platform media sosial, dan ia tidak terbatas oleh jarak, biar jauh walaupun dekat. Dengan itu, bahasa memainkan peranan penting sebagai medium komunikasi untuk manusia mengekspresi perasaan dan pendapat dalam masa yang singkat.

Walau bagaimanapun, mengambil contoh dari penggunaan media sosial seperti di Facebook atau Twitter, pengkaji bersetuju bahawa amatlah mudah untuk melihat ketidaksantunan berbahasa itu berlaku (Ibrahim, 2020; Halim, 2015). Penggunaan bahasa

sebagai medium komunikasi dan merupakan suatu perlakuan yang mempunyai fungsi serta dilakukan dengan tujuan yang tertentu. Bahasa yang digunakan adalah berbeza bergantung kepada konteks sesuatu komunikasi. Melihat kepada komunikasi yang terdapat di Twitter, ia bukan sahaja bertujuan untuk menyampaikan maklumat kepada pengguna tetapi juga memberi pengaruh dan mendorong pengguna lain untuk bertindak dalam komunikasi tersebut. Penggunaan bahasa di ruangan balas Twitter adalah sejenis interaksi tanpa bersemuka antara pengguna dengan satu sama lain di laman sosial, melibatkan juga ahli politik. Ini bermaksud, balas-balas yang diterima merupakan pengantara yang berpotensi sebagai perlakuan ancaman muka. Balas-balas pengguna Twitter dijadikan sebagai pengukur utama sama ada ketidaksantunan itu berlaku atau tidak di ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib.

Apabila bercakap tentang sesuatu isu atau konteks, pengguna media sosial lebih mudah untuk melontarkan pendapat serta pendirian masing-masing kerana ia tidak bersifat secara bersemuka. Kehadiran ketidaknamaan (*anonymity*) atau penggunaan nama samaran (*pseudonyms*) merupakan faktor-faktor yang turut menyumbang kepada peningkatan berlakunya buli secara atas talian. Merujuk kepada kes 1MDB yang melihat penglibatan secara langsung Perdana Menteri ketika itu, Dato Seri Najib Razak, pengkaji mendapati bahawa isu ini amat rancak dibahaskan dan digunakan sebagai topik utama untuk mengkritik kredibiliti seorang Perdana Menteri ketika itu. Pada waktu yang sama, beliau sedang hangat mempromosikan propaganda politik beliau untuk cuba meraih sokongan kepada beliau dan parti pimpinan beliau iaitu Barisan Nasional. Perbezaan pendapat dalam perbualan tentang sesuatu isu politik secara atas talian boleh menjerumus kepada perdebatan yang tegang dan melibatkan ketidaksantunan bahasa (Halim, 2015).

Maka, balas-balas yang diterima akan memberi gambaran bagaimana bahasa-bahasa tidak santun ini dilontarkan dan direalisasikan terhadap situasi politik Malaysia melalui Tweet yang dimuat naik oleh Dato Seri Najib dan sekaligus memperlihatkan tahap penggunaan elemen strategi ketidaksantunan dari sudut pandang yang lebih meluas. Selain itu, ketidaksantunan bahasa dalam ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib harus dilihat dengan lebih serius kerana bahasa dan cara bahasa itu digunakan akan mencerminkan norma budaya seseorang tersebut serta penggunaan strategi ketidaksantunan oleh pengguna Twitter di ruangan balas tersebut juga harus diberi perhatian.

Tambahan pula, pengkaji mendapati masih terdapat ruang untuk mengkaji ketidaksantunan yang terdapat dalam media sosial Twitter kerana **kebanyakan** kajian tertumpu kepada data dari Facebook. Ini membantu untuk mendalami ketidaksantunan dari landskap penggunaan media sosial yang berbeza dan mengisi **jurang** berkenaan bahasa tidak santun dalam spektrum CMC.

Oleh itu, pengkaji merasakan ianya adalah wajar untuk menganalisa strategi ketidaksantunan yang bersifat konvensional dan bagaimana ia direalisasikan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib supaya strategi-strategi yang dijumpai dari sudut perspektif CMC ini mampu memberi ruang penambahbaikan kepada proses berbahasa secara atas talian itu sendiri .

1.4 Objektif Kajian

Objektif umum kajian ini ialah mengkaji ketidaksantunan yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam akaun Dato Seri Najib Razak. Kajian ini berfokus kepada dua objektif utama iaitu:

- I. Mengetahui pasti strategi ketidaksantunan konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak
- II. Menganalisa penggunaan bahasa strategi ketidaksantunan konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak

1.5 Persoalan Kajian

Pengkaji mengemukakan dua persoalan kajian bagi kajian ini. Tujuan utama persoalan kajian ialah untuk menjawab dan mencapai kedua-dua objektif kajian ini. Berdasarkan objektif kajian yang dikemukakan, persoalan-persoalan kajian adalah seperti berikut:

- I. Apakah strategi ketidaksantunan konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak?

Persoalan kajian yang pertama ini bertujuan untuk mengkaji strategi ketidaksantunan bahasa konvensional oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak. Pengkaji akan menggunakan kerangka teori strategi ketidaksantunan Culpeper (2011) untuk mengenal pasti dan mengkategorikan hasil dapatan kajian. Balas-balas yang diberikan oleh pengguna Twitter di ruangan balas Tweet yang dimuat naik Dato Seri Najib Razak akan dijadikan sumber data dalam kajian ini bagi menjawab persoalan pertama.

II. Bagaimanakah strategi bahasa ketidaksantunan konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam akaun Dato Seri Najib Razak direalisasikan?

Tujuan persoalan kajian kedua ialah untuk menghuraikan cara strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) yang digunakan dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak direalisasikan. Setiap balas dalam dapatan kajian ini akan dihuraikan secara lebih terperinci menggunakan pendekatan elemen tatabahasa, linguistik dan persamaan dari sudut tema penggunaan yang terdapat dalam setiap balas-balas. Sumber dapatan data yang sama juga turut digunakan iaitu balas-balas yang diberikan oleh pengguna Twitter di ruangan balas Tweet yang dimuat naik Dato Seri Najib Razak bagi menjawab persoalan kajian kedua ini.

1.6 Kepentingan Kajian

Pengkaji mendapati bahawa **kebanyakan** kajian di Malaysia mengenai ketidaksantunan dalam CMC banyak tertumpu kepada media sosial Facebook (Halim, 2015; Ismail & Shanmuganathan, 2019; Beden & Rosly, 2022). Halim (2015) mengkaji strategi ketidaksantunan yang digunakan dalam akaun Facebook ahli politik dan melihat faktor yang menyumbang kepada ketidaksantunan dalam kalangan pengguna Facebook. Kajian melibatkan Twitter semakin berkembang terutama dalam mengkaji hubungan atas talian, penyebaran maklumat dan sebagainya (Marwick, 2013).

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengetahui respon atau pandangan melalui balas-balas di ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib berkenaan isu pilihan raya yang berlangsung pada 9 Mei 2018. Pengkaji merasakan wajar kajian ini dijalankan untuk mengetahui landskap penggunaan bahasa yang melibatkan ketidaksantunan untuk

mengisi jurang penyelidikan tentang ketidaksantunan dalam CMC terutama dalam platform media sosial Twitter berkenaan ahli politik. Dengan ini, kajian ini dapat memperlihatkan strategi-strategi ketidaksantunan yang direalisasikan oleh pengguna media sosial Twitter secara umum melalui bahasa-bahasa tidak santun yang bersifat konvensional terhadap penerimaan berkenaan agenda politik sewaktu isu pilihan raya sedang hangat dipertutakan. Tambahan pula, kajian ini melihat kepada strategi ketidaksantunan berbahasa dan elemen muka melalui perbincangan isu politik secara atas talian, dapatan kajian akan menjelaskan bagaimana ketidaksantunan itu berlaku dalam konteks tertentu. Selain itu, dari sudut teorinya, penemuan dalam hasil kajian mampu memberi nilai tambah kepada kerangka kerja yang digunakan iaitu Culpeper (2011) kerana data hadir dari perspektif yang berbeza iaitu Bahasa Melayu dan CMC.

Apabila melihat kepada bahasa-bahasa yang tidak santun, pengkaji juga ingin menekankan aspek kepentingan nilai netiket iaitu etika dalam berkomunikasi secara atas talian melalui penggunaan internet. Kajian ini mampu memberi gambaran bagaimana bahasa tidak santun itu direalisasikan dan harus diberikan perhatian, jika tidak, keharmonian sejagat itu akan tercabar. Oleh itu pengkaji jelas mengharapkan kajian ini dapat memberikan sumbangan terhadap kajian ketidaksantunan dalam konteks CMC terutamanya di media sosial Twitter.

1.7 Limitasi Kajian

Kajian ini dijalankan bertujuan mengkaji ketidaksantunan yang terdapat di ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib. Kajian mengambil keputusan untuk hanya memilih Twitter sebagai sumber dapatan data adalah atas asbab ingin mengisi jurang dapatan data yang sering dimonopoli oleh Facebook. Walaupun data hanya akan terhad kepada dapatan dari media sosial Twitter sahaja, tetapi ia telah mencukupi untuk dijadikan sumber bagi

mengkaji ketidaksantunan dari sudut pandang CMC. Twitter juga merupakan salah satu media sosial yang digunakan oleh ahli politik sebagai medium untuk menyuarakan suara politik (McGregor dan Mourao, 2016) dan ini sekaligus memberi ruang yang tepat kepada pengkaji untuk menjalankan kajian ini dengan lebih efektif. Terdapat juga pengkaji yang menetapkan satu akaun media sosial sahaja sebagai sumber data mereka (Paijin et. al, 2022), dengan kemungkinan justifikasi bahawa akaun tersebut popular, justeru mempunyai potensi data linguistik yang lebih tinggi. Tambahan pula, Twitter terkenal dengan kekerapan penggunaan bahasa yang bertujuan untuk serangan lisan (McVittie et al., 2021), dan itulah sebabnya mengapa ia dipilih sebagai sumber data untuk menganalisis ketidaksantunan dalam kajian ini.

Oleh kerana kajian hanya berpaksikan kepada satu akaun dan hanya merujuk kepada 3 Tweet dari akaun sasaran di media sosial Twitter, hasil dapatan kajian dalam kajian ini mungkin tidak akan memberi intepetasi secara menyeluruh terhadap penggunaan bahasa dalam konteks CMC di Malaysia. Oleh itu juga, dapatan kajian mungkin akan berbeza dari kajian di negara lain kerana norma dan budaya turut memainkan peranan di dalam kajian ini.

Selain itu, pengkaji sedia maklum bahawa rakyat Malaysia adalah masyarakat majmuk yang berbilang kaum dan penggunaan penulisan dalam bahasa Mandarin dan Tamil merujuk jelas kepada masyarakat Cina dan India di negara ini turut digunakan sebagai bahasa perantara. Walau bagaimanapun, pilihan bahasa hanya terhad kepada balas-balas yang ditulis dalam bahasa Melayu dan juga bahasa Inggeris untuk dikira sebagai data dalam kajian ini.

Tambahan pula, pengkaji hanya memilih balas yang mengandungi unsur ketidaksantunan konvensional berdasarkan definisi ketidaksantunan oleh Culpeper (2011) daripada tujuh hari sebelum pilihan raya sebagai data. Pengkaji juga hanya melihat ketidaksantunan dari aspek linguistik penggunaan perkataan dan tidak mengambil kira unsur-unsur grafik seperti gambar atau emotikon yang terdapat dalam setiap balas.

1.8 Definisi Istilah Kajian

Bahagian ini menerangkan istilah konsep kajian yang digunakan dalam kajian ini.

Ketidaksantunan dalam kajian ini merujuk kepada pengertian yang telah diterjemahkan oleh pengkaji melalui istilah dari Jonathan Culpeper iaitu strategi komunikatif yang direka bentuk untuk mengancam muka dan dari itu menyebabkan berlakunya konflik sosial dan ketidakharmonian (1996), sesuatu situasi di mana penulis balas di Twitter berkomunikasi untuk menyerang muka secara sengaja, atau sasaran merasakan bahawa penulis balas sedang membuat **tingkah laku** seperti menyerang air muka secara sengaja atau gabungan kedua-duanya (2005) dan satu sikap yang negatif terhadap tingkah laku tertentu yang berlaku dalam konteks tertentu (2011) manakalah istilah *konvensional* dalam kajian ini merujuk kepada sesuatu penulisan balas itu tidak bergantung kepada konteks yang mana, apabila digunakan dalam situasi apa sekalipun, ia masih membawa maksud tidak santun.

Komunikasi berasaskan komputer (Computer-Mediated Communication - CMC) ditakrifkan sebagai “alat yang digunakan untuk berkomunikasi antara pengguna melalui alat elektronik seperti komputer dan telefon bimbit” (Locher, 2010, p.1).

Twitter adalah sistem '*microblogging*' yang membolehkan penggunaanya menghantar dan menerima balas kepada sesiapa sahaja yang tidak menghadkan profil akaunnya melalui mesej pendek (280 aksara) yang disebut *Tweet* secara atas talian yang diperkenalkan pada tahun 2006 oleh Biz Stone, Evan Williams, Jack Dorsey dan Noah Glass. Setiap *Tweet* mempunyai ruangan balas untuk menerima balas-balas sebagai respon kepada *Tweet* yang dimuat naik.

1.9 Penutup

Dalam bab ini, pengkaji telah membincangkan serba sedikit tentang latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif dan persoalan kajian, kepentingan serta batasan kajian. Bab ini memberi pengenalan dan fokus kepada hala tuju kajian ini. Bab seterusnya akan membincangkan tentang kajian-kajian lepas berkaitan tajuk kajian ini.

BAB 2: TINJAUAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Dalam bahagian tinjauan literatur ini, pengkaji akan mengulas dan membincangkan kajian-kajian lepas berkenaan konsep dan teori yang digunakan dalam kajian ini seperti konsep muka, teori ketidak/santunan bahasa, Komunikasi Berasaskan Komputer (CMC) dan media sosial Twitter serta turut mengupas dapatan kajian-kajian lepas mengenai ketidaksantunan dalam konteks CMC yang relevan sebagai rujukan bagi memperhalusi fokus dalam kajian ini.

2.2 Konsep Muka

Sebelum mendalami konsep ketidaksantunan dalam kajian ini dengan lebih lanjut, tidak dapat dinafikan bahawa konsep-konsep asas seperti muka dan kesantunan merupakan konsep utama yang harus difahamkan terlebih dahulu.

Dalam kajian awal kesantunan, konsep utama yang diutarakan ialah muka. Teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) mengetengahkan konsep penjagaan air muka berdasarkan konsep muka oleh Goffman (1967) yang meliputi konsep berasa malu, dimalukan atau hilang air muka dan menyatakan konsep muka merupakan nilai sosial positif seseorang dalam sesuatu situasi. Beliau turut menyatakan muka merupakan imej yang menggambarkan penerimaan sosial yang dikongsi apabila seseorang itu menunjukkan sesuatu tindakan dan perlakuan yang baik. Dalam erti kata lain, sekiranya setiap individu menghormati hak orang lain, keseimbangan dalam peraturan sosial itu dapat dikekalkan.

Brown dan Levinson (1987) menyifatkan muka sebagai sesuatu yang bersifat emosional, yang mana air muka itu boleh hilang, dijaga, atau ditambahbaikkan dan harus sentiasa ada di dalam sesuatu interaksi. Muka ialah “kehendak asas setiap individu dan kehendak tersebut turut difahami oleh pihak lain” (Brown dan Levinson, 1987, p. 62). Berdasarkan konsep muka Brown dan Levinson (1987), setiap individu mempunyai dua jenis air muka, iaitu air muka positif dan air muka negatif.

Melihat dari perspektif kajian dalam masyarakat Timur pula, konsep muka dari sudut pemahaman masyarakat China melalui kajian oleh Mao (1994) menyatakan bahawa terdapat dua jenis aspek iaitu, ‘*mianzi*’ dan ‘*lian*’. Merujuk kepada ‘*mianzi*’, ia bermaksud reputasi dan darjat yang diperolehi diri seseorang atau persepsi masyarakat kepada dirinya manakala ‘*lian*’ membawa maksud sebagai sesuatu penghormatan yang diperolehi seseorang atas asbab menunjukkan perlakuan yang baik dan ini membuatkan beliau berpendapat bahawa konsep muka positif dan negatif Brown dan Levinson itu tidak sesuai dengan masyarakat di China. Tambahan pula, Matsumoto (1988) turut menyifatkan konsep muka Brown dan Levinson itu bersifat secara universal dan tidak sesuai dibandingkan dengan masyarakat Jepun di mana masyarakat Jepun lebih mengutamakan kedudukan dalam hubungan sosial berbanding hak individu. Kedua-dua pengkaji ini mempunyai persamaan di mana hak dan penilaian dari sudut individu itu tidak menjadi keutamaan dan konsep muka itu lebih dilihat penting dari sudut penilaian masyarakat.

Walau bagaimanapun, kedua-dua teori muka yang dikemukakan oleh Goffman (1967) dan Brown dan Levinson (1987) telah mendapat beberapa kritikan dan salah satunya ialah hanya kerana mengambil kira konsep muka dari sudut peribadi dan individu (Spencer-Oatey, 2005; Culpeper, 2011). Spencer-Oatey (2005, p. 106) menyatakan “muka boleh

menjadi fenomena berdasarkan kelompok atau kumpulan, dan berlaku untuk mana-mana yang menjadi ahli kumpulan atau mereka mengambil berat tentang kumpulan tersebut". Culpeper (2005) menerangkan konsep muka beliau berdasarkan model '*rapport management*' Spencer-Oatey dan ia dibahagikan kepada dua aspek iaitu aspek muka dan hak. Dua komponen dikemukakan di bawah aspek muka di mana Culpeper (2005) membuat perbandingan dengan muka positif dari Brown dan Levinson iaitu muka kualiti dan muka identiti sosial. Apabila muka adalah fenomena berdasarkan kumpulan, ia dirujuk sebagai muka identiti sosial (*social identity face*) (Culpeper, 2011).

2.3 Konsep Kesantunan Bahasa

Bagi mendalami konsep kesantunan, pengkaji merujuk kepada model yang banyak dijadikan sumber rujukan oleh pengkaji lain untuk menganalisis kesantunan iaitu model kesantunan Brown dan Levinson (1987). Berdasarkan konsep muka Brown dan Levinson (1987), air muka positif merupakan keinginan seseorang untuk dihargai dalam sesuatu interaksi sosial, manakala air muka negatif ialah keinginan seseorang untuk merasa bebas serta bebas dari sebarang gangguan atau halangan dalam sesuatu interaksi. Teori kesantunan ini menganggap kebanyakan lakuan tuturan atau *speech act* iaitu tindakan yang dilakukan atau disampaikan melalui ucapan seperti permintaan, pujian dan permohonan maaf secara tidak langsung memberi ancaman kepada pendengar dan air muka penutur dan teori kesantunan ini memainkan peranan penting untuk menyelesaikan sebarang perlakuan ancaman muka (*face-threatening acts*). Perlakuan ancaman muka ialah sesuatu perbuatan yang mengganggu atau menghalang keinginan pendengar untuk dihormati serta untuk mengekalkan keyakinan dan kebebasan diri dalam sesuatu komunikasi dan sekaligus membuatkan seseorang itu tidak rasa bebas terhadap tindakan dan perlakuannya.

Walau bagaimanapun, Culpeper, Bousfield dan Wichmann (2003), Dalton (2013), Hamed (2014) dan Mohammed dan Abbas (2016) mendakwa bahawa teori kesantunan Brown dan Levinson dianggap bukan teori yang komprehensif untuk menjelaskan satu komunikasi secara menyeluruh. Teori kesantunan Brown dan Levinson yang tertumpu kepada strategi ancaman muka telah mendapat kritikan dari pengkaji lain atas asbab tidak menyetujui dan membincangkan mengenai konsep ketidaksantunan (Locher dan Watts, 2005). Culpeper (1996, 2005) berpendapat bahawa untuk memahami teori kesantunan, strategi ketidaksantunan itu sendiri harus turut difahami. Prinsip asas kesantunan bahasa ialah melihat bagaimana orang berinteraksi menggunakan norma standard komunikasi yang diterima secara umum seperti yang diinginkan oleh penutur dan pendengar dan interaksi selain ini tidak diuraikan dalam teori kesantunan itu sendiri. Kumpulan yang tidak cukup untuk menerangkan keadaan atau interaksi ketidaksantunan merupakan salah satu limitasi bagi teori kesantunan bahasa. Dalton (2013) menyatakan bahawa komen yang dibuat oleh ahli teori kesantunan mengenai idea ketidaksantunan adalah tidak mencukupi kerana teori itu bertujuan untuk menggambarkan set universal (rentas budaya dan silang bahasa) jangkauan tingkah laku yang perlu difahami dan dilakukan oleh orang ramai untuk menyelamatkan air muka mereka.

Seperti yang dibincangkan dalam bahagian ini, jelas bahawa konsep muka dan teori kesantunan merupakan konsep dan teori yang amat berhubung kait dengan konsep utama kajian ini iaitu ketidaksantunan. Pennanen (2013) di dalam kajian beliau membuat kesimpulan bahawa teori kesantunan Goffman (1967) dan Brown dan Levinson (1987) telah memberi sumbangan yang berguna untuk memahami teori ketidaksantunan.

2.4 Konsep Ketidaksantunan Bahasa

Apakah yang dimaksudkan dengan ketidaksantunan berbahasa? Pengkaji-pengkaji lepas banyak menghuraikan definisi ketidaksantunan yang berpaksikan kepada hasil dapatan dan konteks kajian masing-masing.

Teori kesantunan tidak memperjelaskan keadaan di mana orang mungkin memilih untuk berlaku tidak santun dalam konteks tertentu. Pengkaji melihat ini sebagai satu limitasi bagi tuntutan secara umum oleh pengkaji Brown dan Levinson (1987) tentang kehendak muka di mana kepentingan bersama orang ramai adalah untuk mengekalkan air muka masing-masing. Hamed (2014) bersependapat dengan Culpeper (1996) bahawa terdapat orang yang mungkin ingin "menyerang air muka penerima" dengan sengaja dalam situasi tertentu yang membawa kepada berlakunya konflik dalam interaksi atau bersifat tidak sopan. Pendapat-pendapat seperti ini telah menjadi titik tolak bagi ramai pengkaji untuk mendalami dan memahami mengenai teori dan konsep ketidaksantunan.

Jonathan Culpeper, salah seorang penyelidik terawal yang berminat dalam ketidaksantunan dan mengembangkan strategi asas ketidaksantunannya atas konsep teori kesantunan Brown dan Levinson bagi menjelaskan fenomena tersebut. Seperti yang sedia maklum, model ketidaksantunan Culpeper (1996) adalah hasil perbandingan kepada teori kesantunan Brown dan Levinson (1987). Jika dibandingkan dengan teori asal kesantunan ini, kajian pasca-modern ketidak/santunan berpendapat yang ketidaksantunan bersifat tidak semula jadi dan berlaku apabila ia berlawanan dengan perbuatan norma kebiasaan dalam sesuatu konteks (Culpeper, 2008). Walaupun hasil kajian beliau dalam sesuatu konteks, seperti latihan rekrut Culpeper (1996) dan siri televisyen (Culpeper, 2005) mendapat penerimaan umum, namun, perbuatan yang sama dalam situasi atau konteks

yang berbeza tidak dilihat sebagai tidak santun atau boleh diterima. Oleh itu, agak sukar untuk mengenal pasti definisi umum teori ketidaksantunan itu sendiri.

Ketidaksantunan sangat berhubung kait dengan kesantunan, seperti yang dikatakan oleh Culpeper (1996, p.355), "*Impoliteness is very much the parasite of politeness*" (Ketidaksantunan diumpamakan parasit kepada kesantunan). Setiap strategi kesantunan yang dibahaskan oleh Brown dan Levinson (1987) ini mempunyai strategi ketidaksantunan yang bertentangan dari segi orientasi kepada muka di mana kesantunan bertindak untuk meningkatkan atau menyokong air muka, namun strategi ketidaksantunan adalah cara untuk menyerang muka (Culpeper, 1996). Bousfield (2007) juga menyatakan yang ketidaksantunan merupakan sesuatu yang bertentangan dengan kesantunan yang melibatkan sesuatu perbuatan atau tindakan yang mengancam secara sengaja dan meningkatkan tahap ancaman terhadap muka. Selain itu, kedua-dua pengkaji, Goffman (1967) dan Watts (2003) merujuk ketidaksantunan sebagai '*aggressive facework*' (perbuatan terhadap air muka yang agresif). Culpeper (1996) menyifatkan ketidaksantunan mempunyai tujuan untuk menyerang nilai air muka seseorang yang mana bertentangan dengan strategi kesantunan oleh Brown dan Levinson (1987) serta tujuan strategi kesantunan itu sendiri iaitu mengekalkan keharmonian dan mengelakkan konflik sosial (Culpeper et al., 2003).

Tambahan pula, ramai penyelidik menekankan bahawa tujuan atau niat penutur adalah salah satu elemen yang penting untuk menentukan ketidaksantunan dalam sesuatu interaksi (Bousfield, 2008; Culpeper, 2005; Dalton, 2013; Locher & Watts, 2008; Mills, 2005; Neurauter-Kessels, 2011). Lakoff (1989) menganggap perbuatan yang tidak sopan (*rude behaviour*) tidak mempunyai strategi kesantunan seperti yang diharapkan, dan perbuatan seperti ini mudah disalahtafsirkan sebagai perbuatan secara sengaja dan

konfrontasi yang bersifat negatif. Aydınoğlu (2013) turut menyatakan bahawa selain niat penutur, penerimaan pendengar merupakan salah satu elemen untuk mengenal pasti ketidaksantunan dan kedua-dua ini amat sejajar dengan definisi ketidaksantunan Culpeper (2005) iaitu ketidaksantunan akan berlaku jika penutur bermaksud untuk menyerang air muka pendengar, pendengar terasa air muka diancam oleh penutur, atau gabungan kedua-dua situasi tersebut.

Secara dasarnya, ketidaksantunan ialah bagaimana sesuatu perbuatan yang mengancam air muka itu disampaikan dan diterima. Dalam konteks perlakuan komunikasi, ketidaksantunan jelas merupakan sesuatu yang bersifat negatif dan mengganggu norma sosial yang bersifat positif. Dalam erti kata lain, konsep ketidaksantunan ini merujuk kepada pertuturan penutur yang mengancam air muka pendengar serta boleh menimbulkan konflik dalam sesuatu perlakuan komunikasi. Walaupun terdapat perbezaan daripada definisi ketidaksantunan mereka, namun konsep muka dan tujuan atau niat adalah dua elemen kesamaan yang dikongsi bersama.

2.4.1 Ketidaksantunan dan Budaya

Budaya biasanya ditakrifkan sebagai sikap, kepercayaan, dan nilai kolektif yang dipegang oleh masyarakat. Menurut Spencer-Oatey (2008), budaya merangkumi satu set kompleks sikap, kepercayaan, norma tingkah laku dan andaian asas yang membentuk tingkah laku individu dan tafsiran mereka terhadap tingkah laku orang lain. Oleh kerana budaya yang berbeza mematuhi kepercayaan yang berbeza, konsep ketidaksantunan boleh berbeza-beza di seluruh budaya. Apa yang boleh dianggap sopan dalam satu budaya, boleh dianggap tidak sopan dalam budaya lain, dan sebaliknya. Oleh itu, apabila mengkaji ketidaksantunan, adalah penting untuk mempertimbangkan perbezaan budaya (Mills, 2009).

Variasi bahasa dalam budaya yang berbeza terikat dengan nilai dan kepercayaan yang berbeza, yang kadangkala boleh membawa kepada kerosakan dalam komunikasi pragmatik. Ini menjadikannya mencabar untuk mencadangkan peraturan universal untuk penggunaan strategi ketidaksantunan merentas budaya, kerana setiap bahasa mempunyai ciri pragmatik khusus budayanya sendiri. Walaupun konsep ketidaksantunan adalah universal, strategi yang digunakan untuk menyatakan ketidaksantunan berbeza dari satu budaya ke budaya yang lain.

Bagi menyokong tanggapan ini, Kádár dan Mills (2011) berhujah bahawa norma budaya tidak tetap dan terdapat pelbagai norma dan tanggapan kesesuaian yang berbeza dalam komuniti dan budaya yang lebih luas. Ini menunjukkan bahawa budaya yang pelbagai menghasilkan tafsiran yang berbeza-beza terhadap ujaran. Sebagai contoh, ketidaksantunan boleh berbeza dalam strategi yang digunakan merentas budaya yang berbeza, seperti yang diserlahkan oleh Sinkeviciute (2017) dan Kecskes (2015), yang mendapati bahawa perbezaan budaya mempengaruhi perbuatan tidak santun.

Kecskes (2015) mencadangkan bahawa strategi ketidaksantunan yang digunakan dalam komunikasi antara budaya berbeza daripada yang digunakan antara individu daripada budaya yang sama. Tafsiran strategi ketidaksantunan bukan sahaja dipengaruhi oleh bahasa tetapi juga oleh konteks, topik, dan latar belakang lawan bicara. Selain itu, tafsiran strategi kesantunan dan ketidaksantunan dipengaruhi oleh analisis semantik ujaran yang diutarakan oleh lawan bicara. Kecskes (2015) menyimpulkan bahawa lawan bicara dari budaya yang berbeza mungkin tidak selalu mengiktiraf perbuatan tidak santun disebabkan oleh faktor-faktor ini.

2.5 Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011)

Merujuk kepada definisi atau takrifan ketidaksantunan yang dinyatakan oleh Culpeper (2011, p. 23), ketidaksantunan membawa maksud:

Ketidaksantunan adalah satu sikap yang negatif terhadap tingkah laku tertentu yang berlaku dalam konteks tertentu. Ia dialami oleh harapan, keinginan, sama ada kepercayaan mengenai organisasi sosial, termasuk dan khususnya, bagaimana seorang atau identiti sekumpulan menjadi orang tengah oleh orang lain melalui interaksi. Tingkah laku ini dilihat secara negatif kerana ia dikenali sebagai ketidaksantunan apabila mereka konflik dengan bagaimana seseorang menjangka mereka yang berkenaan, bagaimana seseorang itu dikehendaki oleh mereka untuk menjadi atau bagaimana seseorang difikirkan mereka patut menjadi. Tingkah laku seperti ini sentiasa mempunyai atau dianggap mempunyai kesan emosi untuk sekurang-kurangnya seorang mangsa, dimana, ia menyebabkan atau dianggap sebagai kesalahan. Pelbagai faktor yang boleh menjadikan cara bagaimana serangan kelakuan kurang sopan ini dilakukan terhadap seseorang individu. Sebagai contoh, sama ada seseorang yang menyebabkan tingkah laku sebegini menganggapkan dirinya kuat dan melakukan secara sengaja ataupun tidak sengaja.

Di sini pengkaji melihat bahawa maksud ketidaksantunan itu sendiri telah dikembangkan dan dihuraikan dengan lebih mendalam oleh Culpeper berbanding maksud atau intepetasi ketidaksantunan oleh beliau yang diusulkan pada tahun 2005. Pengkaji berpendapat bahawa mengambil kira sumber data yang hadir dari spektrum CMC, oleh itu definisi yang jelas dan meluas ini mampu membantu pengkaji untuk menilai sesuatu proses ketidaksantunan dalam kajian ini dalam konteks atas talian dengan berkesan. Merujuk kepada kerangka teori strategi ketidaksantunan Culpeper (2011), beliau telah

mengkategorikan strategi ketidaksantunan kepada dua bahagian iaitu ketidaksantunan konvensional (*conventionalized*) dan tidak konvensional (*non-conventionalized*). Kerangka teori ketidaksantunan konvensional digunakan untuk melihat bagaimana ketidaksantunan itu berlaku melalui ekspresi konvensional dan setiap strategi ketidaksantunan ini mempunyai satu set garis panduan atau formula yang tersendiri (rujuk Jadual 2.1). Manakala, ketidaksantunan tidak konvensional memerlukan intepetasi sesuatu ucapan mengikut konteks yang tertentu. Merujuk kepada jenis ketidaksantunan ini, Culpeper (2011) menyenaraikan 3 jenis strategi ketidaksantunan tidak konvensional, iaitu yang pertama, berasaskan bentuk (*form-driven*) yang merujuk kepada bentuk permukaan atau konteks semantik sesuatu tingkah laku ditanda, yang kedua, berasaskan konvensyen (*convention-driven*) seperti sindiran yang merujuk kepada, i) sudut dalaman: konteks yang diunjurkan oleh sebahagian daripada tingkah laku yang tidak sepadan yang diunjurkan oleh bahagian lain; atau ii) sudut luaran: konteks yang diunjurkan oleh sebahagian daripada tingkah laku tidak sepadan dengan konteks penggunaan dan yang ketiga, berasaskan konteks (*context-driven*) iaitu i) tingkah laku tidak bertanda, yang tidak konvensional dan tidak sepadan dengan konteks dan ii) ketiadaan tingkah laku yang tidak sepadan dengan konteks.

Selain itu, Culpeper (2011) turut mengkategorikan fungsi ketidaksantunan kepada tiga jenis iaitu ketidaksantunan afektif (*affective impoliteness*), ketidaksantunan paksaan (*coercive impoliteness*) dan ketidaksantunan menghiburkan (*entertaining impoliteness*). Ketidaksantunan afektif membawa maksud tahap kemarahan yang tinggi hingga menyebabkan tercetusnya ketidaksantunan sehingga penutur **menyalahkan pendengar**. Ketidaksantunan paksaan merupakan fungsi kedua yang bermaksud mencari penyusunan semula nilai antara penutur dan sasaran di mana penutur mendapat lebih banyak manfaat ataupun manfaat yang sedia ada diperkukuhkan atau dilindungi. Fungsi terakhir iaitu

ketidaksantunan hiburan merujuk kepada sesuatu perlakuan yang mengeksploitasi sasaran atau yang berpotensi sebagai sasaran terhadap ketidaksantunan itu yang melibatkan hiburan kepada tanggungan mereka sendiri.

Culpeper (2011) turut menyatakan yang ketidaksantunan adalah isu yang boleh dikaji dari pelbagai aspek seperti psikologi sosial, sosiologi, kajian konflik, kajian media dan sebagainya. Salah satu pendekatan menarik untuk memahami dengan lebih mendalam konsep ketidaksantunan ialah kajian melalui penggunaan media seperti mana yang dijalankan dalam kajian ini. Culpeper (2011) juga menyatakan ketidaksantunan ialah merujuk kepada tingkah laku negatif yang berlaku dalam sesuatu konteks. Tujuan dan konteks turut memainkan peranan yang penting dalam menentukan sama ada sesuatu itu sopan atau tidak sopan. Harris (2001) menyatakan terdapat kewujudan ketidaksantunan dan konteks tertentu seperti penutur, pendengar, situasi, waktu, topik, tempat, peristiwa, bentuk yang memberi pengaruh kepada ketidaksantunan dalam interaksi perbualan.

Pengkaji memilih kerangka teori strategi ketidaksantunan Culpeper (2011) kerana elemen-elemen penggunaan bahasa yang dinyatakan beliau di dalam hasil dapatan beliau bersesuaian dengan bagaimana pengkaji merancang untuk menganalisa data untuk hasil dapatan kajian. Selain itu, kerangka ini merupakan kerangka terkini oleh beliau dan merupakan hasil perkembangan dari kerangka teori beliau sebelum ini. Walaupun kajian beliau lebih tertumpu kepada interaksi bersemuka, namun ia tidak dinafikan bahawa elemen-elemen formula yang dikemukakan oleh beliau boleh digunapakai untuk menganalisa data verbal seperti perbualan dalam bentuk teks atau tulisan termasuklah dalam konteks CMC. Definisi, konsep dan strategi ketidaksantunan Culpeper (2011) dijadikan asas dan garis panduan untuk menganalisa ketidaksantunan yang terdapat dalam ruangan balas Twitter akaun Dato Seri Najib dengan lebih mendalam. Oleh itu, satu garis

panduan berkenaan ketidaksantunan adalah penting untuk membantu menentukan perbuatan yang santun atau tidak santun terutamanya dalam interaksi atas talian di mana penilaian atau komunikasi yang salah mungkin berlaku disebabkan oleh jurang dengan interaksi secara bersemuka.

2.5.1 Konsep Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011)

Pertama sekali, Culpeper (2011) juga telah menyenaraikan konsep yang mempunyai kaitan rapat dengan ketidaksantunan iaitu muka (*face*), norma pengalaman (*experiential norm*), norma-norma sosial dan hak (*social norms and rights*) serta moral (*morality*).

2.5.1.1 Konsep muka (*face*)

Seperti yang dibincangkan dalam bahagian sebelum ini, konsep muka yang diperkenalkan oleh Goffman (1967) memainkan peranan yang penting dalam memahami ketidaksantunan. Secara dasarnya, muka dikaitkan dengan tanggapan positif yang diharap dari orang lain. Tanggapan orang lain terhadap diri sendiri adalah sesuatu yang penting selain mengaitkan diri dengan nilai positif. Oleh itu, jikalau seseorang itu merasakan air mukanya telah hilang, seseorang yang terkesan akan merasa tidak tenang atau risau tentang tanggapan orang lain terhadap mereka. Elemen muka itu sendiri dipengaruhi oleh status dan keyakinan diri seseorang dalam sesuatu situasi. Culpeper (2011) turut menyatakan yang ia adalah sukar untuk memahami konsep muka secara umum kerana ia berbeza mengikut pemahaman dan idea tentang konsep muka bagi setiap orang. Seseorang boleh menganggap sesuatu nilai positif itu sebagai suatu yang tidak santun. Beliau turut mencadangkan bahawa potensi untuk hilang air muka adalah berhubung kait secara langsung dengan tahap sensitif muka tersebut serta tahap pendedahan yang dirasakan.

2.5.1.2 Konsep norma pengalaman (*Experiential norms*)

Kebiasaan sesuatu sifat, perangai atau tingkah laku telah berkembang menjadi sesuatu norma dan benda yang dianggap betul apabila dilakukan oleh kebanyakan orang (Culpeper, 2011). Opp (1982) juga mencadangkan bahawa kelakuan atau tingkah laku yang berulang kali ini telah memberi harapan atau ramalan dan ini membantu untuk mendapatkan jaminan dalam sesuatu situasi. Kellerman dan Reynolds (1990) menyatakan bahawa secara amnya, orang menilai kelencongan dari sesuatu yang diharap atau jaminan itu sebagai suatu yang negatif. Melalui kebiasaan ini, masyarakat telah mendapat perkembangan idea tentang apa yang patut dicakup dalam sesuatu konteks yang bersesuaian.

2.5.1.3 Konsep norma-norma sosial dan hak (*social norms and rights*)

Norma sosial ialah “*a standard of behaviour shared by a social group, commonly understood by its members as authoritative or obligatory for them*” (Anderson, 2000, p. 17). Apabila seseorang itu terdiri dari suatu kumpulan sosial, norma–norma dan nilai-nilai dikongsi haruslah diterima dan dipatuhi oleh ahli kumpulan sosial yang sama (Gilbert, 1989). Beliau turut menyatakan jika norma dan nilai ini tidak dipatuhi, yang selalunya berkisarkan ketidaksantunan, akan menerima reaksi negatif yang keras. Fraser (1990) dengan jelasnya menerangkan bahawa sesuatu **tingkah laku** yang selari dengan norma akan menghasilkan penilaian yang positif manakala penilaian negatif akan berlaku jika sesuatu **tingkah laku** itu bercanggah dengan norma.

2.5.1.4 Konsep moral (*morality*)

Ketidaksantunan dilihat sebagai suatu pelanggaran berkenaan suatu norma sosial yang telah diterima umum dan ini akan mengakibatkan terjadinya keterlaluhan moral.

Tanggungjawab yang melibatkan norma sosial akan memberi impak kepada nilai moral itu sendiri. Goffman (1967, p. 49) turut memberi rujukan mengenai konsep moral iaitu:

Peraturan kelakuan mempengaruhi individu dalam dua cara umum: secara langsung, sebagai kewajipan menetapkan bagaimana dia secara moral ditekang untuk berkelakuan sendiri; secara tidak langsung, sebagai jangkaan, menentukan bagaimana orang lain terikat secara moral untuk bertindak terhadapnya.

Gouldner (1960) menyifatkan 'the reciprocity social norm' (norma sosial timbal balik) sebagai idea tingkah laku itu, prososial, antisosial atau beberapa jenis lain, harus dipadankan. Sebagai contoh, jika seseorang itu gagal menyatakan terima kasih selepas menerima sesuatu hadiah atau pemberian, situasi itu dianggap sebagai suatu pelanggaran dalam norma sosial dan ini sekaligus menghasilkan rasa ketidakadilan yang mencetuskan sifat tidak moral. Tangney (2007) menyatakan bahawa standard-standard moral melibatkan perlakuan yang mempunyai akibat negatif dan di mana ia dipersetujui secara umum sebagai sesuatu yang salah. Beliau mengaitkan standard-standard ini kepada niat moral, emosi moral dan tingkah laku moral.

2.5.2 Elemen Strategi Ketidaksantunan Bahasa Konvensional Culpeper (2011)

Daripada hasil dapatan kajian di dalam bukunya, Culpeper (2011) menyatakan yang sesetengah perkataan dan struktur yang digunakan lebih dianggap sebagai tidak santun berbanding yang lain. Perkataan dan struktur ini adalah semua yang kerap digunakan dalam data oleh Culpeper (2011) dan menghasilkan tindak balas negatif oleh sasaran. Penggunaan variasi bentuk tertentu tidak dapat memberi jaminan bahawa sasaran akan merasa tersinggung. Strategi tidak konvensional yang telah diperkenalkan oleh Culpeper masih bergantung kepada konteks.

Culpeper (2011) mencadangkan formula ketidaksantunan konvensional sebagai satu cara alternatif untuk mendekati ketidaksantunan. Jika dibandingkan dengan model ketidaksantunan seperti Culpeper (1996, 2005) dan Bousfield (2010), jenis formula ketidaksantunan mereka lebih merujuk kepada asas kepada sesebuah data. Formula ketidaksantunan Culpeper (2011) yang berdasarkan konsep konvensional ini mencadangkan bahawa frasa tertentu yang hampir selalu ditafsirkan sebagai tidak santun walaupun melibatkan perbezaan konteks dalam Bahasa Inggeris. Walaupun demikian, pengkaji berpendapat bahawa pendekatan yang sama boleh digunakan kepada bahasa yang berbeza bagi melihat variasi dalam konsep ketidaksantunan itu sendiri. Culpeper (2011) telah menyatakan bahawa formula yang dilampirkan dalam buku beliau tidak mewakili semua jenis bentuk ketidaksantunan, dan terdapat beberapa jenis ketidaksantunan yang tidak diliputi dalam formula beliau seperti sindiran.

Perkembangan strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) merupakan asas utama bagi penganalisan strategi ketidaksantunan dalam kajian ini. Melalui penulisan di dalam buku Culpeper (2011), beliau memperkenalkan sembilan strategi ketidaksantunan seperti dalam Jadual 2.1 di bawah berasaskan konsep ketidaksantunan konvensional.

Jadual 2.1: Formula Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011)

Jenis Strategi	Contoh dari Data Culpeper (2011)
<p>1. <i>Insults</i> (Penghinaan):</p> <p>i) <i>Personalized negative vocatives</i> (vokatif negatif peribadi)</p> <p>ii) <i>Personalized negative vocatives</i> (penegasan negatif peribadi)</p> <p>iii) <i>Personalized negative references</i> (rujukan negatif peribadi)</p> <p>iv) <i>Personalized third-person negative references in the hearing of the target</i> (rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran)</p>	<p>--[you] [[fucking / rotten / dirty / fat / little / etc.] [moron / fuck / plonker / dickhead / berk / pig / shit / bastard / loser / liar / etc.]] [you]</p> <p>--[you] [are] [so / such] [a] [shit / stink / thick / stupid / bitchy / bitch / hypocrite / disappointment / gay / nuts / nuttier than a fruit cake / hopeless / pathetic / fussy / terrible / fat / ugly / etc.]</p> <p>-- [you] [can't do] [anything right / basic arithmetic / etc.]</p> <p>-- [you] [disgust / make] [me] [sick / etc.]</p> <p>-- [your] [little / stinking] [mouth / act / arse / body / etc.]</p> <p>-- [the] [daft] [bimbo]</p> <p>-- [she's] [nutzo]</p>
<p>2. <i>Pointed criticisms/ Complaints</i> (Kritikan / aduan tajam)</p>	<p>➤ [that / this / it] [is / was] [absolutely / extraordinarily / unspeakably / etc.] [bad / rubbish / crap / horrible / terrible / etc.]</p>
<p>3. <i>Challenging or unpalatable questions and/or presuppositions</i> (Soalan /pra-andaian yang mencabar atau sukar diterima)</p>	<p>➤ why do you make my life impossible?</p> <p>➤ which lie are you telling me?</p> <p>➤ what's gone wrong now?</p> <p>➤ you want to argue with me or you want to go to jail?</p>
<p>4. <i>Negative expressive</i> (Ekspresif Negatif)</p>	<p>➤ [go] [to hell / hang yourself / fuck yourself]</p> <p>➤ [damn / fuck] [you]</p>
<p>5. <i>Condescensions</i> (Perendahan martabat)</p>	<p>➤ [that] ['s / being] [babyish / childish / etc.]</p>
<p>6. <i>Message Enforcers</i> (Penguatkuasa mesej)</p>	<p>➤ listen here (as a preface)</p> <p>➤ you got it? (as a tag)</p> <p>➤ read my lips</p> <p>➤ do you understand [me]? (as a tag)</p>
<p>7. <i>Dismissals</i> (Pengusiran)</p>	<p>➤ [go] [away]</p> <p>➤ [get] [lost / out]</p> <p>➤ [fuck / piss / shove] [off]</p>
<p>8. <i>Silencers</i> (Penyenyap)</p>	<p>➤ [shut] [it / your mouth, face / etc.]</p> <p>➤ [shut] [the fuck] up</p>
<p>9. <i>Threats</i> (Ancaman)</p>	<p>➤ [I'll] [I'm / we're gonna] [smash your face in / beat the shit out of you / box your ears / bust your fucking head off / straighten you out / etc.] [if you don't] [X]</p> <p>➤ [X] [before I] [hit you / strangle you]</p>

2.6 Komunikasi Berasaskan Komputer / *Computer-Mediated Communication* (CMC)

Apabila bermulanya zaman teknologi pada awal tahun 1990-an, penggunaan komputer mula mendapat perhatian di mata orang ramai. Tujuan utama ialah untuk memproses maklumat serta memindahkan data. Sejak pertengahan tahun 1990-an, penggunaan e-mel, berbual (*chatting*) dan melayari internet telah menjadi popular dan ini langsung telah membuatkan CMC semakin menjadi tumpuan. Penggunaan CMC sebagai medium komunikasi pada hari ini adalah sesuatu yang tidak asing lagi. “Teknologi CMC menghasilkan satu forum baru bagi komunikasi antara manusia, dan peraturan dalam medium ini tidak sama dengan forum lain” (Sproull & Kiesler, 1991, p. 58). Dengan perkembangan teknologi dari semasa ke semasa telah memberi impak besar kepada peningkatan penggunaan rangkaian sosial atau media sosial melalui penggunaan Internet. Manusia lebih cenderung kepada penggunaan media sosial kerana ketidakbatasan jarak serta mampu berhubung antara satu sama lain dalam masa yang singkat dengan hanya menggunakan Internet. Komunikasi dalam kehidupan manusia ikut berubah seiring dengan landskap teknologi global yang berubah-ubah (Lachica, 2015). Antara media sosial yang terkenal ialah Twitter, Facebook, Youtube dan Instagram dan yang paling terbaharu iaitu Tik Tok. Secara tidak langsung, bahasa yang digunakan di dalam CMC telah memberi ruang baru kepada kajian linguistik dijalankan untuk memahami penggunaan bahasa dalam konteks CMC.

Penggunaan CMC semakin mendapat tempat dengan cepat sebagai suatu medium yang berguna untuk refleksi dan berkongsi bukan sahaja topik yang tidak penting tetapi termasuklah perkara-perkara yang boleh memberi pengaruh (Larsson & Hrastiniki, 2011). Sehingga sekarang, dengan wujudnya lebih banyak medium atas talian seperti media sosial, CMC semakin menjadi tarikan kepada pakar bahasa dan penyelidik komunikasi

termasuklah pengkaji sendiri. Walau bagaimanapun, adalah menarik untuk diberi perhatian bahawa kebanyakan kajian berasaskan CMC tidak tertumpu kepada kesantunan ataupun ketidaksantunan (Locher, 2010). Ini telah menjadi pemangkin kepada pengkaji untuk memahami konsep dan strategi ketidaksantunan dari sudut CMC.

Pengkaji telah merujuk kepada beberapa kajian untuk memahami definisi komunikasi berasaskan komputer (CMC). Menurut Santoro (1995, p. 11), “secara keseluruhannya, CMC dapat merangkumi hampir kesemua pengguna komputer termasuklah kepelbagaian aplikasi seperti program analisis statistik, sistem pengideraan jauh dan program model kewangan, yang mana kesemuanya bersesuaian dengan konsep komunikasi antara manusia”. Herring (1996), seorang yang tidak asing lagi dalam dunia kajian CMC, menerangkan bahawa CMC ialah komunikasi melalui penggunaan instrumen komputer yang berlaku antara manusia. Secara ringkasnya, December (1997) menyifatkan CMC sebagai suatu kaedah untuk berkomunikasi oleh manusia melalui komputer. Beliau juga menyatakan bahawa komunikasi merupakan pertukaran mesej secara segerak (*synchronous*) dan tidak segerak (*asynchronous*) menggunakan teknik digital. Herring (2001) turut menyatakan bahawa terdapat satu ciri unik, terutamanya dalam kebanyakan komunikasi CMC yang berasaskan teks seperti blog dan email adalah yang bersifat interaksi secara tanpa nama, wajah dan bentuk (*anonymous*). Ketanpanamaan (*anonymity*) yang berlaku dalam CMC boleh meningkatkan kesanggupan pengguna medium ini untuk menjadi lebih tidak santun (Pennanen, 2013). Herring (2007) turut menerangkan secara terperinci bahawa ‘komunikasi’ (*communication*) secara amnya bermaksud pertukaran informasi, sama ada bersifat ideologi atau rasional, ‘berasaskan’ (*mediated*) menunjukkan bahawa ada penggunaan frasa teknologi dalam menerangkan kaedah-kaedah bagi tujuan berkomunikasi, dan akhir sekali, ‘komputer’ (*computer*) memberi maksud secara langsung kepada penggunaan perkataan ‘berasaskan’ (*mediated*), menyatakan bahawa

cara-cara untuk berhubung berkaitan dengan teknologi seperti komputer, internet, telefon bimbit, persidangan video dan sebagainya.

Dengan lahirnya komunikasi secara virtual, media sosial digunakan sebagai satu medium perantaraan atau alat komunikasi untuk berhubung dengan satu sama lain melalui penggunaan internet. Locher (2010) menerangkan CMC ialah sebagai suatu pertukaran komunikasi antara orang yang berinteraksi yang menggunakan alat elektronik iaitu komputer dan telefon bimbit. Beliau turut berpendapat bahawa CMC dan komunikasi bersemuka hampir tidak boleh dipisahkan, kerana kebiasaannya adalah susah untuk mengasingkan norma perantaraan yang terdapat dalam interaksi atas talian.

2.6.1 Twitter

Semenjak ia diperkenalkan pada tahun 2006 oleh Biz Stone, Evan Williams, Jack Dorsey dan Noah Glass, Twitter telah menjadi suatu medium penting kepada aspek berita, politik, budaya dan banyak lagi di serata dunia (Weller et al., 2014). Penerimaan dan populariti media sosial ini semakin mendapat perhatian apabila baru sahaja diubah milik kepada pemilik baru, Elon Musk yang amat terkenal dengan produk komersial beliau iaitu Tesla. Twitter adalah sistem '*microblogging*' yang membolehkan pengguna menghantar dan menerima mesej pendek yang disebut *Tweet*. Setiap *Tweet* yang dimuat naik adalah terhad kepada 280 buah huruf dan boleh merangkumi pautan ke laman web dan sumber lain. Semua pengguna Twitter boleh memuatnaik atau menulis sebarang *Tweet* berdasarkan apa yang mereka fikir, lihat, rasa atau pengalaman mereka megikut kehendak masing-masing. Selain itu, tanda pagar (*hashtag*) juga dianggap sebagai ciri utama Twitter. Pengguna hanya perlu menggunakan simbol #, diikuti oleh kata dan frasa, untuk membentuk tanda pagar. Fungsi utama tanda pagar adalah untuk memberi maklumat berangkai, menjadikannya lebih mudah untuk pencarian dan pengumpulan sesuatu

maklumat (Scott, 2015). Walau bagaimanapun, ciri ini sering disalahgunakan oleh segelintir pengguna Twitter untuk membuat perlakuan yang tidak santun seperti membuli, rasisme, menyakitkan hati (*offense*), kata-kata kufur (*blasphemy*) ucapan benci dan sebagainya (Bromwich, 2018).

2.6.2 Politik dan CMC

Keupayaan untuk berkomunikasi dengan orang lain tentang politik sudah pasti meningkat secara pesat atas faktor kewujudan Internet. Orang ramai kini boleh berinteraksi sehingga ke serata pelusuk dunia tanpa perlu bergerak ke sesuatu destinasi secara fizikal. Orang yang merasa dirinya ditindas atas asbab politik kini mempunyai ruang serta peluang untuk meluahkan rasa tidak puas hati mereka. Melihat kepada aspek ini, kritikan terhadap pemerintah atau kerajaan menjadi lebih mudah kerana individu pada hari ini boleh berinteraksi melalui CMC. Perbezaan atau jurang dalam laporan tentang sesuatu perkara di media dengan apa yang benar berlaku boleh dipamerkan dan dibahaskan menggunakan medium CMC dan jelas menunjukkan potensi sebenar CMC.

Merujuk kepada perkara di atas, adalah tidak mustahil untuk membuat kesimpulan bahawa CMC adalah politik dan boleh dipolitikkan kerana ia boleh digunakan sebagai platform untuk mencabar pihak berkuasa dan menolak sesuatu yang bersifat monopoli dalam aspek sosial, budaya dan ideologi politik. Secara ringkasnya, CMC memberi ruang kepada pengguna untuk melihat hal-hal semasa dari pelbagai sudut dan amat penting dalam membantu masyarakat umum mengambil bahagian secara aktif dalam proses politik. Komunikasi dalam talian, sebenarnya, menjadikan orang lebih sedar tentang politik, demokrasi, dan penerimaan sosial (Thurlow, Lengel & Tomic, 2004). Postmes, Spears dan Lea (1998) berpendapat bahawa sifat anonimiti yang wujud dalam CMC membolehkan pengguna lebih fleksibel dan mempunyai ruang untuk menyuarakan

pendapat masing-masing yang berbeza, yang jarang berlaku dalam interaksi secara bersemuka. Oleh itu, pengkaji merasakan ini adalah salah satu sebab mengapa CMC adalah platform yang baik untuk melihat komunikasi berpusatkan politik.

Secara umumnya, kemunculan internet, jaringan media sosial dalam bidang komunikasi politik, telah mendorong terhadap pemahamannya ke tahap yang baru di mana ahli politik, media, dan rakyat dapat berkomunikasi dalam keadaan yang sama (Chadwick, 2013). Locher dan Watts (2008) mendakwa terdapat hubungan antara kuasa dan ketidaksantunan dalam wawancara politik. Dari sudut politik, media sosial Twitter telah menjadi salah satu medium yang amat bermanfaat untuk sesetengah ahli politik.

Sebagai contoh, merujuk kepada presiden Amerika Syarikat yang ke-44, iaitu Barack Obama, beliau melancarkan kempen Twitter pertama sebagai calon presiden, dan dalam proses tersebut, beliau turut memperlihatkan pengaruh kuasa dalam medium media sosial untuk mempengaruhi suara politik dan bahas-bahas yang berunsurkan politik (Newkirk, 2016). Dalam jangka masa 10 tahun dari kempen atas talian Obama, Twitter telah menjadi satu medium yang memperkuat perbualan yang penting, mengacau keseimbangan semula jadi kepimpinan dan suara politik dan memberi suara kepada suasana politik itu sendiri (Graham, 2018). Melihat dari sudut landskap politik Malaysia, disebabkan oleh perkembangan arus media sosial yang begitu pesat, perubahan suasana politik turut dapat dilihat terutama apabila menggalakkan liberasi politik (Pepinsky, 2013). Ini sekaligus mempengaruhi penggunaan media sosial sebagai satu medium utama dalam menyampaikan suara dan pendapat politik bagi setiap ahli politik itu sendiri.

2.7 Kajian-kajian Lepas Ketidaksantunan dalam CMC

Sehingga hari ini, ketidaksantunan yang berlaku secara atas talian adalah dilihat sebagai norma baru kerana medium interaksi atas talian yang makin berkembang ini memberi ruang dan peluang untuk pengguna menjadi ekspresif namun dilindungi oleh aspek ketanpanamaan (*anonymity*) apabila berkomunikasi secara atas talian. Sebagai contoh, beberapa penyelidik bersependapat bahawa ketanpanamaan (*anonymity*) ialah salah satu faktor yang menyumbang kepada ketidaksopanan dalam talian (Hopkinson, 2014; Santana, 2012). Menurut Locher (2010), walaupun pada hakikatnya adalah lebih mudah untuk menemui kajian melibatkan kesantunan daripada ketidaksantunan, para pengkaji tidak memberikan penekanan dan perhatian yang cukup dalam kesantunan dan ketidaksantunan dalam ruang CMC. Kajian-kajian lepas telah banyak dijalankan melalui pelbagai medium atas talian berunsurkan CMC antaranya email, ruang perbincangan atau forum dan laman media sosial dan setiap dari medium ini memperlihatkan pelbagai jenis ketidaksantunan.

Dari sudut penggunaan email, Hsieh (2009) dalam kajian beliau mendapati bahawa konsep 'tidak santun' bukanlah sesuatu yang stabil. Sebaliknya, ia secara berterusan dirundingkan oleh pihak yang berinteraksi, yang mempertimbangkan petunjuk yang berkaitan kontekstualisas. Ia menyimpulkan bahawa tujuan tindak tutur dan konotasi ketidaksantunan boleh berubah bergantung pada konteks. Rujukan kolektif daripada interaksi terdahulu mereka, seperti norma interaksi, hubungan interpersonal, dan pengetahuan latar belakang interaksi, boleh mempengaruhi cara perbuatan atau interaksi itu ditafsirkan. Dengan cara ini, makna linguistik sesuatu perbuatan tidak selalu mencerminkan makna sebenar dalam sesuatu konteks. Selain itu, kajian ini mendapati bahawa bahasa parabahasa pengantara komputer seperti emotikon dan *written out laughter* (perbuatan ketawa yang diterjemahkan dalam bentuk tulisan) memainkan

peranan penting dalam memahami tujuan ketidaksantunan dan memupuk pemahaman silang budaya dalam email.

Rabab'ah dan Alali (2020) mengkaji ketidaksantunan dalam ruangan komen pembaca di dalam laman sesawang Al-Jazeera untuk melihat jenis ketidaksantunan yang digunakan oleh pengguna di ruangan komen atas talian. Hasil dapatan kajian membincangkan terdapat perbezaan ciri ketidaksantunan dari rujukan kajian Culpeper (2011) dalam wacana bahasa Arab seperti penggunaan bahasa basahan (*colloquialism*), peribahasa (*proverbs*) dan simpulan bahasa (*idioms*), ekspresi keagamaan dan celahan (*interjections*). Hasil analisa turut memperlihatkan ketanpanamaan (*anonymity*) dan ketidaksegerakan (*asynchronicity*) ialah sesuatu yang penting dalam melihat bagaimana ketidaksantunan itu disampaikan.

Santana (2012) turut mendapati bahawa ketanpanamaan sebagai faktor yang membawa kepada ketidaksantunan dalam ruang perbincangan dalam talian. Penyelidik menganalisis dua berita dengan komen tanpa nama iaitu mengenai undang-undang imigresen Arizona dan gerakan politik *Tea Party*. Hasil kajian mendedahkan bahawa pengulas yang menyokong undang-undang imigresen Arizona menyatakan pendapat yang lebih tidak santun iaitu 64.1% daripada 298 komen. Begitu juga, 41.4% komen yang memihak kepada gerakan *Tea Party* dinyatakan secara tidak santun. Walau bagaimanapun, pengguna ruangan memberikan komen yang lebih santun iaitu 63.9% daripada 61 ulasan apabila mengulas pendapat di ruangan yang mana ciri ketanpanamaan itu disekat dan ini membuktikan bahawa pengguna dalam talian menjadi agresif apabila menyuarakan pendapat mereka dalam perbincangan yang membolehkan mereka mengguna ciri ketanpanamaan.

Selain ketanpanamaan, **Hopkinson (2014)** dari datanya yang hadir melalui komen-komen di ruang perbincangan laman web suratkhbar British, *The Guardian* secara atas talian, menambah satu lagi kemungkinan faktor ketidaksantunan iaitu jarak fizikal yang memisahkan pengguna antara satu sama lain semasa interaksi. Penyelidik mendakwa bahawa tidak mahu namanya disiarkan dan jarak fizikal membawa kepada kesan yang tidak berperikemanusiaan kerana mereka membuatkan peserta tidak mengambil kira perasaan pihak lawan dan dengan itu mereka berani meluahkan ekspresi antagonis untuk merosakkan muka orang lain. Berdasarkan 20 perbincangan dalam talian perubatan di laman web *The Guardian*, Hopkinson (2014) mendapati bahawa antagonisme lisan mempunyai kesan membina dan merosakkan kepada peserta.

Dalam kajian lain, Cho dan Kwon (2015) menjelaskan bahawa komen provokatif di Facebook, Twitter dan perkhidmatan rangkaian sosial atas talian tempatan Korea yang lain adalah disebabkan oleh penyembunyian profil. Mereka mengkaji kesan dua mekanisme tanpa nama terhadap nyalaan iaitu identiti undang-undang pengesahan dan pendedahan identiti di mana mereka mendapati yang kedua sangat tidak digalakkan pengguna daripada menyatakan komen provokatif. Penemuan itu bertentangan dengan hipotesis mereka di mana mereka menganggap undang-undang pengesahan identiti akan menghalang pengguna daripada menulis komen provokatif. Walaupun identiti pengguna adalah disahkan oleh sistem dengan pelaksanaan undang-undang, mereka mengekalkan provokatif mengulas kerana mereka dibenarkan menggunakan "nama samaran atau nama skrin" mereka pada ulasan (Cho & Kwon, 2015). Ia menunjukkan bahawa pengguna lebih prihatin dengan mendedahkan maklumat peribadi mereka kepada orang ramai dan bukannya mengesahkan maklumat mereka identiti dalam sistem dan ini mungkin disebabkan oleh kebolehcapaian maklumat mereka yang boleh digunakan untuk mengesan mereka jika mereka melakukan beberapa tindakan yang tidak baik terhadap

orang lain pengguna. Sama seperti pandangan Santana (2012) dan Hopkinson (2014) tentang kerahsiaan menggalakkan ketidaksantunan dalam interaksi papan perbincangan dalam talian, faktor ini juga mencetuskan ketidaksantunan pada rangkaian sosial atas talian.

Neurauter-Kessels (2011) melalui dapatan data beliau yang bersumberkan komen-komen pengguna, menyatakan yang penulis-penulis respon di komen yang tidak santun dalam ruangan komen di ruangan perbincangan surat khabar atas talian ialah bertujuan untuk mengkritik keupayaan jurnalis. Walaupun ruangan komen secara asasnya bertujuan untuk memberi ruang kepada pembaca untuk meninggalkan kritikan berkenaan sesuatu berita, tetapi kritikan lebih tertumpu kepada cara bagaimana jurnalis itu menulis sesuatu artikel. Melalui kritikan seperti ini, pengkaji berpendapat bahawa pembaca secara tidak langsung memberi kesan kepada muka positif jurnalis.

Berbeza dengan penemuan Neurauter-Kessels (2011), Pennanen (2013) mendapati bahawa penghinaan yang disasarkan kepada orang ketiga banyak digunakan dalam komen lembaga perbincangan laman web CNN Amerika Syarikat dan kata sifat menghina yang sering digunakan adalah '*stupid*' (bodoh). Penemuan serupa diperoleh dalam kajian yang melihat ketidaksantunan di laman Facebook ahli politik Malaysia iaitu Dato' Seri Anwar Ibrahim (Halim, 2015). Penyelidik melaporkan bahawa kata sifat '*stupid*' digunakan oleh pengguna untuk menyatakan rasa tidak puas hati dan kemarahan mereka terhadap ahli politik Malaysia lain yang tidak terdapat dalam perbincangan. Oleh itu, penghinaan di dalam konteks CMC tidak semestinya mempengaruhi wajah sasaran yang aktif tetapi juga boleh mempengaruhi wajah bukan sasaran dalam sesuatu interaksi.

Al-Tahmazi (2016) mendapati ketidaksantunan juga berlaku dalam wacana politik Iraq di Facebook. Beliau menunjukkan dua kes tipikal ketidaksantunan dalam data iaitu *personalized negative assertion* (penegasan negatif peribadi) dan *personalized negative references* (rujukan negatif peribadi). Sub-strategi ini adalah di bawah strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) iaitu strategi penghinaan yang direalisasikan melalui perkataan seperti '*ignorant*' (jahil), '*stupid*' dan '*malicious*' (berniat jahat). Beliau turut menyatakan bahawa penulis-penulis komen menyampaikan ujaran yang tidak santun untuk mengancam air muka pengarang dan juga muka orang lain yang memuat naik komen. Pengkaji juga menjelaskan bahawa tindakan tidak bersetuju dengan tindakan ahli politik mempengaruhi identiti '*ethno-sectarian*' ahli politik di Iraq. Ini jelas menyerupai dengan konsep muka identiti sosial Culpeper (2005) di mana orang mahu keberadaan mereka diakui kerana peranan mereka dalam masyarakat dan beliau turut menjelaskan bahawa kehendak wajah yang berkaitan dengan "identiti kolektif" adalah perkara biasa dalam konteks politik.

Kwon dan Gruzd (2017) juga turut mengkaji ketidaksantunan wacana politik secara talian tetapi di Youtube. Para pengkaji menjelaskan bahawa kekerapan penggunaan '*swearing*' (makian / perlakuan negatif menyumpah serapah) di kalangan ibu bapa membawa kepada penggunaan makian yang kerap dalam komen kanak-kanak. Para pengkaji turut melihat bahawa makian selalunya hadir selepas video dimuat naik. Ini mungkin disebabkan oleh ciri Youtube itu sendiri di mana ia memberi notifikasi sebagai makluman kepada pelanggan saluran terbabit tentang video yang baru dimuat naik. Berkenaan dengan saluran politik, pelanggan lazimnya adalah antara pengikut ahli politik. Jadi, apabila mereka dimaklumkan tentang video yang memaparkan ahli politik kesukaan mereka, mereka dapat memberikan komen positif untuk menunjukkan sokongan terhadap ahli politik tersebut. Jadi, Al-Tahmazi (2016) dan kajian Kwon dan Gruzd (2017)

menunjukkan bahawa fenomena ketidaksantunan adalah suatu yang dilihat tidak asing lagi dalam wacana politik atas talian.

Thayalan (2017) meneroka strategi ketidaksantunan dan penggunaan bahasa dalam membincangkan Insiden Plaza Low Yat oleh media sosial YouTube. Sebanyak 123 komen telah dikumpul daripada dua video YouTube dengan bilangan komen tidak santun yang paling banyak. Kerangka kerja ketidaksantunan Culpeper (2011) digunakan pengkaji dalam proses analisis data. Kajian mendedahkan strategi *insults* (penghinaan) sebagai strategi tidak santun yang paling kerap digunakan dan menamakan kata-kata kotor sebagai elemen linguistik yang paling biasa digunakan untuk merealisasikan ancaman muka. Kajian itu juga mendedahkan strategi penghinaan yang baharu iaitu *accusation and baseless claims* (tuduhan dan tuntutan tanpa asas), *to show superiority* (untuk memperlihatkan keunggulan) dan akhir sekali, *to ridicule the other* (untuk mempersenda yang lain).

Artikel yang ditulis Jasni (2023) bertujuan untuk menyiasat ketidaksantunan dalam ruangan komen *E-News* di media social Instagram. Ramai pengguna internet tanpa disedari menggunakan bahasa yang tidak santun untuk berkomunikasi. Mengikut teori Culpeper, kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji kaedah ketidaksantunan yang digunakan dalam bahagian komen *E-News* di Instagram, dengan bahagian komen politik CNN sebagai sumber data. Kajian ini mengenal pasti lima strategi ketidaksantunan dalam bahagian komen media sosial *E-News*: Ketidaksantunan Negatif, Ketidaksantunan Positif, Ketidaksantunan Secara Langsung, Sindiran dan Menahan Kesantunan. Antara ini, ketidaksantunan positif merupakan strategi yang paling kerap digunakan oleh pengguna dalam bahagian komen Instagram *E-News*. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada prevalen ketidaksantunan dalam akaun

Instagram *E-News* antaranya emosi, amarah, kurang kepercayaan serta perselisihan faham.

Dari sudut perspektif kajian di Twitter, Dony Cahyono (2018), telah mengkaji strategi ketidaksantunan berdasarkan penulisan dalam Twitter Presiden Donald Trump. Kajian ini telah menggunakan kaedah kualitatif deksriptif dengan menggunakan akaun media sosialnya sendiri untuk melihat gaya penulisan di Twitter Donald Trump. Hasil dapatan kajian ini mendapati ahli politik dilihat dominan menunjukkan ketidaksantunan dalam penulisan di media sosial. Dalam hal ini, Presiden Donald Trump didapati menggunakan strategi ketidaksantunan yang berbeza-beza dalam menyerang negara-negara lain dalam penulisannya. Kajian menemukan empat strategi utama, iaitu ketidaksantunan negatif, ketidaksantunan secara langsung, ketidaksantunan sindiran atau sarkasme dan ketidaksantunan positif. Dapatan ini memperlihatkan individu yang mempunyai kuasa cenderung untuk menjadi lebih tidak santun berbanding individu yang kurang atau tidak berkuasa.

Vladimirou dan House (2018) dalam kajian mereka meneliti 1000 tweet mengenai bahasa Yunani melalui temu bual Perdana Menteri Alexis Tsipras dengan bekas presiden Amerika Syarikat, Bill Clinton. Tujuan penyelidikan adalah untuk memahami bagaimana tekstual, multimodal atau imej bergerak (GIF) disusun semula dengan teliti dalam Tweet untuk memanfaatkan aspek budaya komuniti tempatan yang membolehkan reka bentuk temu bual secara main-main untuk menimbulkan ejekan terhadap tokoh awam apabila ia digunakan secara meluas. Kajian ini mengkaji cara serangan muka itu berlaku dan bagaimana ia mewujudkan hiburan dan ikatan antara subjek yang terlibat.

Melihat kepada figura penting dalam kancah politik di Malaysia iaitu kaum kerabat, Kadri et al. (2021) dalam kajian mereka mendapati faktor-faktor yang mempengaruhi fenomena ketidaksantunan terhadap kaum kerabat di Malaysia oleh pengguna Twitter ialah 1) era Internet, 2) kumpulan umur dan 3) fahaman politik. Mereka berpendapat bahawa pengguna Twitter lebih ekspresif dalam mempamerkan kebencian mereka terhadap kaum kerabat tetapi lebih cenderung dalam menggunakan pendekatan yang lebih berhati-hati kerana strategi ketidaksantunan tanpa rekod dan sindiran adalah dua strategi yang paling banyak digunakan. Mereka melihat platform media sosial adalah ruang di mana semua orang boleh menyuarakan pandangan dan pendapat mereka secara bebas, namun berpendapat bahawa pengguna Malaysia juga perlu menyatakan pemikiran mereka dengan cara yang betul yang selaras dengan Rukun Negara Malaysia yang kelima; Kesopanan dan Kesusilaan (kelakuan dan akhlak yang baik) terutamanya dalam interaksi yang melibatkan kaum kerabat walaupun secara atas talian.

Barreto dan Rodrigues (2022) dalam kajian mereka telah menggambarkan hubungan antara ketidaksantunan dan pembinaan identiti dalam rangkaian politik di Twitter. Untuk mencapai ini, mereka mengkaji tiga rangkaian berkaitan politik di Brazil di mana konflik dan ketidaksantunan adalah kerap berlaku. Dengan merujuk kepada kajian diskursif (*discursive*) tentang ketidaksantunan oleh Watts (2003), Mills (2011), Spencer-Oatey (2005), rumusan ketidaksantunan konvensional oleh Culpeper (2011), serta konsep identiti dan taktik antara-subjektiviti oleh Bucholtz dan Hall (2005), mereka telah menganalisis data tersebut. Hasil kajian mereka menunjukkan bahawa strategi penghinaan dan ungkapan yang tidak santun lainnya berkait rapat dengan identiti yang dibina dalam rangkaian tersebut. Selain itu, hasil kajian juga mencadangkan bahawa meneroka ketidaksantunan melalui analisis wacana dapat memberikan pandangan tentang bagaimana berlakunya keagresifan di platform media sosial.

Kajian yang dijalankan oleh Zulhairi dan Kasdan (2022) yang bertujuan untuk mengenal pasti dan menganalisis penggunaan kata-kata kesat dalam perbincangan politik dan kepimpinan dalam kalangan komuniti Malaysia di Twitter telah menerangkan makna kata-kata kesat dan fenomena yang berlaku berdasarkan pendekatan ketidaksantunan linguistik. Data kajian yang dikumpulkan daripada ciapan Twitter yang melibatkan perbincangan politik dan kepimpinan bagi tempoh Julai 2020 hingga Mei 2021 itu menunjukkan enam jenis kata kesat yang digunakan oleh rakyat Malaysia iaitu alam, anggota badan, perbuatan jahat, agama, haiwan, dan lain-lain. Kata sifat yang berkaitan dengan alam, seperti 'bodo/bodoh', 'bangang', dan 'sial', adalah lebih kerap digunakan dalam perbincangan politik dan kepimpinan.

Dapatan kajian daripada Asri et al. (2020) menunjukkan bahawa respon pengguna internet terhadap tweet daripada Trump dan Jokowi menggunakan empat strategi ketidaksantunan yang berbeza. Tweet-tweet ini mengandungi maklumat faktual dan kemas kini berkaitan dasar tentang kedua-dua Ketua Negara, dan ia menimbulkan pelbagai reaksi daripada netizen. Walaupun pengguna bijak menyaring dan menyebarkan maklumat di media sosial, dan komunikasi yang berkesan adalah penting dalam mempromosikan perpaduan dan integriti, namun data masih menunjukkan berlakunya ucapan yang tidak santun.

Oleh itu, tidak dapat dinafikan bahawa terdapat hubungan yang rapat antara dunia politik dan media sosial seperti Twitter dalam merealisasikan agenda politik masing-masing. Justeru itu, impak penggunaan media sosial Twitter tidak dapat dinafikan sebagai platform dalam talian yang digunakan secara meluas untuk perbincangan politik dan amat bersesuaian untuk dijadikan sumber bagi mengenal pasti ketidaksantunan dalam konteks CMC. Tambahan pula, kesemua kajian-kajian di atas memberi gambaran yang lebih jelas

mengenai bagaimana sesuatu proses strategi ketidaksantunan itu berlaku dan sekaligus membantu pengkaji untuk memahami dan mendalami isu ketidaksantunan dan CMC dalam menjayakan kajian ini.

2.8 Kajian-kajian Lepas Lain dalam CMC

Bagi membantu pengkaji mendalami pendekatan tatabahasa dan semantik Bahasa Melayu dalam proses penganalisaan data, pengkaji turut merujuk kepada beberapa kajian yang berkenaan aspek ini. Kajian oleh Zulkifli (2023) telah memberikan penjelasan dan analisis mengenai kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam penyelidikan linguistik Bahasa Melayu dalam konteks media sosial, yang dijalankan melalui kajian literatur sistematik. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa walaupun kaedah pengumpulan data secara amnya dijalankan secara rawak, tetapi masih mematuhi tema-tema yang telah ditetapkan atau topik pencarian yang relevan dengan objektif penyelidikan. Tempoh pengambilan data dari setiap penerbitan ilmiah juga berbeza-beza berdasarkan keutamaan dan keperluan penyelidik. Kebanyakan penyelidik membenarkan pemilihan kaedah pengumpulan data mereka dengan menjelaskan kesesuaian platform media sosial tertentu dalam mencapai matlamat penyelidikan mereka. Dalam analisis data, kaedah analisis kualitatif dan deskriptif biasanya digunakan oleh penyelidik. Pilihan ini disebabkan oleh kecenderungan kaedah kualitatif yang mampu menyediakan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena sosial dalam kalangan masyarakat (Quan-Haase & Sloan, 2017).

Selain itu, Paijin et al. (2022) menyiasat penggunaan bahasa slang di kalangan pengikut akaun Twitter "*Brgsjks*" dan meneroka impak bahasa ini. Analisis kandungan digunakan, dan data dikumpulkan daripada akaun Twitter "*Brgsjks*". Kajian ini dianalisis menggunakan kaedah deskriptif kualitatif. Hasil kajian menunjukkan bahawa bahasa

slang yang digunakan dalam akaun Twitter "brgsjks" termasuk terma seperti "meh," "pi," "sis," "bro," "cibai," dan lain-lain. Istilah slang ini mempunyai makna tertentu dan difahami oleh kumpulan pengguna media sosial tertentu. Kajian ini juga mengungkapkan bahawa penggunaan bahasa slang mempunyai kesan, seperti munculnya kosa kata baharu, mengancam maruah bahasa Melayu, dan menyebabkan kekeliruan, terutamanya di kalangan generasi muda. Kajian ini menekankan kepentingan meningkatkan kesedaran pengguna mengenai penggunaan bahasa slang yang mendapat perhatian di kalangan penutur, sambil menekankan kepentingan memelihara dan menghormati bahasa Melayu.

Sejak tahun 2015, isu 1Malaysia Development Berhad (1MDB) telah menjadi subjek utama dalam media dan di platform Facebook, menyebabkan ketidakpuasan hati awam terhadap kepimpinan negara. Kajian sosiolinguistik yang dijalankan oleh Samsudain dan Omar (2022) bertujuan untuk mengkaji bagaimana pengguna Facebook menggunakan bahasa negatif apabila membincangkan isu ini. Para penyelidik mengumpulkan data daripada catatan di Facebook yang dibuat oleh media mainstream dan pro-oposisi. Mereka menggunakan kaedah deskriptif kualitatif dan pendekatan etnografi komunikasi oleh Dell Hymes (1972) untuk mengenal pasti pelbagai bentuk bahasa negatif yang dikenal pasti oleh Asmah Haji Omar (1987).

Dalam bukunya yang bertajuk "*Bahasa Iklan Perniagaan: Satu Kajian Retorik*" (*Business Advertising Language: A Rhetorical Study*), Asmah Haji Omar (1984) telah menjalankan kajian yang memberi fokus kepada aspek retorik dalam iklan. Tujuan utama kajiannya adalah untuk meneroka matlamat iklan, teknik-teknik bahasa yang digunakan dalam iklan perniagaan, serta pelbagai bentuk iklan. Sebagai sebahagian daripada penyelidikannya, Asmah mengenal pasti dan menyenaraikan 20 kaedah utama retorik yang lazim

digunakan dalam iklan. Kaedah-kaedah ini merangkumi teknik-teknik seperti Kaedah Pernyataan, Perisytiharan, Peyakinan, Perbandingan, dan lain-lain.

Kajian ini menemui tiga elemen utama dalam penggunaan bahasa negatif apabila membincangkan isu 1MDB: bahasa percakapan (bahasa basahan), penggunaan bahasa yang tidak tepat (bahasa pasar), dan kata-kata kesat (bahasa mencarut). Penyelidik juga mengamati bahawa ramai pengguna lelaki dewasa dan remaja menunjukkan ketiadaan kesusilaan bahasa dalam komen mereka, yang boleh memberi kesan negatif terhadap identiti mereka. Selain itu, sentimen yang dinyatakan di Facebook turut mempengaruhi pilihan leksikal pengguna, yang menyebabkan peningkatan dalam aspek negatif.

Chuah dan Iswandi (2021) telah mengkaji hantaran viral dalam bahasa Melayu di Facebook, dengan tumpuan kepada kandungan dan struktur linguistik. Dengan menggunakan kaedah analisis teks, kajian ini menganalisis 100 hantaran viral di Facebook yang merangkumi pelbagai topik, dengan saiz korpus kira-kira 10,000 patah perkataan. Kajian ini merakamkan kandungan dan ciri-ciri linguistik setiap hantaran dalam bentuk jadual. Hasil kajian menunjukkan bahawa tema utama hantaran viral berkisar kepada nasihat berkaitan keluarga. Dari segi ciri-ciri linguistik, terdapat kekerapan penggunaan kata ganti diri yang ketara, manakala gaya penulisan berbentuk perbualan dan penceritaan menjadi yang paling popular dalam hantaran viral. Oleh itu, kajian ini memberikan panduan berharga kepada pencipta kandungan yang aktif di media sosial untuk menghasilkan kandungan yang dapat menjangkau pengguna yang lebih luas.

Kreativiti yang diekspresikan melalui penggunaan bahasa dan elemen linguistik seperti homonim, homograf, polisemi, permainan perkataan, dan penyimpangan yang disengajakan telah menjadi fokus utama kajian oleh Fitri dan Sariah (2021). Penggunaan

elemen bahasa ini sering membangkitkan perdebatan kerana ketiadaan interaksi fizikal, yang mengakibatkan perbualan yang tidak terhad. Melalui pendekatan deskriptif, kajian ini bertujuan untuk menerangkan permainan bahasa yang digunakan di Twitter dengan menggunakan teori semantik oleh Sudaryat (2008). Data untuk kajian ini dikumpulkan daripada Twitter, dengan tumpuan khusus kepada permainan bahasa. Objektif penyelidikan ini adalah untuk menyoroti pelbagai bentuk keambiguan yang terdapat di Twitter. Hasil kajian menunjukkan bahawa daripada 100 sampel interaksi maya di Twitter, 7% melibatkan homonimi, 4% mengandungi homograf, 39% memaparkan polisemi, 17% memasukkan permainan perkataan, dan 33% melibatkan penyimpangan yang disengajakan oleh penutur. Pengguna Twitter yang terlibat dalam perbualan perlu sedar akan sifat kepenggunaan platform ini untuk menghasilkan ucapan yang lucu dan menarik.

Kajian oleh Ibrahim dan Yusuf (2020) bertujuan untuk menyelidik ekspresi sindiran dalam media sosial, dengan menumpukan kepada lakuan bahasa yang dikategorikan oleh taksonomi Searle (1969), termasuk lakuan asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif. Kajian ini menggunakan analisis kandungan dengan mengumpulkan data dari halaman Facebook "Amrans Fans", yang dikenali kerap memuat naik status sindiran mengenai isu semasa. Dapatan kajian menunjukkan bahawa lakuan bahasa sindiran melibatkan tiga peserta: individu penyindir, pemerhati, dan sasaran sindiran. Selain itu, lakuan bahasa sindiran dalam bahasa Melayu biasanya mengambil bentuk lakuan asertif, direktif, ekspresif, dan komisif. Seperti lakuan bahasa bukan sindiran, sindiran memerlukan syarat-syarat tertentu berkaitan dengan input, output, kandungan proposisi, persediaan, keikhlasan, dan keperluan. Kajian ini menunjukkan bahawa interpretasi ironi bergantung kepada pragmatik kontekstual dan hubungan antara pembicara dan pendengar. Kesimpulannya, lakuan bahasa sindiran berfungsi sebagai strategi retorik yang digunakan oleh pengurus halaman Facebook "Amrans Fans" untuk melibatkan pengikut mereka.

2.9 Penutup

Secara umumnya, bab ini telah membincangkan kajian-kajian lepas berkenaan konsep muka dan teori kesantunan, definisi serta konsep ketidaksantunan, CMC dan media sosial Twitter. Definisi, konsep dan strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) menjadi asas dan sumber rujukan untuk mengenal pasti dan menganalisa ketidaksantunan yang terdapat dalam ruangan balas Twitter akaun Dato Seri Najib dengan lebih mendalam. Pengkaji mendapati masih terdapat ruang untuk mengkaji ketidaksantunan dari sudut faham bahasa dalam konteks budaya tempatan di Malaysia. Melihat kepada spektrum CMC yang jelas luas dan tanpa sempadan, kewujudan media sosial seperti Twitter **harus** diberi perhatian atas asbab perbezaan dari ciri media sosial itu digunakan dalam konteks tempatan kerana banyak kajian hanya tertumpu kepada Facebook. Tambahan pula, bagaimana sesuatu bahasa itu digunakan melalui pemahaman konvensional mampu memberi nilai tambah dalam memahami bahasa-bahasa tidak santun secara atas talian. Dalam bab seterusnya, pengkaji akan membincangkan dan menerangkan metodologi serta kerangka kerja yang digunakan bagi menjayakan kajian ini.

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Di dalam bab ini, pengkaji akan menerangkan dengan terperinci pendekatan kualitatif yang digunakan untuk mengkaji ketidaksantunan yang terdapat di ruangan balas akaun Twitter Najib Razak. Pengkaji akan membincangkan dan menjelaskan bagaimana pelaksanaan kajian dijalankan yang merangkumi kesemua aspek metodologi kajian iaitu reka bentuk kajian, pemilihan kerangka teori dan kaedah kajian, justifikasi pemilihan instrumen dan sampel kajian, prosedur pengumpulan data dan cara penganalisan data bagi menjawab kedua-dua persoalan kajian dalam kajian ini.

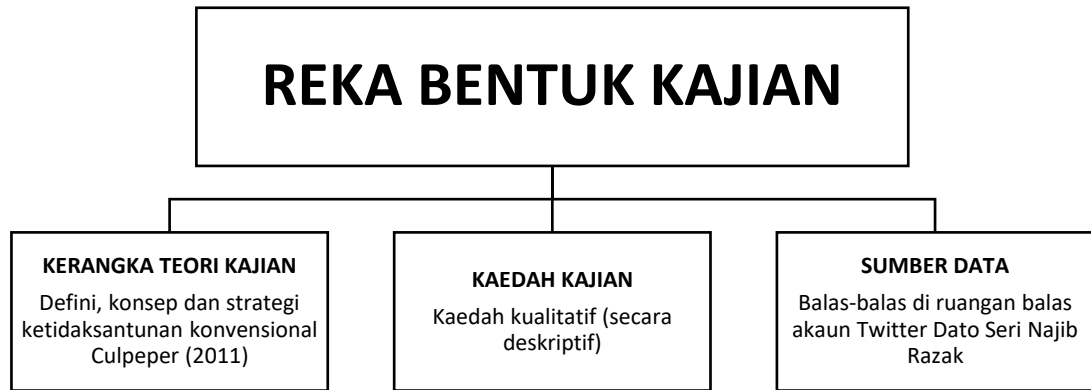
3.2 Reka Bentuk Kajian

Pengkaji memilih pendekatan kualitatif secara deskriptif bagi menjawab dan menghuraikan kedua-dua persoalan kajian. Pendekatan ini digunakan berdasarkan definisi dan strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) untuk mengenal pasti strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak dan bagaimana ketidaksantunan dalam balas-balas itu direalisasikan. Kaedah kualitatif dipilih kerana kecenderungan ia dalam memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena sosial di antara masyarakat (Quan-Haase & Sloan, 2017).

Bagi mencapai jawapan yang jelas terhadap persoalan kajian, reka bentuk kajian berfungsi sebagai panduan (Kerlinger, 1973). Reka bentuk kajian merujuk kepada rancangan tindakan yang menggambarkan secara terperinci bagaimana sesuatu kajian itu dijalankan

(Sabitha, 2006). Di dalam kajian ini, pengkaji menggunakan konsep dan strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) serta teori yang berkaitan sebagai rujukan dan panduan. Pengkaji memilih pendekatan kualitatif secara deskriptif bagi menjawab dan menghuraikan kedua-dua persoalan kajian. Kajian kualitatif digunakan kerana ia membantu untuk mendapatkan pemahaman tentang dasar sesuatu sebab, pendapat dan motivasi sambil membekalkan maklumat yang mendalam tentang sesuatu permasalahan itu (Creswell, 2012). Pendekatan ini digunakan berdasarkan model ketidaksantunan Culpeper konvensional (2011) untuk mengenal pasti strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak dan bagaimana ketidaksantunan dalam balas-balas itu **direalisasikan**. Selain itu, pendekatan kuantitatif yang menggunakan nombor turut digunakan bagi mendapatkan kekerapan dalam penggunaan setiap strategi ketidaksantunan yang terdapat dalam hasil dapatan kajian.

Mengambil kira jenis data dalam kajian ini, pendekatan kualitatif amat berkesan kerana ia memberi fokus kepada penjelasan konsep ketidaksantunan di dalam ruangan balas Twitter akaun Dato Seri Najib Razak. Ini sekaligus memberi pemahaman yang lebih mendalam dalam membincangkan persoalan apa, kenapa dan bagaimana yang terdapat dalam hasil dapatan kajian dari aspek penggunaan bahasa dalam sesuatu balas tersebut. Oleh itu, pendekatan kualitatif amat berkesan untuk digunakan mencari strategi ketidaksantunan dan bagaimana ia direalisasikan di dalam kajian ini. Rajah 3.1 di bawah memberi gambaran bagaimana reka bentuk kajian ini dijalankan.



Rajah 3.1: Reka Bentuk Kajian

3.3 Kerangka Teori Kajian

Pengkaji memilih kerangka strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) sebagai rujukan dan garis panduan dalam **pembentukan** kajian ini. Walaupun kajian beliau lebih memfokuskan kepada interaksi secara bersemuka, namun data kajian ini iaitu balas-balas yang diterima melibatkan teks mempunyai persamaan dari sudut bahasa penggunaan perkataan seperti mana yang dikategorikan beliau dalam strategi ketidaksantunan beliau. Merujuk kepada definisi Culpeper (2011), sesetengah perkataan dan struktur lebih kerap dirasai sebagai tidak santun dari yang lain seperti mana yang kerap digunakan dalam data beliau. Walaupun Culpeper (2011) melihat istilah konvensional itu sesuatu yang merujuk kepada ujaran tertentu yang selalu ditafsirkan sebagai tidak santun walaupun terdapat perbezaan pada konteks dalam Bahasa Inggeris, pengkaji mengambil maklum bahawa perbezaan bahasa bukan penghalang untuk melihat bagaimana ketidaksantunan itu mampu berlaku apatah lagi dari sudut CMC.

Beliau turut menyatakan sesuatu perlakuan atau pertuturan yang bersifat ketidaksantunan bergantung kepada konteks di mana ketidaksantunan itu berlaku. Walaupun terdapat ramai pengkaji lepas yang menumpukan kepada kajian interaksi bersemuka, namun

terdapat juga kajian-kajian lepas yang membincangkan teori ketidaksantunan dalam konteks CMC (Graham, 2007, Neurater-Kessels, 2011, Pennanen, 2013). Kajian-kajian ini membantu pengkaji dalam mentafsir ketidaksantunan dalam CMC.

Oleh itu, teori strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) dipilih kerana pengkaji ingin membuat penganalisan data dengan tepat dengan lebih terperinci kerana kajian ini berasaskan kepada teks atas talian iaitu balas-balas di ruangan balas akaun Twitter Najib Razak, dan kepelbagaian strategi teori ini mampu menjawab persoalan kajian yang pertama, iaitu mengenal pasti apakah strategi ketidaksantunan konvensional dan sekaligus menjawab persoalan kedua untuk melihat cara strategi-strategi ini direalisasikan dari perspektif CMC dengan lebih meluas melalui penggunaan bahasanya.

3.3.1 Strategi / Formula Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011)

Merujuk kepada data Culpeper (2011), beliau mengutarakan sembilan strategi ketidaksantunan konvensional yang dibahagikan kepada dua konsep orientasi iaitu muka dan hak ekuiti. Konsep orientasi muka melihat empat strategi ketidaksantunan yang diklasifikasikan di bawah konsep ini iaitu penghinaan, kritikan /aduan yang tajam, soalan atau pra-andaian yang mencabar atau sukar diterima dan ekspresif negatif manakala di bawah konsep orientasi hak ekuiti mempunyai lima strategi iaitu perendahan martabat, penguatkuasa mesej, pengusiran, penyenyap dan ancaman. Walaupun terdapat perbezaan dari sudut penggunaan bahasa antara data beliau yang hadir dalam Bahasa Inggeris dan kajian ini yang memperlihatkan Bahasa Melayu sebagai bahasa perantara utama, pengkaji mendapati bahawa ia bukan suatu masalah di mana pentafsiran dari intipati penggunaan elemen bahasa masih boleh digunakan untuk mencari titik persamaan dari sudut ketidaksantunan bahasa itu sendiri.

Daripada hasil data beliau, Culpeper (2011) turut menggaris dan menyenaraikan elemen-elemen penggunaan bahasa mengikut setiap strategi yang diutarakan beliau dari sudut konvensional. Kesemua elemen-elemen ini menjadi sumber rujukan untuk bagaimana ketidaksantunan sesuatu balas itu **direalisasikan** dalam kajian ini.

Kerangka kerja strategi ketidaksantunan Culpeper (2011) adalah lebih terperinci dan khusus kerana setiap satu strategi itu tidak bertindih antara satu sama lain. Jadual 3.1 menunjukkan strategi yang hadir di bawah setiap komponen muka bersama-sama dengan konsep dan contoh utama bagi setiap strategi. Tiga komponen muka yang dikaitkan dengan kerangka strategi ketidaksantunan ini ialah muka kualiti, muka identiti sosial dan hak ekuiti.

Jadual 3.1: Sembilan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011)

Komponen Muka	Jenis Strategi dan Konsep	Antara contoh dari Culpeper (2011)
<p>Konsep Orientasi Muka (Muka kualiti dan muka identiti sosial)</p>	<p>1. Penghinaan: - Menyerang muka atau memberi kesan negatif pada elemen muka dan strategi ini terdiri dari 4 sub-kategori;</p> <p>i) vokatif negatif peribadi (panggilan nama negatif)</p> <p>ii) penegasan negatif peribadi (deskripsi terhadap seseorang tanpa bukti melalui penegasan kenyataan yang negatif)</p> <p>iii) rujukan negatif peribadi</p> <p>iv) rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran</p>	<p>- <i>You liar</i> - <i>You pig</i></p> <p>- <i>You are so pathetic</i></p> <p>- <i>You disgust me</i> - <i>Your stinking mouth</i></p> <p>- <i>The daft bimbo</i> - <i>She's nutz</i></p>
	<p>2. Kritikan tajam / aduan (Mengutarakan ketidakpuasan hati terhadap sasaran dan tingkah laku sasaran)</p>	<p>- <i>That is absolutely crap</i> - <i>It is unspeakably rubbish</i></p>
	<p>3. Soalan dan/atau pra-andaian yang mencabar atau sukar diterima (Penggunaan soalan atau pra-andaian negatif untuk mengancam air muka)</p>	<p>- <i>which lie are you telling me?</i> - <i>you want to argue with me or you want to go to jail?</i></p>
	<p>4. Ekspresif Negatif (Penggunaan kata makian atau tabu terhadap sasaran untuk menunjukkan kemarahan dan rasa tidak puas hati)</p>	<p>- <i>Go to hell</i> - <i>Damn you</i></p>
<p>Konsep Orientasi Hak Ekuiti</p>	<p>5. Perendahan martabat (Menunjukkan rujukan darjat yang tidak tepat dan negatif)</p>	<p>- <i>That's being childish</i></p>
	<p>6. Penguatkuasa mesej (Memberi penekanan terhadap sesuatu kepada sasaran)</p>	<p>- <i>listen here (as a preface)</i> - <i>you got it? (as a tag)</i></p>
	<p>7. Pengusiran (Membuat sasaran terusir dari perbualan atau hujah secara tidak santun)</p>	<p>- <i>Go away</i> - <i>Get lost</i></p>
	<p>8. Penyenyap (Membuat sasaran berhenti berhujah atau bercakap)</p>	<p>- <i>Shut your mouth</i> - <i>Shut up</i></p>
	<p>9. Ancaman (Menakutkan seseorang dengan mnegancam untuk membuat sesuatu yang buruk)</p>	<p>- <i>I'll beat the shit out of you</i> - <i>I'll box your ears</i></p>

Pengkaji sedia maklum bahawa kerangka formula strategi ketidaksantunan Culpeper datang dari dapatan dalam Bahasa Inggeris dan sudah pasti terdapat perbezaan dari sudut tatabahasa dalam sumber data. Oleh itu, pengkaji turut menggunakan pendekatan tatabahasa Bahasa Melayu seperti jenis ayat dan kata yang digunakan serta aspek semantik ia digunakan sebagai rujukan untuk mengenal pasti strategi yang terdapat dalam ruangan balas akaun Twitter Najib Razak dan melihat bagaimana ia direalisasikan.

Walaupun kajian beliau lebih memfokuskan kepada interaksi secara bersemuka, namun data kajian ini iaitu balas-balas yang diterima mempunyai persamaan dari sudut bahasa bagaimana penggunaan perkataan dilontarkan. Apa yang dilontarkan di dalam perbualan secara bersemuka boleh diterjemahkan melalui pendekatan bertulis. Tambahan pula, pengkaji hanya mengkaji dari perspektif konvensional dan konteks bukanlah kayu ukur untuk memahami sudut faham tidak santun itu, oleh itu penggunaan perkataan yang ditulis dalam balas sudah mencukupi untuk diambil kira sebagai data dan dianalisa dengan lebih mendalam bagi memahami penggunaan bahasa konsep ketidaksantunan itu dari sudut faham CMC. Ini sekaligus memberi ruang bagi pengkaji untuk menerangkan secara terperinci bagaimana ketidaksantunan bahasa diadaptasikan mengikut konteks CMC dalam kajian ini.

3.4 Kaedah Kajian

Pengkaji telah menggunakan kaedah analisis teks untuk mengenal pasti penggunaan bahasa yang melibatkan ketidaksantunan dalam ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak dan bagaimana ia direalisasikan bagi mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan.

3.4.1 Kaedah Analisis Teks

Analisis teks merupakan suatu kaedah yang melibatkan pemahaman mengenai bahasa, simbol, dan/atau gambar yang terdapat dalam teks untuk mendapatkan maklumat mengenai bagaimana manusia bersifat rasional dan berkomunikasi pengalaman hidup dengan hidup (Allen, 2017). Dalam erti kata lain, analisis teks merupakan suatu proses analisis dalam mengkaji struktur bahasa dan penggunaannya dalam bentuk lisan, tulisan dan bahasa isyarat (Paltridge, 2012). Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah analisis teks ini untuk mengenal pasti dan menganalisa strategi ketidaksantunan yang terdapat dalam ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak dan bagaimana ia direalisasikan. Unit analisis teks bagi kajian ini ialah balas-balas di ruangan balas yang mengandungi unsur-unsur ketidaksantunan bahasa.

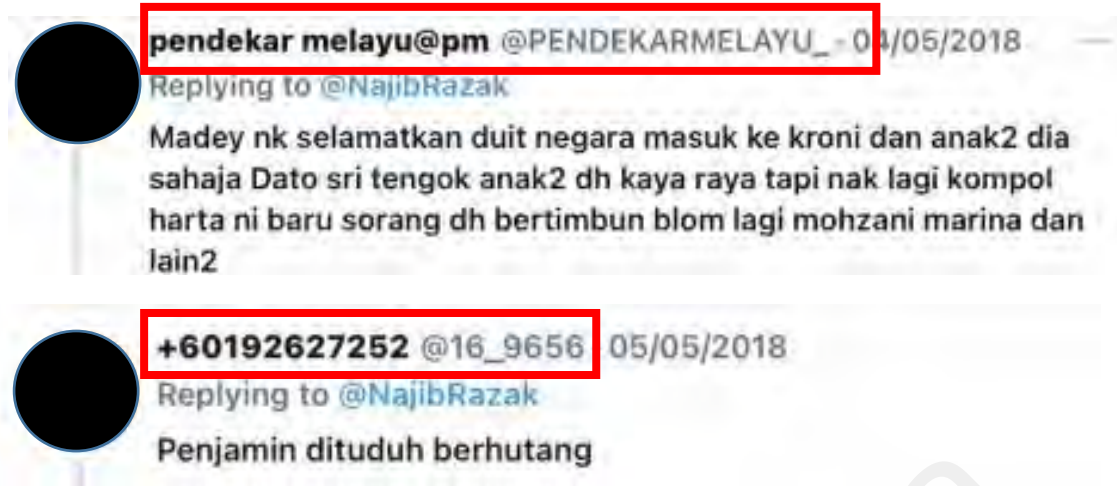
3.5 Instrumen Kajian

Kajian ini memilih akaun Twitter bekas perdana menteri iaitu Dato Seri Najib Razak yang mempunyai 4.2 juta pengikut seperti mana yang dilampirkan di Rajah 3.2 kerana beliau merupakan subjek tumpuan ketika negara Malaysia sedang hangat membincangkan situasi politik negara sewaktu proses pilihan raya ke-14 yang berlangsung pada 9 Mei 2018. Pada masa yang sama, isu skandal 1MDB turut rancak diperkatakan yang menyaksikan beliau dijadikan sasaran utama kerana terlibat secara langsung. Selain itu, beliau sangat aktif di media sosial mempromosikan suara dan pendapat politik beliau dan tumpuan amat diberikan kepada beliau sewaktu sebelum dan selepas pilihan raya dan ini sekaligus memperlihatkan banyak respon dan balas-balas di ruang balas akaun beliau termasuklah penggunaan bahasa yang bersifat tidak santun.



Rajah 3.2: Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

Oleh kerana Twitter merupakan satu media sosial yang berlaku atas talian di mana penggunaan nama samaran (*pseudonyms*) dan ketanpanamaan (*anonymity*) adalah sesuatu yang normal seperti di Rajah 3.3. Pengkaji mendapati amat mustahil untuk mengenal pasti jantina setiap pengguna akaun yang memberi balas kerana mereka memilih untuk tidak berkongsi maklumat ini secara umum. Pengkaji sedia maklum dan faham akan situasi ini kerana pengguna atau individu lebih gemar menggunakan ketanpanamaan supaya perlakuan mereka seperti memberi balas yang tidak sepatutnya tidak akan memberi kesan secara langsung atau tindakan selanjutnya kepada mereka.



Rajah 3.3: Contoh Penggunaan nama samaran dan ketanpanamaan dalam ruangan balas Akaun Twitter Najib Razak

3.6 Prosedur Kajian

Data dikumpul melalui proses pengumpulan data atau sampel secara persampelan bertujuan. Oleh itu, hanya pengguna yang memuatnaik balas-balas yang bersifat ketidaksantunan di ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak dipilih sebagai data.

3.6.1 Pengumpulan Data

Pada permulaannya, pengkaji harus melayari laman media sosial Twitter dan menyertai akaun Twitter Dato Seri Najib Razak terlebih dahulu. Tambahan pula, tetapan akaun Dato Seri Najib Razak ialah akaun yang bersifat awam (*public*) yang bermaksud sesiapa sahaja yang melayari Twitter mempunyai akses kepada akaun beliau. Dari sudut etika, ini tidak bercanggah dengan mana-mana hak termasuk hak untuk mengekstrak data dari akaun beliau kerana pemilik akaun bersetuju untuk memberi akses kepada sesiapa sahaja untuk melayari akaun beliau apabila telah menetapkan akaun beliau sebagai *public* dan bukan persendirian (*private*) sewaktu membuat pendaftaran awal akaun Twitter itu sendiri.




Tambahan pula, pengguna sedia maklum dan menyedari bahawa perlakuan mereka dalam perbincangan dalam talian berlaku secara awam dan terbuka. Ini sekaligus memudahkan pengkaji untuk proses pengumpulan data bagi kajian ini. Bagi memastikan balas-balas yang terdapat pada setiap Tweet yang dipilih sentiasa dikemaskinikan, pada 1 Ogos 2021, pengkaji telah melayari akaun Twitter beliau untuk pemilihan Tweet sebagai sumber data. Tarikh ini dipilih kerana pengkaji ingin memastikan bahawa jika terdapat perubahan dari sumber data, ia hanya berlaku selepas tarikh ini dan tidak akan mempengaruhi sumber dapatan kajian.

Pengkaji telah menyenarai pendek Tweet dan memilih 3 Tweet yang dimuat naik oleh Dato Seri Najib Razak di akaun Twitter beliau dari jangka masa 7 hari sebelum pilihan raya iaitu bermula 2 Mei hingga 8 Mei 2018 sebagai sumber dapatan data. Dalam jangka masa 7 hari sebelum pilihan, beliau memuat naik 50 Tweet. Kriteria pemilihan Tweet adalah berdasarkan jumlah balas yang diterima dan isi kandungan Tweet. Pengkaji hanya memilih 3 Tweet yang memenuhi kriteria yang digariskan pengkaji iaitu:

- kriteria pertama - merujuk kepada jumlah atau dapatan balas terbanyak yang diterima pada Tweet,
- kriteria kedua - diklasifikasikan dengan melihat kepada penggunaan perkataan yang merujuk kepada agenda politik beliau seperti perkataan 'politik' itu sendiri, parti politik beliau iaitu 'Barisan Nasional', rujukan kepada parti pembangkang atau idea dan pendapat politik dari beliau berkenaan sesuatu isu berkenaan suara politik pada Tweet.

Oleh itu, dilampirkan disebelah adalah Jadual 3.2 yang menunjukkan 3 Tweet yang telah memenuhi kedua-dua kriteria di atas dan dipilih sebagai sumber untuk dapatan data.

Jadual 3.2: 3 Tweet yang dipilih sebagai sumber data di Akaun Twitter Najib Razak

<p>Tweet 1</p>	<p>Tweet ini dimuat naik oleh Dato Seri Najib Razak pada 6 Mei 2018 menyuarakan pendapat balas beliau mengenai polisi BR1M (Bantuan Rakyat 1 Malaysia) yang menerima kritikan dari anak kepada bekas Perdana Menteri Malaysia, Tun Dr. Mahathir Mohamad iaitu Mokhzani Mahathir.</p>	 <p>Link: https://twitter.com/NajibRazak/status/994598899758198784</p>
<p>Tweet 2</p>	<p>Tweet ini dimuat naik oleh Dato Seri Najib Razak pada 6 Mei 2018 dengan hasrat untuk mengkritik tindakan Tun Dr. Mahathir Mohamad menziarahi kubur Arwah Tuan Guru Nik Aziz yang bagi beliau hanyalah bersifat politik.</p>	 <p>Link: https://twitter.com/NajibRazak/status/993134778869211136</p>
<p>Tweet 3</p>	<p>Tweet ini dimuat naik oleh Dato Seri Najib Razak pada 3 Mei 2018 dengan hasrat memperkasakan kedudukan parti beliau, Barisan Nasional dan memberi penegasan terhadap gerakan politik parti pembangkang yang tidak boleh dipercayai.</p>	 <p>Link: https://twitter.com/NajibRazak/status/991985989999517696</p>

Dari jumlah yang dikumpulkan, pengkaji selepas itu mengenal pasti dan menyenaraikan balas-balas yang dianggap tidak santun berdasarkan definisi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011). Pengkaji mengambil kira balas-balas yang **dimuat naik** dalam Bahasa Melayu dan juga Bahasa Inggeris sebagai data. Data dalam Bahasa Inggeris diterjemahkan untuk tujuan pembacaan dan pemahaman dan proses penganalisaan data dijalankan dalam bahasa asal sesuatu balas tersebut dan ini sekaligus memperkayakan hasil dapatan kajian.

Selain itu, pengkaji turut mengambil kira balas-balas yang **dimuat naik** menggunakan simbol tanda pagar (*hashtag*) iaitu '#' sebagai data yang merujuk kepada sejenis label atau tag metadata yang digunakan pada rangkaian media sosial yang membantu pengguna untuk mencari mesej dengan tema atau kandungan tertentu. Walaupun terdapat penggunaan emotikon seperti '😄😁' dan ekspresif onomatopoeia seperti 'haha' dalam balas, mengambil kira aspek linguistik bagaimana dan tujuan bahasa itu digunakan, pengkaji tidak mengambil kira ini sebagai data kerana dari sudut pandang tidak konvensional, penggunaan bahasa seperti ini memerlukan konteks untuk difahami dan pengkaji memilih untuk hanya memberi fokus kepada strategi ketidaksantunan yang bersifat konvensional.

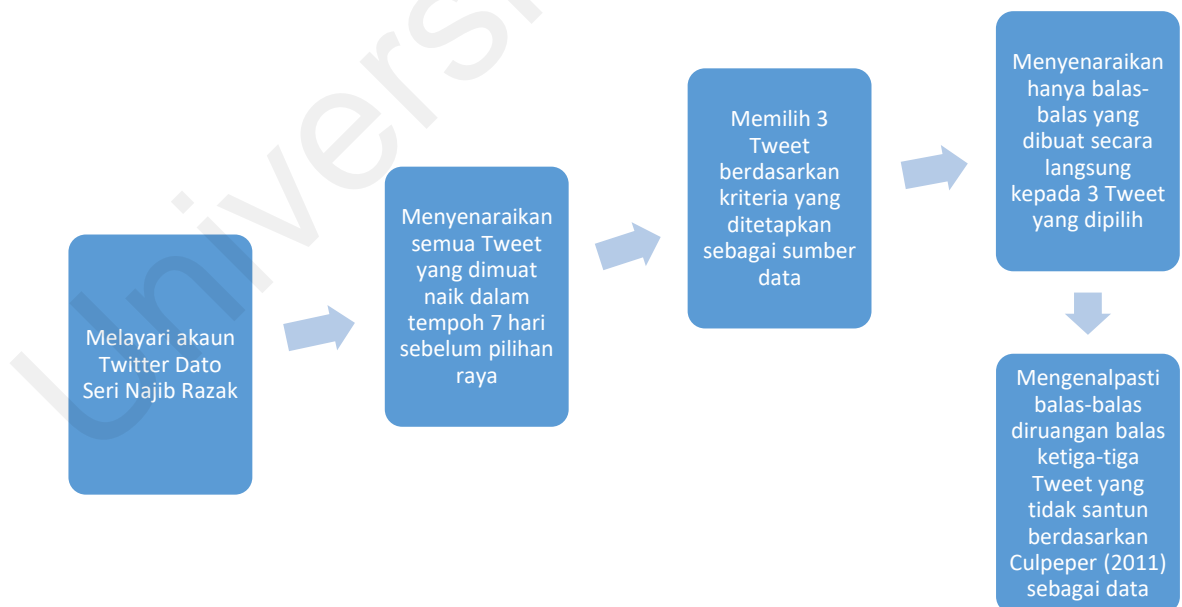
Jumlah keseluruhan balas yang diterima ialah 1187 daripada 3 Tweet (rujuk Jadual 3.3) yang dipilih sebagai sumber dapatan data. Walaupun begitu, hanya balas yang ditujukan atau respon secara langsung kepada ketiga-tiga Tweet yang dimuat naik oleh Dato Seri Najib Razak diambil sebagai data dan balas kepada (dalam) balas tidak dikira sebagai data. Tambahan pula, fokus kajian ini ialah untuk mengenal pasti ketidaksantunan yang terdapat dalam ruangan balas di setiap Tweet, oleh itu hanya balas-balas yang mengandungi penggunaan bahasa yang merujuk kepada definisi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) dikira sebagai data.

Fraenkel dan Wallen (2007) mencadangkan bahawa kajian kualitatif sesuai untuk menggunakan teknik "*purposive sampling*" atau pensampelan bertujuan seperti ini apabila memilih sesuatu sampel. Selaras dengan pandangan Creswell (2005), pemilihan sampel dari pelbagai latar belakang, biasanya dikenali sebagai "*maximal variation sampling*," bertujuan untuk memudahkan penyelidik dalam memperoleh data yang lebih komprehensif dan signifikan. Mengambil kira kajian terdahulu dari Comrey dan Lee

(1992) serta VanVoorhis dan Morgan (2007), jumlah sampel sebanyak 300 balas sudah mencapai piawaian bagi kategori *good* (baik). Oleh itu, pengkaji merasakan jumlah sampel dalam kajian ini bersesuaian dan relevan untuk dianalisa secara lebih mendalam dari sudut perspektif kualitatif. Rajah 3.4 memberi gambaran yang lebih jelas bagaimana proses pungumpulan data dijalankan.

Jadual 3.3: Jumlah Balas Bagi Ketiga-Tiga Tweet

Tweet	Jumlah balas (umum)	Jumlah balas (secara langsung kepada Tweet)	Jumlah balas yang tidak santun
Tweet 1 6/5/2018	484	197	149
Tweet 2 6/5/2018	434	199	126
Tweet 3 3/5/2018	269	202	70
Jumlah:	1187	598	345



Rajah 3.4 Proses pungumpulan data

Selepas itu balas-balas tidak santun ini dilabelkan mengikut kod masing-masing. Dari keseluruhan jumlah balas iaitu 345, Tweet yang pertama, balas-balas dikodkan sebagai A1 sehingga A149, Tweet kedua sebagai B1 sehingga B126 dan akhir sekali Tweet ketiga sebagai C1 sehingga C70 sepertimana yang diterjemahkan dalam 3.4. Ini bertujuan untuk memudahkan pengkaji dalam menganalisa data.

Jadual 3.4: Proses Pengkodan Balas-balas bagi ketiga-tiga Tweet

Tweet	Jumlas balas	Kod
Tweet 1	149	A1 – A149
Tweet 2	126	B1 – B126
Tweet 3	70	C1 – C70

Untuk memudahkan proses mengenal pasti dan penganalisan data, pengkaji menggunakan skema kod untuk mewakili setiap strategi seperti Jadual 3.6 di bawah:

Jadual 3.5: Skema Kod untuk Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011)

Penghinaan (<i>Insults</i>)	IN
Kritikan / aduan tajam (<i>Pointed criticisms/ Complaints</i>)	PC
Soalan dan/atau pra-andaian yang mencabar atau sukar diterima / andaian (<i>Challenging or unpalatable questions and/or presuppositions</i>)	CP / CA
Perendahan martabat (<i>Condescensions</i>)	CD
Penguatkuasa mesej (<i>Message enforcers</i>)	ME
Pemecatan (<i>Dismissals</i>)	DS
Penyenyap (<i>Silencers</i>)	SL
Ancaman (<i>Threats</i>)	TH
Ekspresif Negatif (<i>Negative Expressives</i>)	NE

3.6.1.1 Pengesahan Kebolehpercayaan Data Kualitatif

Inter-rater reliability (kebolehpercayaan penilai antara) antara pengkaji telah dilaksanakan dengan 2 orang *inter-rater* yang memahami prosedur metodologi penyelidikan kualitatif dalam aspek linguistik. Untuk tujuan kajian ini, penyelidik menggunakan kebolehpercayaan antara penilai sebagai kaedah untuk memastikan ketepatan, kebolehpercayaan, dan nilai kodan dan dapatan yang dihasilkan, selaras dengan pandangan pakar. Menurut Marques dan McCall (2005), penggunaan kebolehpercayaan antara penilai berperanan sebagai strategi pengukuhan dalam penyelidikan kualitatif. Miles dan Huberman (1994) menjelaskan bahawa kebolehpercayaan dalam penyelidikan kualitatif merujuk kepada sejauh mana suatu penerangan khusus menggambarkan fenomena yang sedang dikaji dengan tepat.

Inter-rater pertama merupakan pensyarah berkelulusan Doktor Falsafah dari Universiti Malaya yang sekarang bertugas di Universiti Sains Islam Malaysia. Beliau memiliki kecekapan yang tinggi dalam membezakan makna implisit dan eksplisit dalam dimensi linguistik dan pragmatik dalam terjemahan Bahasa Arab dan Bahasa Melayu serta data yang bersifat kualitatif. *Inter-rater* kedua pula merupakan seorang pensyarah Bahasa Inggeris lulusan Universiti Putra Malaysia dan kini bertugas Universiti Poly-Tech Malaysia. Beliau amat arif dalam memahami konsep pragmatik Bahasa Inggeris yang mana membantu pengkaji untuk menilai dapatan data dalam proses pengumpulan data dalam skop ketidaksantunan. Proses ini dilakukan secara berasingan dengan menggunakan skema pengekodan yang dibangunkan oleh pengkaji. Pemilihan *inter-rater* ini berdasarkan kefahaman mereka terhadap spektrum linguistik bahasa secara khususnya bidang pragmatik. Dengan menggunakan kaedah kebolehpercayaan antara penilai, kajian ini mengambil kira dan menggabungkan komen dan pandangan membina yang diberikan oleh pakar untuk diaplikasikan dalam proses seterusnya.

Landis dan Kosh (1977) mencadangkan menggunakan skala Cohen Kappa untuk menentukan nilai bagi persetujuan antara *inter-rater*. Kajian-kajian tempatan telah mengambil kira cadangan ini, menunjukkan bahawa para penyelidik mencapai tahap persetujuan yang signifikan ketika menganalisis unit-unit tersebut (Kwai, 1999; Noriah, 1999; Mokhtar, 2002). Ini memberi gambaran tentang kepekaan penyelidik kualitatif tempatan dalam menilai kebolehpercayaan data kualitatif yang dikumpulkan. Oleh itu, pengkaji menggunakan skala Cohen Kappa bagi mengenal pasti tahap nilai persetujuan Indeks Cohen Kappa (Cohen 1960; Fleiss 1971, 1981; Stemler 1998) seperti di Jadual 3.6.

Jadual 3.6: Skala Persetujuan Cohen Kappa

Nilai Kappa	Skala Persetujuan
< 0.00	Sangat lemah
0.00 – 0.20	Lemah
0.21 – 0.40	Sederhana lemah
0.41 – 0.60	Sederhana
0.61 – 0.80	Baik
0.81 – 1.00	Sangat baik

Setelah kedua-dua *inter-rater* selesai menilai melalui borang yang disediakan oleh pengkaji, pengkaji telah mengira nilai persetujuan antara mereka dan persetujuan setiap *inter-rater* bagi kod-unit dicatat dan diperhalusi oleh pengkaji (rujuk Lampiran). Cohen (1960, 1968) mencadangkan bahawa 40 unit adalah mencukupi untuk mengira nilai persetujuan bagi setiap tema (unit). Pandangan Cohen ini disokong oleh Fleiss (1971, 1981), yang menyatakan bahawa penggunaan 40 unit untuk mengira persetujuan Cohen Kappa sudah mencukupi. Walau bagaimanapun, terdapat juga kajian seperti yang dilakukan oleh Mokhtar (2002) dan Kwai (1999) yang menggunakan hanya 20 unit untuk menentukan nilai persetujuan di kalangan pakar. Oleh itu, 28 unit contoh terjemahan kod yang digunakan oleh pengkaji untuk tujuan ini adalah memadai dan mencapai objektif

proses ini. Pengkaji mengira menggunakan formula Cohen Kappa untuk mendapat nilai persetujuan (K) seperti berikut:

$$K = \frac{fa - fc}{N - fc}$$

fa – unit persetujuan,

fc – 50 peratus jangkakan persetujuan dari *N*,

N – bilangan unit (kod) yang diuji nilai persetujuan.

Jadual 3.7: Nilai Persetujuan antara *Inter-rater*

<i>Inter-rater 1</i>	<i>Inter-rater 2</i>	Nilai Persetujuan Keseluruhan
$K = \frac{28 - 14}{28 - 14}$	$K = \frac{26 - 14}{28 - 14}$	$= \frac{K1 (1.00) + K2 (0.85)}{2}$
$= 1.00 (K1)$	$= 0.85 (K2)$	$= 0.93$

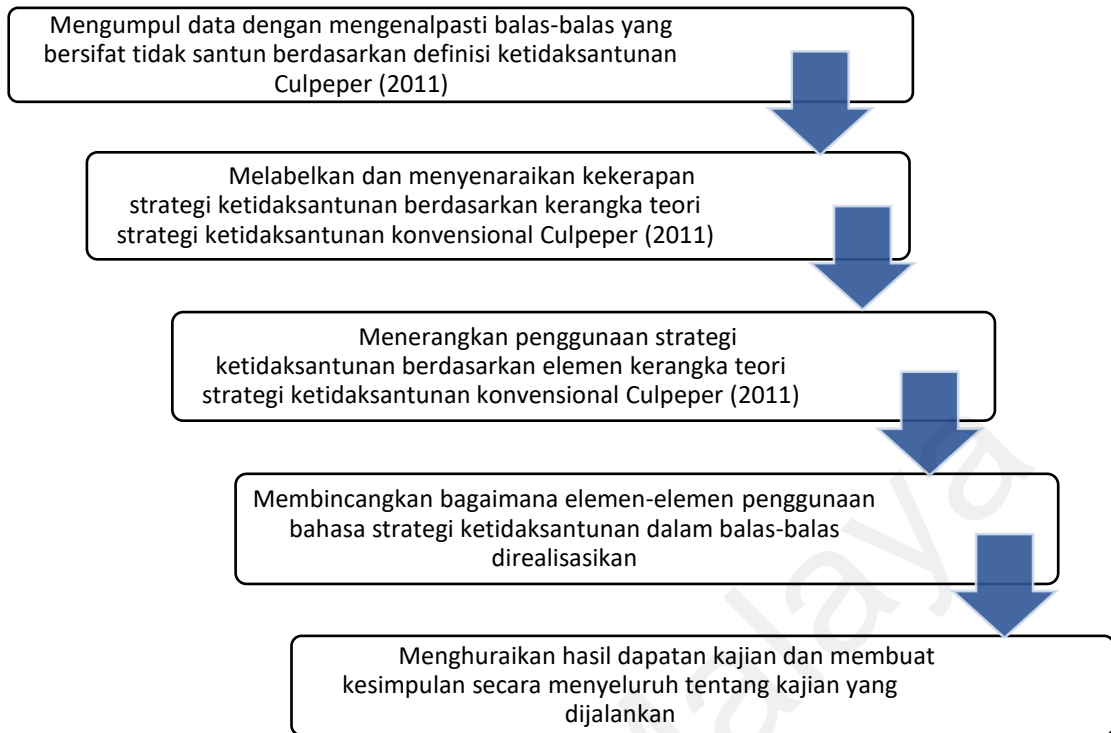
Setelah pengiraan bagi nilai persetujuan kedua-dua *inter-rater* dibuat, pengkaji telah memperoleh Indeks Nilai Persetujuan Cohen Kappa pada tahap 1.00, iaitu pada tahap skala sangat baik dari *Inter-rater* pertama dan 0.85, iaitu juga pada tahap skala sangat baik dari *Inter-rater* kedua. Secara purata bagi kedua-dua nilai persetujuan *inter-rater* ini juga mendapat tahap yang sangat baik dari Skala Persetujuan Cohen Kappa iaitu 0.93. Perbincangan telah dibuat untuk melihat kod yang tidak mendapat persetujuan oleh kedua-dua *inter-rater* dan justifikasi telah diberikan oleh pengkaji dan kod-kod ini masih dikekalkan. Oleh itu, pengkaji mengambil kira data dari proses kebolehppercayaan penilai antara ini telah memenuhi syarat untuk pengkaji meneruskan proses kajian pada peringkat penganalisan data.

3.6.2 Penganalisan Data

Pengkaji mengkategorikan setiap balas berdasarkan sembilan formula strategi ketidaksantunan yang bersifat konvensional oleh Culpeper (2011). Kesemua balas-balas dianalisa menggunakan elemen atau formula yang diusulkan oleh Culpeper (2011) mengikut strategi yang bersesuaian.

Bagi menjawab persoalan pertama kajian ini, penganalisan data iaitu balas-balas ini dijalankan mengikut penggunaan perkataan atau bahasa dalam ruangan balas mengikut elemen-elemen perkataan seperti yang dicadangkan dalam kerangka teori strategi ketidaksantunan konvensional oleh Culpeper (2011) dalam hasil dapatan buku beliau. Balas-balas ini dikategorikan mengikut strategi ketidaksantun konvensional Culpeper (2011). Pengkaji mendapati bahawa dalam sesuatu balas, terdapat beberapa strategi yang berbeza dalam satu balas. Oleh itu, pengkaji akan menganalisa setiap strategi berdasarkan kumpulan strategi masing-masing secara berasingan.

Selepas itu, bagi menjawab persoalan kajian kedua, setiap balas-balas yang telah ditakrifkan mengikut strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) telah dianalisa berdasarkan pendekatan tatabahasa dalam Bahasa Melayu melalui penggunaan perkataan atau ayat serta pemahaman semantik serta persamaan dari sudut tema sesuatu perkataan itu untuk melihat bagaimana elemen penggunaan bahasa ketidaksantunan itu direalisasikan. Corak penggunaan ayat atau perkataan seperti jenis ayat dan perkataan menjadi rujukan untuk mengenal pasti titik persamaan bagi setiap balas-balas yang diterima dalam melihat aspek semantik dan tema penggunaan. Proses penganalisan data telah digambarkan menggunakan Rajah 3.5 di bawah:



Rajah 3.5: Proses Penganalisaan Data

3.7 Penutup

Bagi mencapai kedua-dua objektif kajian, bab ini telah membincangkan secara terperinci dan menyeluruh bagaimana kajian ini dijalankan. Kaedah pendekatan kualitatif secara deskriptif dipilih sebagai dasar **pelaksanaan** kajian. Pengkaji turut menerangkan bagaimana prosedur dalam pengumpulan dan penganalisaan data bagi kajian ini iaitu balas-balas di ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak. Bab seterusnya akan membincangkan penganalisaan data dan hasil dapatan kajian berdasarkan kerangka teori dan strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011) yang terdapat dalam balas-balas.

BAB 4: HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Pengenalan

Bab ini akan menerangkan secara terperinci proses penganalisaan data dan membincangkan strategi bahasa ketidaksantunan secara konvensional serta bagaimana ia digunakan dan direalisasikan di ruangan balas media sosial Twitter Najib Razak sewaktu pilihan raya umum yang ke-14. Dalam bahagian seterusnya, strategi ketidaksantunan yang dijumpai telah dikategorikan berpandukan kepada strategi kerangka teori Culpeper (2011) dan turut diolah mengikut dapatan data yang berkisarkan konteks CMC dan Bahasa Melayu dari sudut faham pengkaji sendiri. Analisis dan perbincangan mengenai data akan dibentangkan dan diterangkan kepada dua bahagian utama yang selari untuk menjawab kedua-dua persoalan kajian yang diutarakan dalam kajian ini iaitu mengenal pasti strategi ketidaksantunan konvensional dan bagaimana strategi-strategi ini direalisasikan.

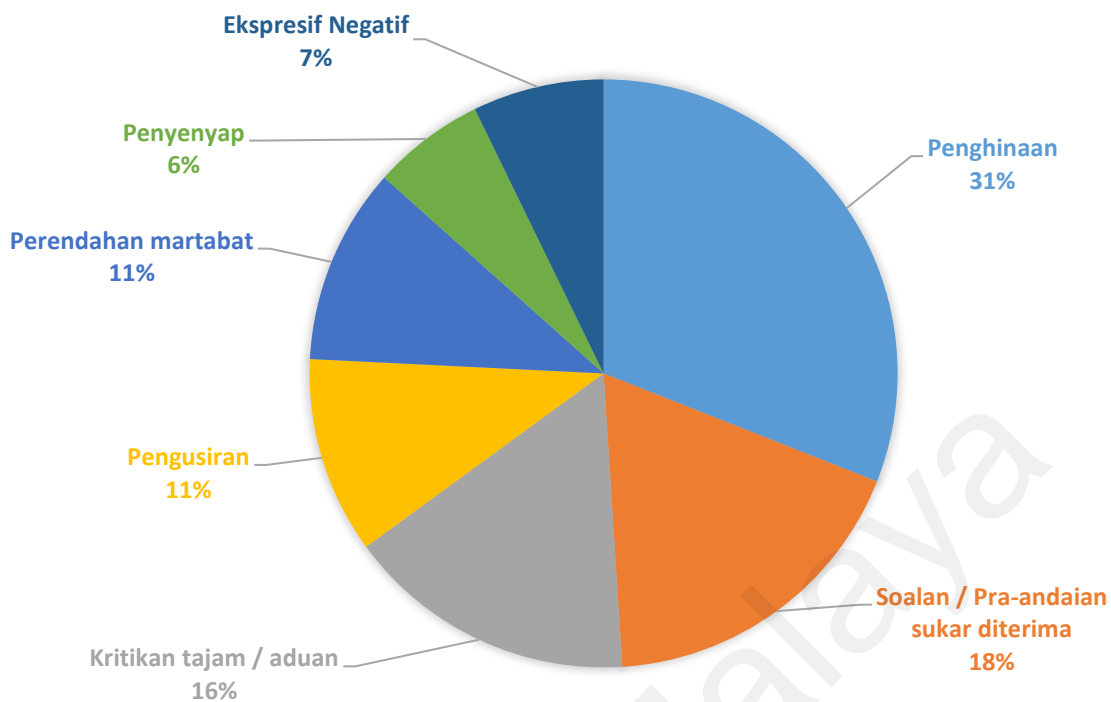
4.2 Strategi Ketidaksantunan Konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak

Daripada jumlah 345 balas tidak santun yang dikenal pasti, terdapat 194 balas yang menepati dan merujuk kepada formula strategi ketidaksantunan konvensional Culpeper (2011). Tweet pertama mempunyai kekerapan strategi paling tinggi yang dijumpai bagi semua strategi iaitu 72 (37%), Tweet yang kedua mempunyai 67 (35%) kekerapan strategi yang terdapat dalam Tweet tersebut manakala Tweet ketiga dan yang terakhir mempunyai jumlah kekerapan strategi paling sedikit iaitu dengan hanya mencatatkan 55 (28%) strategi. Kekerapan bagi kesemua strategi ini bagi ketiga-tiga Tweet digambarkan dengan lebih jelas melalui jenis strategi masing-masing melalui Jadual 4.1.

Jadual 4.1: Kekekapan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011) dalam Ruang Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

No.	Strategi	Kekekapan			Jumlah	Peratus (/100%)
		Tweet 1	Tweet 2	Tweet 3		
1.	Penghinaan (<i>Insults</i>)	16	18	24	58	31%
2.	Soalan / Pra-andaian yang Mencabar atau sukar diterima (<i>Challenging or unpalatable questions and/or presuppositions</i>)	17	13	6	36	18%
3.	Kritikan / aduan tajam (<i>Pointed criticisms/ Complaints</i>)	15	12	5	32	16%
4.	Pengusiran (<i>Dismissals</i>)	5	3	13	21	11%
5.	Perendahan martabat (<i>Condescensions</i>)	12	8	1	21	11%
6.	Ekspresif Negatif (<i>Negative Expressive</i>)	2	7	3	14	7%
7.	Penyenyap (<i>Silencers</i>)	5	4	3	12	6%
8.	Penguatkuasa mesej (<i>Message enforcers</i>)	-	-	-	0	0%
9.	Ancaman (<i>Threats</i>)	-	-	-	0	0%
	Jumlah	72	67	55	194	100%

Merujuk kepada jadual di atas, strategi penghinaan mencatatkan kekekapan paling tinggi iaitu sebanyak 58 bersamaan 31% dari keseluruhan strategi, diikuti dengan soalan atau pra-andaian yang sukar diterima sebanyak 36 (18%) dan kritikan tajam atau aduan iaitu 31 (16%). Strategi pengusiran mencatatkan kekekapan yang sama iaitu sebanyak 21 (11%) dengan perendahan martabat. Ekspresif negatif mencatatkan jumlah kekekapan sebanyak 14 (7%) dan paling sedikit iaitu penyenyap yang mencatatkan kekekapan sebanyak 12 (6%) manakala kedua-dua strategi penguatkuasa mesej dan ancaman tidak mencatatkan penemuan dalam data bagi kajian ini. Peratusan bagi setiap dapatan strategi dalam kajian ini diterjemahkan dengan lebih jelas melalui Rajah 4.1 di bawah.



Rajah 4.1: Peratusan (%) Strategi Ketidaksantunan Dalam Ruangan Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

Walaupun pengkaji mengadaptasi strategi yang diutarakan oleh Culpeper (2011), mengambil kira data kajian ini yang hadir dari medium CMC, yang mana turut berbeza dari perspektif budaya dan bahasa dari data beliau, pengkaji turut mendapati terdapat beberapa balas yang bersifat tidak santun namun tidak dikategorikan di bawah strategi beliau, antaranya ialah penggunaan perkataan untuk menggambarkan perbuatan tidak santun atau gestur verbal seperti meludah (*phuii*) dan simpulan bahasa yang membawa maksud negatif apabila digunakan dalam konteks apa sekalipun. Selain itu, terdapat juga balas-balas yang menyerang air muka sosial sasaran dan ini tidak bersifat peribadi. Pengkaji berpendapat bahawa kesemua jenis balas yang bersifat tidak santun di atas masih mengekalkan konsep konvensional di mana apabila diperlakukan dalam konteks apa sekalipun, masih dianggap tidak santun. Pengkaji turut mendapati bahawa terdapat juga balas-balas yang mengandungi lebih dari satu strategi di dalam satu balas yang sama.

Oleh itu, pengkaji akan menghuraikan mengikut kategori strategi yang dijumpai walaupun datang dari balas yang sama. Bahagian seterusnya akan membincangkan kesemua jenis balas-balas yang dijumpai seperti mana yang akan diterangkan dalam bahagian ini untuk melihat bagaimana kesemua balas-balas ini dianggap konvensional dan tidak santun dari konsep strategi asas Culpeper (2011) serta pemahaman pengkaji sendiri.

4.2.1 Penghinaan (*Insults*)

Strategi penghinaan yang berkonsepkan orientasi muka, bertujuan untuk menyerang muka atau memberi kesan negatif kepada muka sasaran dari sudut muka kualiti. Strategi ini mencatatkan kekerapan tertinggi kerana pengkaji berpendapat bahawa penulis-penulis balas hanya ingin mengancam air muka sasaran tanpa memikirkan kesasihan sesuatu khabar angin atau fakta dan hanya ingin menunjukkan perasaan marah dan rasa tidak puas hati dengan melontarkan balas-balas yang mempunyai unsur penghinaan. Strategi ini dibahagikan kepada 4 jenis sub kategori. Dalam kajian ini, hanya sub-kategori 3 iaitu rujukan negatif peribadi yang tidak terdapat dalam sumber data. Selain pada itu, pengkaji turut menjumpai strategi sub-kategori penegasan negatif yang tidak bersifat peribadi yang bertujuan untuk menyerang muka identiti sosial sasaran. Hasil dapatan bagi kekerapan keempat-empat sub-kategori serta sub-kategori yang tidak bersifat peribadi bagi strategi penghinaan ini diterjemahkan melalui Jadual 4.2.

Jadual 4.2: Kekerapan Sub-kategori Penghinaan Yang Terdapat Dalam Ruang Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

Sub-kategori Penghinaan	Kekerapan	Peratus (/100%)
Vokatif negatif peribadi <i>(Personalised negative vocatives)</i>	27	42%
Penegasan negatif peribadi <i>(Personalised negative assertions)</i>	26	40%
*Penegasan negatif tidak bersifat peribadi <i>(Non-Personalised negative assertions)</i>	7	11%
Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran <i>(Personalised third-person negative references)</i>	5	7%
Rujukan negatif peribadi <i>(Personalised negative references)</i>	0	0
Jumlah	65	100%

**Sub-kategori penghinaan bukan Culpeper (2011)*

Daripada 4 sub-kategori ini, vokatif negatif peribadi mencatatkan kekerapan yang paling tinggi bagi sub-kategori penghinaan iaitu 27 (42%) dan diikuti oleh penegasan negatif peribadi iaitu 26 (40%). Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran mencatatkan jumlah kekerapan paling sedikit iaitu hanya 5 (7%) manakala tiada dapatan yang dijumpai untuk rujukan negatif peribadi. Sub-kategori penghinaan yang baharu iaitu penegasan yang tidak bersifat peribadi mencatatkan kekerapan sebanyak 7 kali (11%).

4.2.1.1 Vokatif negatif peribadi (*personalized negative vocatives*)

Bahagian ini akan menerangkan dapatan untuk sub-kategori yang pertama, vokatif negatif peribadi yang mencatatkan kekerapan tertinggi bagi strategi penghinaan. Vokatif ini membawa maksud seruan atau panggilan yang berkaitan penandaan kes kata nama, kata ganti nama dan kata sifat atau sebaliknya yang digunakan untuk memanggil seseorang atau benda. Sub-kategori ini merangkumi penggunaan vokatif negatif yang digunakan untuk bertujuan untuk menghina seseorang sekaligus menyerang air muka dengan sengaja.

Pengkaji mendapati terdapat penggunaan vokatif yang berbeza dari sudut tema dan pelbagai yang digunakan penulis untuk menghina, antaranya vokatif yang merujuk kepada kata nama negatif sebagai panggilan, kata sifat makian sebagai panggilan, kata nama samaran yang negatif serta rujukan kepada haiwan sebagai panggilan.

Contoh 1

C22	<i>Why bother why bother...? Pegiidah perompak!</i> <i>-Kenapa perlu ambil tahu? Pergi dari sini perompak!</i>
C49	Hey mista pendusta jangan tipu lagi
C63	Bapa penipu penyamun

Berdasarkan Contoh 1, kesemua penulis jelas menghina sasaran dengan menggelar beliau sebagai seorang ‘perompak’, ‘penyamun’, ‘pendusta’ dan ‘penipu’. Gelaran-gelaran ini secara terang bersifat negatif yang bertujuan untuk mengeluarkan tuduhan berkenaan isu 1MDB yang sedang hangat diperkatakan pada waktu itu. Apabila seseorang yang masih belum dituduh atau dijatuh hukum, telah dilabel sebegini rupa, ia membuktikan yang penulis-penulis kesemua balas di atas secara sengaja ingin menghina sasaran iaitu Dato Seri Najib Razak dengan menggunakan gelaran negatif seperti perompak walaupun isu 1MDB itu sendiri masih belum bermula disiasat secara rasmi pada waktu balas itu dimuat naik.

Contoh 2

A15	Weh bahlol rakyat tak hamak pon brlm.. rakyat nak ko hapuskn GST hrga mnyak n kos sara hidup bagai..
A52	Kahkahkah cilaka ..Wolf of Wallstreet tu ape
A96	Semua BN sama sama je. Celaka , semua duit rakyat ni!! TOLAK BN!

Merujuk kepada balas-balas di atas, pengguna Twitter menggunakan vokatif negatif sebagai nama panggilan lain iaitu kata sifat sebagai kata makian untuk merujuk kepada Dato Seri Najib Razak dan semua ini merupakan strategi penghinaan yang jelas. Contoh balas A15, perkataan yang digunakan ialah ‘bahlol’ yang membawa maksud bodoh atau tidak cerdas manakala balas A52 dan A96, penulis melabel sekaligus menghina DS Najib Razak dengan perkataan yang amat tidak santun iaitu ‘cilaka’ (celaka). Perkataan bahlol dan cilaka ini merupakan perkataan yang secara terang bersifat untuk menghina apabila ia digunakan dalam apa konteks sekalipun dan amat bertentangan dengan prinsip adat ketimuran orang Malaysia yang mengutamakan konsep sopan santun.

Contoh 3

B22	Anjeng. Tidolah woih
A14	diam la Thanos

Merujuk kepada balas-balas di atas, pengkaji mendapati bahawa penulis balas menggunakan rujukan yang jelas kasar kepada sasaran sebagai vokatif. Melabelkan seseorang apatah lagi seorang yang bergelar perdana menteri sebagai ‘anjeng’ atau ejaan betul, anjing jelas menghina sasaran. Selain itu, pengkaji tertarik dengan penggunaan perkataan ‘*Thanos*’ yang merupakan watak jahat dalam filem ‘*Avengers*’ apabila digunakan sebagai vokatif kepada sasaran. Penggunaan seperti ‘anjeng’ dan ‘*Thanos*’ membuktikan strategi penghinaan itu berlaku dalam ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak kerana ia jelas mengancam air muka beliau dan ini juga meninggalkan kesan yang sama kepada sesiapa pun ia ditujukan kerana strategi penghinaan seperti ini jelas bersifat konvensional.

4.2.1.2 Penegasan negatif peribadi (*personalized negative assertions*)

Sub-kategori yang kedua, penegasan negatif peribadi, dilihat menyatakan secara tegas melalui sesuatu pernyataan negatif terhadap seseorang tanpa sokongan atau bukti. Pengkaji sedia maklum bahawa kerangka formula strategi ketidaksantunan Culpeper datang dari dapatan dalam Bahasa Inggeris dan sudah pasti terdapat perbezaan dari sudut tatabahasa dalam sumber data. Oleh itu, pengkaji menggunakan pendekatan tatabahasa Bahasa Melayu iaitu, subjek + predikat sebagai rujukan untuk mengenal pasti strategi ketidaksantunan bagi sub-kategori ini. Subjek ini disini merujuk kepada konstituen dalam sesuatu ayat yang terdiri daripada satu perkataan atau beberapa perkataan yang berfungsi sebagai frasa nama dan menjadi unsur yang diterangkan manakala predikat merupakan kumpulan perkataan yang tergolong dalam satu frasa dan menjadi unsur yang menerangkan subjek tersebut. Balas-balas yang mengandungi gabungan perkataan kata ganti nama diri kedua seperti 'kau' atau sama maksud yang merujuk kepada individu atau sasaran sebagai subjek dan predikat melalui pernyataan atau frasa negatif diambil kira sebagai sub-kategori bagi strategi penghinaan ini.

Contoh 4

C14	Musibat. Kau yang penipu. Dlu sebelum pru kata harga minyak tak naik lepas pru subsidi minyak kau hapus.
C18	Kami tak termakan pun! Kami yang hasut rakyat jangan percaya dekat Dato Seri yg suka tipu.. biasalah kempen kan
C42	Engkau yang tipu rakyat. Buat fitnah kat berita je kerjanya.

Pengguna Twitter mengkritik sasaran iaitu Dato Seri Najib Razak dengan menggunakan pelbagai penegasan negatif. Penggunaan perkataan penipu atau tipu secara umumnya seperti dalam Contoh 4 merupakan suatu penghinaan yang jelas. 'Kau yang penipu'

dalam balas C14, penulis memuat naik kenyataan ini yang merujuk ‘kau’ kepada Dato Seri Najib dan menyatakan beliau ialah seorang penipu jelas menghina dan menjatuhkan air muka sasaran. Dalam konteks apa sekalipun, apabila kenyataan-kenyataan seperti ‘Dato Seri yang suka tipu’ seperti balas C18 atau ‘Engkau yang tipu rakyat’ dalam balas C42, jelas menunjukkan bahawa penulis mempunyai objektif yang terang iaitu untuk menghina seseorang dalam sasarannya.

Contoh 5

C37	Ika no ih goudut kopio tompinai. Janji palsu saja ko ni...
C44	Kau tak boleh dipercayai lagi.. pui !
C68	Ko lagi aku tk percaya...

Ketiga-tiga balas menyuarakan rasa yang mana mereka jelas tidak mempercayai dengan apa yang cuba dikata atau disampaikan oleh sasaran. Penulis C44 dan C68 menghina sasaran dengan yang menegaskan bahawa Perdana Menteri Malaysia pada waktu itu, Dato Seri Najib Razak ialah seseorang yang tidak boleh dipercayai lagi. Tohmahan seperti ini, ‘kau tak boleh dipercayai lagi’ serta ‘kau lagi aku tidak percaya’, terang-terangan menghina figura seorang Perdana Menteri ketika itu apabila jawatan yang disandang sasaran merupakan figura yang paling harus dipercayai apabila bercakap dalam konteks pentadbiran sesebuah negara. Selain itu, kenyataan ‘janji palsu sahaja kau ini’ juga menunjukkan unsur tidak percaya kepada kata-kata yang dikeluarkan sasaran dan turut mempunyai maksud tersirat seperti sasaran merupakan seorang yang suka menipu melalui perucapannya dan sekaligus memperlihatkan strategi penghinaan itu berlaku.

Contoh 6

C21	Yelah bangjib. Kau je betul dlm semua hal
C50	Dato Sri pon koner jugak pasal 2.6 billion mula kata takde duit masok last masok pulak derma arab

C21 memperlihatkan penulis balas menghina sasaran dengan menyatakan ‘kau sahaja yang betul dalam semua hal’, di mana penulis memperlekehkan hujah melalui balas yang dimuat naik sasaran. Selain itu, pengkaji tertarik dengan kenyataan dalam balas C50 yang menggunakan perkataan ‘koner’ sebagai kata untuk melakukan penghinaan. Perkataan ‘koner’ lahir dari perkataan Inggeris iaitu ‘corner’ yang membawa maksud sudut, simpang atau belok dan dari surut fahaman dialek bahasa Kedah yang turut dipanggil ‘kona’, jelas membawa maksud membelok. Oleh itu, apabila ayat ‘Dato Sri pun koner juga’ dilontarkan penulis balas C50, pengkaji mendapati bahawa penulis balas tersebut jelas menghina sasaran dengan menyatakan bahawa sasaran ‘membelok’ dari menyatakan perkara sebenar apabila membincangkan isu 1MDB atau erti kata lain memutarbelitkan keadaan dan ini jelas bersifat konvensional kerana apabila penggunaan perkataan seperti ini ditujukan kepada sesiapa pun, ia masih tidak santun.

Contoh 7

B125	Jadi pemimpin pun bodo kau ni..owg nak mntak maaf let tuu da buat salah..mngkin bnyak kesalahan die dgn tuan guru..
C61	Najib memang tidak tahu malu. Dia juga memalukan nama baik Allahyarham Tu Hj Abd Razak dan ibunya Toh Puan Hajah Rahah.

Bercakap dalam konteks apa sekalipun, jikalau penutur melontarkan pernyataan seperti balas B125, ‘bodo kau ni’, yang merujuk kepada sasaran, secara umumnya jelas menghina sasaran apabila dilabelkan sebegitu rupa. Mengambil balas terakhir dalam Contoh 7 di

atas, balas C61, penulis mengutarakan perasaan tidak puas hati dengan menyatakan sasaran ialah seseorang yang tidak tahu malu. Harga diri seorang Perdana Menteri ketika itu jelas dijadikan sandiwara dan digunakan untuk menghina secara terang-terangan.

Contoh 8

A89	<p><i>Let's face it Mahathir did great job to transform Malaysia, you ruin it!</i></p> <p>- <i>Mari sedar bahawa Mahathir telah melakukan kerja yang hebat untuk mengubah Malaysia, kau yang menghancurkannya!</i></p>
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Selain balas-balas dalam bahasa Melayu, pengkaji turut mengambil kira balas dalam bahasa Inggeris yang mempunyai unsur penghinaan. Sebagai contoh, balas A89 menghina sasaran dengan menyatakan ‘*you ruin it*’ yang membawa maksud ‘awak yang menghancurkannya’ dalam bahasa Melayu. Penulis balas menunjukkan rasa marah dan menghina sasaran apabila menyifatkan sasaran seseorang yang memusnahkan apa yang telah dibangunkan oleh perdana menteri terdahulu. Dilabelkan sebagai ‘pemusnah’ amatlah kasar serta kejam dan sekaligus menjatuhkan air muka sasaran apabila dihina sebegitu rupa.

Contoh 9

B3	<p>Tu dia tiba-tiba dah MEROYAN... tengah duk ketip kuku, tiba2 rasa gatal mulut ya Jib.. hahahhaa</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Selain itu, pengkaji turut mendapati terdapat penggunaan simpulan bahasa atau peribahasa sebagai rujukan negatif kepada sasaran. Strategi begini amatlah menarik untuk dikenal pasti cara penggunaannya yang mana amat dekat dengan adat ketimuran orang Malaysia yang mengamalkan budaya sopan dan santun. Simpulan bahasa itu sendiri mempunyai konotasi positif dan negatif apabila digunakan.

Sebagai contoh, penulis B3 dalam Contoh 9 menyatakan Dato Seri Najib Razak sebagai seorang yang ‘gatal mulut’. Berdasarkan Kamus Dewan Edisi Keempat, ia bermaksud seseorang yang sangat suka bercakap bukan-bukan dan suka menceritakan keburukan orang. Ini secara jelas merupakan suatu penghinaan apatah lagi apabila ia ditujukan kepada seorang yang bergelar Perdana Menteri ketika itu. Pengkaji mendapati ia harus dilihat sebagai salah satu strategi dalam penghinaan kerana ia memberi impak yang sama di mana ia turut mengancam air muka sasaran secara terang-terangan.

4.2.1.3 Penegasan negatif tidak bersifat peribadi (*Non-personalized negative assertions*)

Dalam kajian ini, pengkaji mendapati bahawa terdapat suatu strategi yang seakan sub-kategori yang kedua, iaitu penegasan negatif peribadi. Walau bagaimanapun, dalam kajian ini, penggunaan strategi penghinaan ini tidak bersifat peribadi tetapi merujuk kepada sesuatu kumpulan atau organisasi seperti parti politik Dato Seri Najib Razak iaitu Barisan Nasional. Culpeper (2011) dalam bukunya ada menyatakan berkenaan *social identity face* (muka identiti sosial) yang merujuk kepada definisi Spencer Oatey (2005) di mana muka boleh menjadi fenomena berdasarkan kelompok atau kumpulan, dan berlaku untuk mana-mana yang menjadi ahli kumpulan atau mereka yang mengambil berat tentang kumpulan tersebut. Oleh itu, apabila pengguna Twitter membuat penegasan negatif peribadi dengan menggunakan perkataan yang tidak santun terhadap parti politik beliau iaitu Barisan Nasional, ini sekaligus mengancam air muka identiti sosial beliau.

Contoh 10

C58	BN yang banyak tipu helah. Ckp org.
-----	-------------------------------------

Sebagai contoh, balas C58 dalam Contoh 10 di atas memperlihatkan gabungan subjek ‘BN’ yang merujuk kepada parti sasaran iaitu Barisan Nasional dan predikat ‘yang banyak tipu helah’ yang jelas negatif dan bertujuan untuk menghina sasaran dalam skala yang berbeza iaitu muka identiti sosial sasaran secara terang-terangan. Penggunaan kata nama yang merujuk kepada muka identiti sosial sasaran jelas berbeza dengan serangan muka yang bersifat peribadi seperti dalam data Culpeper (2011). Ini menunjukkan individu yang berkepentingan dalam sesuatu organisasi akan turut mengendong air muka organisasi tersebut dan jika individu itu membuat sesuatu yang negatif, nama baik organisasi itu juga akan turut tercalar.

4.2.1.4 Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran (*Personalised third-person negative references*)

Sub-kategori yang terakhir bagi sub-kategori penghinaan adalah rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran. Oleh kerana ini merupakan data dari konteks CMC, walaupun sasaran tidak mendengar ujaran ini, namun penggunaan perkataan yang merujuk kepada sub-kategori ini diambil kira. Apabila penulis balas menggunakan perkataan yang merujuk kepada orang ketiga dalam bahasa Melayu seperti ‘dia’, apabila dipadankan dengan rujukan yang negatif, pengkaji mengambil kira ini sebagai penghinaan yang merujuk kepada sub-kategori ini.

Contoh 11

B21	Paku dulang paku serpih ngata org dia yg lebih.
B66	[...], DIA SENDIRI PANAS BONTOT MENGATA ORANG.

Penghinaan ini berbeza dengan sub-kategori yang lain kerana penulis balas tidak melibatkan penggunaan kata ganti nama diri kedua atau rujukan kepada muka identiti sosial sasaran apabila merujuk kepada sasaran. Sebaliknya, kata ganti nama diri ketiga

seperti ‘dia’ digunakan untuk menjejaskan muka sasaran. Balas B21 dan B66 jelas menggambarkan situasi subjek melalui penggunaan kata ganti nama diri ketiga iaitu ‘dia’ yang dipadankan dengan predikat negatif, ‘yang lebih’ dan ‘panas bontot mengata orang’ bagi menjayakan sub-kategori terakhir ini. Penulis menghina sasaran secara jelas dengan menjatuhkan reputasi sasaran melalui tohmahan dan ujaran sebegini dan melalui perkataan ‘dia’ dalam balas yang merujuk kepada sasaran iaitu Dato Seri Najib Razak jelas membuktikan penghinaan itu berlaku.

4.2.2 Soalan dan/atau Pra-Andaian Yang Mencabar atau Sukar Diterima (*Challenging or Unpalatable Questions and/or Presupposition*)

Strategi yang seterusnya ialah soalan atau pra-andaian yang tidak menyenangkan yang digunakan untuk menyerang air muka pendengar. Pra-andaian ialah apa yang dijangkakan penutur, sudah diketahui oleh pendengar, iaitu sesuatu hal atau keadaan yang telah diketahui pendengar tanpa perlu diucapkan oleh penutur. Dalam data kajian ini, balas-balas bagi strategi ini dinyatakan untuk dua tujuan iaitu untuk mencabar atau berhujah dengan sasaran dan untuk menyinggung sasaran menggunakan soalan atau pra-andaian yang tidak menyenangkan.

Contoh 12

A17	Ada kuasa jd PM bertahun dah.. kalau betul salah kenapa xtangkap n diam ja? ermmm..
B20	Itu saja yang mampu admin tweet? Tweet dangkal?

Merujuk kepada balas-balas diatas, kesemua soalan yang diajukan oleh penulis berunsur tidak santun dengan bersifat mencabar sesuatu perkara. Balas A17, penulis mengajukan soalan yang mempertikai kredibiliti Dato Seri Najib Razak yang masih perdana menteri pada ketika itu dengan mempersoalkan tindakan yang tidak diambil beliau sewaktu beliau

memegang jawatan perdana menteri. Jika betul apa yang diujarnya, sebagai perdana menteri, beliau haruslah bertindak dengan mengambil tindakan sewajarnya dan bukan berdiam diri. Balas B20 memperlihatkan penulis mencabar status Dato Seri Najib Razak yang merupakan penyandang jawatan tertinggi di dalam kerajaan sewaktu itu dengan memperlekehkan kemampuan seorang perdana menteri yang sepatutnya lebih matang dalam membuat sesuatu keputusan termasuklah memuat naik Tweet yang lebih bernas. **Persoalan seperti ini jika dilontarkan kepada individu yang berbeza taraf dan darjatnya, masih memberi impak yang sama kerana secara amnya ia bersifat konvensional yang mana ia tidak memerlukan sesuatu konteks yang jelas untuk dilabel sebagai suatu yang tidak santun.**

Contoh 13

B70	Bkn Dato sri pun dok guna nama Tun Razak yg dah meninggal ka , sikit2 Tun Razak Dato sri sendiri dah takdak nilai ka ?
B80	DS mmg jenis ckp je eh. Bila org tanya, DS mmg tak nak jawab or DS mmg takut nak jawab?

Apabila bercakap tentang kredibiliti atau nilai yang patut ada pada seseorang pemerintah sesebuah negara, ia amatlah penting untuk mempunyai nilai positif supaya menjadi teladan dan pemangkin kepercayaan rakyat kepada pemerintah. Walau bagaimanapun, penulis balas B70 secara yakin menyuarakan rasa tidak puas hati dengan mengutarakan soalan yang mempertikaikan kemampuan sasaran dengan menyatakan sasaran seperti sudah tidak mempunyai nilai pada diri sasaran itu sendiri. Selain itu, penulis balas B80 memperlekehkan sasaran dengan menyatakan bahawa sasaran memang atau sudah takut untuk menjawab persoalan-persoalan yang dilemparkan kepada beliau. Penggunaan perkataan ‘takut’ dalam soalan untuk menyifatkan sasaran terbukti menghina dan mencabar sasaran mahupun sesiapa pun apabila menggambarkan seseorang dalam sesuatu sesi soal jawab.

Contoh 14

B34	<i>Again??! Are you fucking serious DS? Why talk like u r brainless</i> <i>-Sekali lagi? Adakah kau **** serius Dato Seri? Kenapa bercapa macam tiada otak?</i>
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Penulis turut mendapati terdapat penggunaan Bahasa Inggeris dalam balas untuk melakukan strategi ketidaksantunan ini. Dalam balas B34, penulis bertanya kepada sasaran adakah beliau serius dalam memuat naik Tweet yang mempunyai kandungan yang jelas membuatkan penulis tidak puas hati sekaligus melontarkan soalan yang mempunyai perkataan '*fucking*' yang merupakan kata kerja yang berasal dari perkataan tabu dalam Bahasa Inggeris iaitu '*fuck*'. Lebih-lebih lagi, penulis turut menambah satu lagi soalan yang mencabar sasaran apabila secara kasar mempersoalkan perbuatan sasaran yang bercakap seperti sasaran tidak mempunyai otak. Ini jelas lagi nyata menghina, menjatuhkan air muka serta mencabar kredibiliti sesiapa pun apabila dihadapkan dengan pernyataan seperti ini.

Contoh 15

A16	<i>Shut up and stop lying</i> , main twitter buat apa. semak
B102	Soal sama ada TM ikhlas atau tidak bukan kuasa kita yang menentukannya. Allah swt yang menentukannya. Ingat tu.... hentikan mengutuk.

Terdapat juga pra-andaian yang dijadikan medium untuk mencabar sasaran. Antaranya, dalam Contoh 15 di atas, penulis balas A16 mengarahkan sasaran untuk berhenti menipu. Ini bermaksud, penulis beranggapan bahawa sasaran sebelum ini sudah melakukan penipuan dan oleh itu secara jelas meminta sasaran berhenti dari terus menipu. Selain itu, penulis balas B102 pula membuat andaian yang sasaran iaitu Dato Seri Najib seringkali menggunakan pendekatan mengutuk dalam perbualan atau tindakan beliau dan dari itu,

penulis secara jelas menyatakan rasa tidak puas melalui ucapan tidak santun iaitu menyuruh agar sasaran berhenti dari terus mengutuk. Walaupun kekerapan pra-andaian hanya berlaku dua kali seperti di Contoh 15, tujuan penggunaan pra-andaian oleh penulis-penulis balas seperti di atas jelas memberi persepsi negatif kepada sasaran apabila dinyatakan secara jelas dan ringkas.

4.2.3 Kritikan / Aduan Tajam (*Pointed criticisms / Complaints*)

Strategi kritikan tajam atau aduan yang bersifat kesat yang digunakan untuk menyerang muka pendengar. Oleh kerana sumber data adalah balas-balas sebagai respons kepada Tweet yang dimuat naik, pengkaji menilai kritikan tajam atau aduan sebagai sesuatu yang merujuk kepada Tweet yang dimuat naik atau tindakan sasaran serta hal-hal yang berkaitan yang merujuk kepada sasaran seperti polisi dan sebagainya.

Contoh 16

A71	mcm bodoh ja tweet ni
A105	<i>Are you fucking kidding me DS. What a shirty ass statement from you, Please just get ready to LOSE !</i> - Adakah kau **** bergurau dengan saya Dato Seri. Kenyataan sial apa ini dari kau, Sila bersedia untuk KALAH !

Dalam balas A71 dan A105, kesemua penulis menyatakan rasa tidak puas hati dengan mengkritik isi Tweet yang dimuat naik oleh sasaran iaitu Dato Seri Najib Razak. Penulis balas A71 mengkritik penulisan Tweet Dato Seri Najib Razak dengan menyatakan bahawa Tweet yang dimuat naik beliau ialah bodoh, manakala walaupun terdapat kesilapan ejaan pada perkataan 'shirty' dalam balas A105 yang mana penulis mungkin bertujuan untuk tidak mengancam air muka sasaran dengan begitu kesat atau ia sekadar suatu kesilapan ketika memuat naik balas tersebut, pengkaji yakin bahawa perkataan 'shirty' itu sendiri mempunyai persamaan bunyi yang hampir dengan 'shitty' dalam

bahasa Inggeris yang membawa maksud menjijikkan. Oleh itu, kritikan secara tajam turut dilihat di mana penulis secara tidak santunnya menyifatkan kenyataan yang dimuat naik oleh Dato Seri Najib Razak ialah sesuatu yang mengarut dan memuakkan dari sudut pandang penulis balas tersebut.

Contoh 17

A128	Bantuan rasuah 1 malaysia
A131	Lagi miskin kena GST 6% dari dapat BR1M

Merujuk kepada Contoh 17 di atas, selain memberi kritikan yang tajam terhadap Tweet yang dimuat naik itu sahaja, penulis-penulis balas turut mengkritik berkenaan polisi yang diusulkan dan dijalankan di bawah pemerintahan sasaran pada waktu itu. Balas A128 memperlihatkan penulis balas mengutuk secara terang-terangan dengan penggunaan permainan maksud akronim BR1M itu sendiri. Untuk pengetahuan umum, BR1M membawa maksud 'Bantuan Rakyat 1 Malaysia'. Namun, penulis secara kreatifnya menghina sasaran dengan menggantikan perkataan rakyat dengan 'rasuah' yang turut bermula dengan huruf 'r'. Penghinaan seperti ini dengan melabelkan dan menuduh sesuatu itu adalah rasuah secara terang-terangan jelas mengancam air muka sasaran dan sekaligus dilihat sebagai tidak santun walau dalam konteks apa sekalipun. Selain itu, pengkaji mendapati implementasi GST pada kadar 6% menjadi subjek untuk mengkritik polisi tersebut yang dilaksanakan sewaktu sasaran dalam pentadbiran negara dengan menyatakan GST itu sendiri membuat rakyat lebih miskin walaupun diberi BR1M sekalipun. Kritikan-kritikan terhadap polisi seperti balas-balas ini jelas merupakan suatu jenis kritikan tajam yang tidak santun dan dilihat sebagai ancaman terhadap muka.

Contoh 18

A47	Acah prihatin lah pulak puiiii
B27	Kan aku dah kabor , kalau darah tu asalnya memang dari UMNO , kepura puraan tu dah jadi benda biasa , macam hang jugak lah .
C4	Tahun ni bn kalah teruk la ds . Rakyat semua da bangkit . Muak dgn pembohongan ds dan kunci2 . #TolakBN
C6	kuat main wayang konon jadi mangsa pulak sekarang ni

Melihat pada balas A47, penulis balas secara tidak santun mengkritik sasaran dengan menyatakan bahawa Dato Seri Najib hanyalah berpura-pura prihatin terhadap apa yang dilakukan beliau sewaktu pemerintahan beliau melalui penggunaan terma ‘acah prihatin’. Perkataan ‘acah’ merujuk kepada perbuatan seperti bersenda atau dalam erti kata lain hanya bermain-main dan tidak serius. Apabila terma seperti ini dilontar kepada seorang sasaran **tidak kira apa jawatan yang disandang sasaran**, ini jelas menunjukkan berlakunya perbuatan mengkritik secara tidak santun dan sekaligus mengancam ari muka sasaran. Dalam balas B27 dan C6, didapati penulis mengkritik keperibadian atau sikap sasaran dengan melabel sasaran seorang yang tidak jujur melalui penggunaan istilah seperti ‘kuat main wayang’. Istilah ‘kuat main wayang’ lahir dari konteks penggunaan dalam bualan harian di mana ia merujuk rapat kepada seseorang yang suka berpura-pura atau bermuka-muka demi kepentingan diri sendiri. Balas C4 turut memperlihatkan kritikan yang merujuk kepada sikap tidak jujur sasaran apabila penulis dengan terang menyatakan ketidakpuashatian melalui perkataan ‘muak’ untuk menegaskan lagi perasaan amarah penulis itu sendiri terhadap pembohongan yang dilakukan sasaran serta orang seangkatan sasaran yang terlibat dalam agenda pembohongan yang dilabel penulis. Kesemua balas tidak santun di dalam Contoh 18 ini jelas menunjukkan berlakunya kritikan tajam atau aduan terhadap tindakan atau keperibadian sasaran.

4.2.4 Pengusiran (*Dismissals*)

Strategi ini digunakan untuk mengusir pendengar atau sasaran dalam sesuatu situasi perbualan dengan secara tidak santun. Walaupun strategi ini lahir dari data yang bersifat ujaran secara bersemuka, pengkaji mendapati bahawa, dalam konteks CMC, penggunaan strategi pengusiran ini turut harus diambil kira kerana mempunyai objektif yang sama iaitu mengusir. Pengkaji mengambil pendekatan di mana balas-balas yang mengandungi maksud 'pergi dari sini' secara langsung atau tidak langsung, tersurat atau tersirat akan dikira sebagai strategi pengusiran. Tambahan pula, dalam dapatan kajian ini yang datanya lahir dari CMC, selain mengusir secara terus, pengkaji mendapati penggunaan strategi ini lebih bersifat kepada pengusiran dalam skala yang berbeza. Skala yang berbeza ini merujuk kepada penulis-penulis balas yang bukan sahaja mengusir sasaran dalam skala kecil seperti dalam platform Twitter namun turut dilihat mengusir dalam skala yang lebih besar seperti kedudukan beliau sebagai seorang perdana menteri. Dalam ujaran secara bersemuka, ia amatlah mudah untuk mengusir sasaran dengan hanya menggunakan ujaran yang membawa maksud seperti pergi dari sini atau sila berambus, tetapi dalam konteks CMC pendekatan yang digunakan agak berbeza.

Contoh 19

A7	Kalau baca reply kat sini..Hampir 100% tidak menyokong, malah kena maki lagi ada la.. baik delete jew la akaun tu dato. Sedih sedara mara dato tgok.. malu mereka..
A141	Tolong la letak jawatan elok2. Orang x maw hang dah najib weyyy. P caqi keja lain la ka mai join pakatan harapan ka
C40	Saya tak mahu tuan dan parti tuan memerintah lagi. Ini fakta.

Dalam balas A7, penulis bertujuan mengusir Dato Seri Najib Razak dengan mencadangkan supaya beliau memadamkan akaun Twitter beliau. Ini secara tidak

langsung mengusir Dato Seri Najib Razak dari membuat apa-apa Tweet atau pernyataan di dalam media sosial Twitter sekaligus mengusir beliau dari terlibat dalam rangkaian media sosial Twitter. Selain itu, penulis di balas A141 dan C40 menyatakan strategi pengusiran melalui ujaran ‘tolong lah letak jawatan’ dan ‘saya tidak mahu tuan dan parti tuan memerintah lagi’. Penulis bukan sahaja mengusir sasaran, namun turut serta mengusir parti beliau iaitu Barisan Nasional untuk tidak lagi menjadi parti yang memerintah negara dalam balas C40. Ini hanya digunakan kepada seseorang yang berjawatan dalam sesuatu organisasi, dan dalam balas ini merujuk kepada Dato Seri Najib Razak, iaitu Perdana Menteri Malaysia pada waktu itu. Kedua-dua balas ini mempunyai maksud tersirat untuk mengusir seperti ‘pergi dari sini’ tetapi diintrepetasikan dalam skala yang lebih besar dan merujuk secara jelas kepada jawatan sasaran. Ini sekaligus menunjukkan terdapat perbezaan dalam skala strategi pengusiran itu digunakan iaitu bukan sahaja untuk mengusir sasaran dari media sosial Twitter malahan turut mengusir sasaran dan jawatan yang disandang beliau.

4.2.4.1 Pengusiran yang tidak bersifat peribadi (*Non-personalized dismissals*)

Pengkaji mendapati bahawa terdapat juga strategi yang digunakan untuk mengusir sasaran dalam skala yang lebih tersendiri dimana penggunaan strategi pengusiran itu merujuk kepada parti politik sasaran iaitu Barisan Nasional dan bukan secara peribadi kepada sasaran sekaligus menyerang air muka identiti sosial beliau. Ke kerapannya strategi ini amat relevan iaitu sebanyak 10 kali dan ini jelas menunjukkan ketidakpuashatian melalui penggunaan bahasa tidak santun itu tidak hanya berpaksikan sentimen peribadi sasaran malah turut memberi kesan terhadap muka identiti sosial.

Contoh 20

A85	Bila masa dia kutuk. Betul apa dia ckp, penerima BRIM semakin ramai, itu tandanya BN x buat keje. Tolak BN
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Penulis menyatakan hasrat untuk mengusir parti politik Dato Seri Najib Razak dengan menulis ‘Tolak BN’. Perkataan tolak di sini tidak membawa maksud literal seperti menolak pintu tetapi merujuk kepada maksud yang lebih tersirat iaitu berdasarkan kamus Dewan Bahasa dan Pustaka, turut membawa maksud mengusir secara mendalam. ‘Tolak BN’ ataupun ‘Tolak Barisan Nasional’ jelas mengusir parti tersebut dari terus memerintah atas asbab ketidakpuashatian penulis-penulis terhadap corak pemerintahan atau pucuk pimpinan parti itu sendiri. Secara umumnya, apabila penulis mengusir parti sasaran, pada waktu yang sama, ia sekaligus juga turut mengusir sasaran. **Ini jelas menunjukkan bahawa sesiapa sahaja yang terlibat dalam sesuatu badan organisasi mampu memberi kesan secara meluas apabila melakukan sesuatu yang dianggap negatif.**

4.2.5 Perendahan martabat (*Condescensions*)

Strategi ini digunakan apabila penutur bertujuan untuk merendahkan martabat pendengar. Strategi ini hampir seakan penghinaan tetapi lebih kepada keinginan penulis untuk menunjuk kedudukan atau darjat dalam sudut kuasa yang lebih tinggi atau dalam Bahasa Inggeris, ‘*superiority*’.

Contoh 21

A4	Tweet macam bekas PM ke 6 boleh tak? Macam budak sekolah main bapak-bapak.
A12	mcm budak wechat
A62	Macam budak darjah tiga tak hormat darjah lima
B32	Hire admin lain la. Admin yg jaga account ni menaip mcm budak baru sem 1.

Kesemua penulis balas di atas merendahkan martabat Dato Seri Najib Razak dengan menyamakan dan memanggil beliau dengan panggilan yang merujuk kepada penanda identiti yang tidak tepat kepada sasaran seperti budak sekolah dan budak-budak. Balas-

balas seperti di Contoh 21 jelas menunjukkan ketidakpuashatian penulis-penulis terhadap apa yang dimuat naik dalam Tweet sasaran dan secara sengaja menggunakan pendekatan untuk membandingkan sasaran dengan penanda identiti yang tidak tepat dan apabila digunakan untuk merujuk kepada seseorang yang merupakan perdana menteri ketika itu, jelas merupakan sejenis perendahan martabat dan sekaligus merupakan ancaman kepada air muka sasaran.

Contoh 22

A111	Bila bekas PM pun mcm makcik bawang ...bg BRIM pd rakyat susah tu tanda ekonomi negara bagus ke?
B10	Dato sri langsung x professional.. macam macai je.. nampak sangat cuak..
B72	Macam sajat perangai Datuk

Tambahan pula, seperti balas-balas A111, B10 dan B72 dalam Contoh 22, terdapat juga perkataan lain yang digunakan untuk merendahkan martabat sasaran seperti penggunaan kata nama yang bersifat negatif iaitu ‘macai’ manakala ‘makcik bawang’ jelas merujuk kepada perbuatan mereka yang suka mengumpat dan mengata orang. Selain itu, terdapat juga rujukan simile kepada seorang figura transgender di Malaysia iaitu ‘Sajat’. Perbandingan seperti ini jelas menghina sasaran dalam merendahkan status sasaran iaitu seorang yang memegang jawatan tertinggi dalam pentadbiran negara pada waktu itu.

4.2.6 Penyenyap (*Silencers*)

Strategi seterusnya adalah penyenyap atau pendiam. Strategi ini digunakan dalam sesuatu situasi dengan secara tidak santun untuk membuat seseorang itu terus diam atau berhenti cakap. Walaupun data ini terhasil bukan dari perbualan secara bersemuka, pengkaji berpendapat bahawa penggunaan elemen perkataan yang sama harus diambil kira sebagai strategi untuk membuatkan sasaran diam atau berhenti bercakap dalam suasana CMC.

Pengkaji mendefinisikan strategi penyenyap sebagai balas-balas yang mengandung unsur perkataan yang membawa maksud seperti ‘diam’ atau ‘berhenti’ secara langsung atau tidak langsung, tersurat atau pun tersirat.

Contoh 23

A14	diam la Thanos
A16	Shut up and stop lying, main twitter buat apa. semak
C3	Please stop talking. Coz everything come out from you is rubbish.

Dalam balas-balas di atas, kesemua balas mengandungi unsur-unsur maksud yang bertujuan untuk menghentikan atau menyenyapkan sasaran dari terus bersuara tetapi dalam konteks CMC di mana sasaran bukan berada bersama mereka secara nyata. Walau bagaimanapun, implikasi penggunaan perkataan seperti ‘diam la’, ‘*shut up*’ dan ‘*please stop talking*’ turut membawa maksud dan tujuan yang sama dalam konteks ujaran secara bersemuka dan ini sekaligus membuatkan strategi ini berkesan sebagai suatu strategi yang tidak santun.

4.2.7 Ekspresif Negatif (*Negative Expressives*)

Strategi terakhir ini merujuk kepada makian atau ekspresif yang buruk oleh penutur untuk menyerang air muka pendengar. Disebabkan data hadir dari Tweet yang dimuat naik dalam Bahasa Melayu, oleh itu penggunaan perkataan tabu Bahasa Inggeris seperti ‘*fuck*’ dan ‘*damn*’ seperti dalam kerangka teori Culpeper (2011) yang hadir dari data bahasa Inggeris ialah terlalu sedikit, **walaupun bagaimanapun** ia tidak dapat dinafikan bahawa terdapat juga perkataan tabu lain dalam konteks bahasa Melayu.

Contoh 24

A52	Kahkahkah cilaka ..Wolf of Wallstreet tu ape
-----	-----------------------------------------------------

Apabila perkataan seperti ‘cilaka’ (celaka) dalam balas A52 digunakan untuk dijadikan rujukan kepada sasaran yang menyandang jawatan tertinggi pentadbiran negara sewaktu itu, ia jelas tidak santun dan apabila ditujukan kepada sesiapa pun tetap akan melahirkan pemahaman yang negatif. Pengkaji merasakan amatlah perlu memahami konteks bahasa tabu dalam pemahaman Bahasa Melayu supaya strategi ketidaksantunan ini dapat dikembangkan dari sudut pandang bahasa yang berbeza. Tujuan strategi ini masih sama di mana ia masih mengancam air muka sasaran secara nyata.

Contoh 25

B34	<i>Again??! Are you fucking serious DS? Why talk like u r brainless</i> <i>- Lagi??! Adakah kau **** serious Dato Seri? Kenapa cakap macam tiada otak?</i>
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Merujuk kepada balas B34, ia jelas dan tidak dapat dinafikan merupakan strategi ekspresif negatif seperti mana yang digambarkan Culpeper (2011) dalam data beliau sendiri iaitu melalui penggunaan kata dasar ‘*fuck*’ dalam bahasa Inggeris. Penggunaan perkataan atau ujaran seperti ini terhadap seseorang yang berjawatan tinggi seperti sasaran, jelas membuktikan ketidakpuashatian penulis kerana berani menyuarkan rasa marah melalui penggunaan ekspresif negatif yang apabila diletakkan dalam konteks berbeza, masih bersifat tidak santun.

Contoh 26

B19	Pegi mampos !
-----	----------------------

'Pegi mampos' (pergi mampus) jelas berhasrat untuk melihat sasaran pergi meninggalkan dunia ini sebagai insan yang bernyawa oleh penulis. Penulis-penulis balas beranggapan bahawa adalah terbaik jika sasaran terus hilang dari muka bumi dengan harapan ia akan memberi kebaikan kepada mereka. Dalam apa jua keadaan sekalipun, berhajat perkara yang buruk untuk berlaku kepada orang lain boleh dianggap sebagai tidak senonoh dan melalui **strategi ini**, penulis menunjukkan watak yang tidak santun melalui penggunaan ekspresif yang negatif ini terutamanya apabila sasaran adalah seseorang yang perlu dihormati. Oleh itu, ia menjadikan balas-balas di atas jelas tidak sesuai dan tidak santun serta mengancam air muka sasaran.

4.2.8 Dapatan Strategi Ketidaksantunan Yang Lain

Terdapat balas-balas yang mengandungi strategi tidak santun yang tidak termasuk dalam kategori strategi yang diusulkan oleh Culpeper (2011). Beliau dalam bukunya, *Impoliteness: Using Language To Cause Offence* ada menerangkan mengenai konsep tingkah laku konvensional tidak santun visual bukan lisan yang jarang muncul dalam data beliau. Beliau menyifatkan senarai gerak isyarat yang menyinggung perasaan termasuk meludah, menjelirkan lidah kepada seseorang, membuat isyarat dua jari (atau satu jari) ke arah mereka, menjulangkan mata, menoleh, dan membelakangi seseorang jarang berlaku dalam data beliau namun turut mencadangkan bahawa tingkah laku ini mungkin dikategorikan sebagai ketidaksantunan visual bukan lisan yang bersifat konvensional. Oleh itu, pengkaji merasakan penggunaan 'gestur' yang diterjemahkan dalam bentuk bahasa harus diambil kira sebagai strategi ketidaksantunan yang konvensional apabila gestur itu bersifat negatif.

4.2.8.1. Gestur verbal negatif

Pengkaji mendapati bahawa terdapat 5 balas yang mengandungi perkataan yang merujuk kepada sesuatu gestur negatif seperti perlakuan meludah (*'puiii'*) sebanyak 3 kali, menjerit (*woih*) dan ekspresif perasaan tanda tidak setuju atau tentangan (*choiii*) sebanyak 1 kali. Hasil dapatan bagi bahagian ini diterjemahkan dan dibincangkan dalam contoh di bawah.

Contoh 27

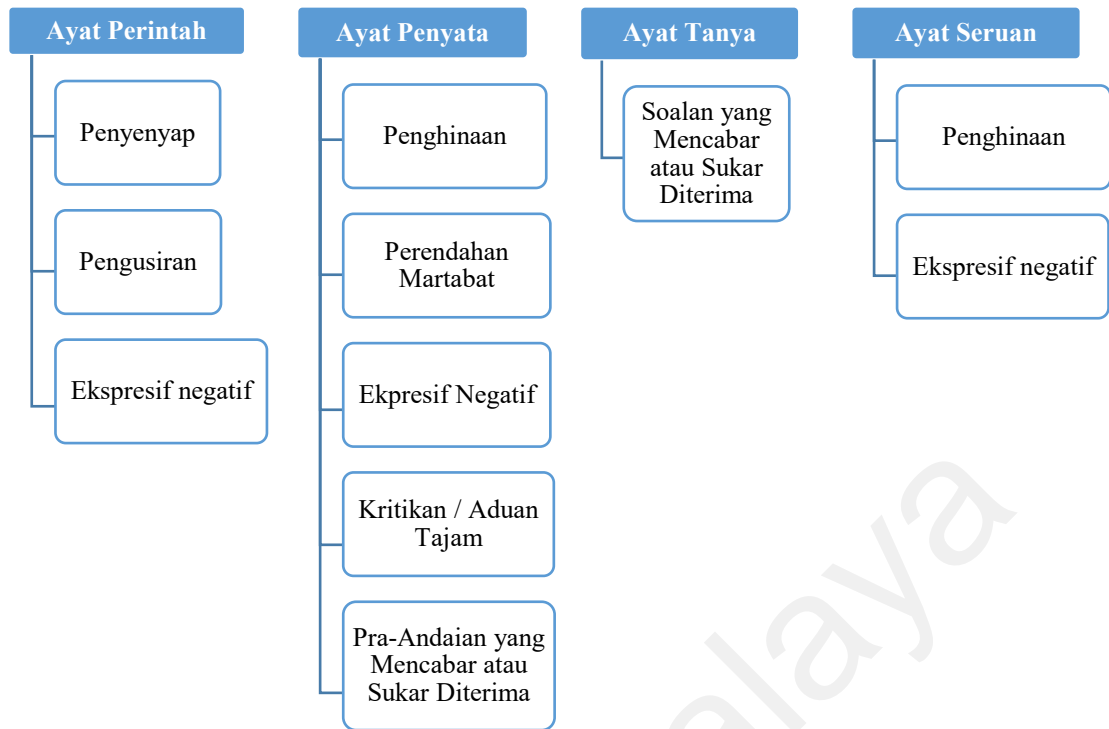
A47	Acah prihatin lah pulak puiiii
B22	Anjeng. Tidolah woih
B74	diam lah kau jibby. membawang je keje. tanya psl 1mdb sepi xnak kata apa choiiii

Melihat kepada contoh-contoh di atas, penulis-penulis balas telah menggunakan perkataan seperti *'puiiii'*, *'woih'* dan *'choiii'* untuk menyampaikan strategi ini. Apabila sesuatu komunikasi itu berlaku atas talian, gestur verbal seperti ini jelas menjadi suatu yang norma kerana penulis ingin menggambarkan sesuatu perbuatan melalui perkataan. Oleh kerana kajian ini bersifat ketidaksantunan, pengkaji merasakan penegasan terhadap gestur yang negatif harus ditekankan. Ini kerana jika pengkaji hanya melabelkan gestur verbal tanpa perkataan negatif, terdapat juga gestur-gestur verbal lain yang merujuk kepada perbuatan yang tidak negatif seperti 'haha' yang merujuk kepada perlakuan ketawa. Strategi seperti gestur verbal negatif ini mampu memberi pemahaman yang lebih mendalam apabila mengkaji penggunaan bahasa yang tidak santun secara atas talian ataupun konteks CMC secara dasarnya kerana ia jelas mampu mengancam air muka sasaran yang merupakan asbab sesuatu itu dilihat tidak santun.

4.3 Realisasi Strategi Ketidaksantunan Konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak

Bahagian sebelum ini telah mengenal pasti, melihat kekerapan dan menerangkan penggunaan strategi ketidaksantunan konvensional yang terdapat dalam ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak berdasarkan teori strategi ketidaksantunan oleh Culpeper (2011) termasuk dapatan strategi baru. Di dalam bahagian ini, pengkaji akan menerangkan dan membincangkan bagaimana setiap strategi ketidaksantunan itu direalisasikan dengan melihat cara sesuatu strategi ketidaksantunan itu digunakan atau diaplikasikan melalui aspek tatabahasa iaitu penggunaan bahasa yang tidak santun dalam ruangan balas seperti jenis ayat, jenis kata, sudut semantik serta persamaan tema penggunaan perkataan. Secara amnya, persoalan kedua merupakan kesinambungan dari hasil dapatan persoalan pertama dan kedua-dua persoalan ini berhubung kait secara rapat.

Pertama sekali, pengkaji menggunakan pendekatan tatabahasa melalui jenis ayat yang digunakan untuk merealisasikan setiap strategi. Rajah 4.2 menunjukkan pecahan jenis ayat bagi setiap strategi ketidaksantunan konvensional. Pengkaji turut mendapati bahawa terdapat 3 jenis strategi yang berada dalam dua atau tiga jenis ayat yang berbeza iaitu seperti strategi penghinaan, soalan dan/atau pra-andaian yang sukar diterima dan ekspresif negatif. Selepas mengenal pasti jenis ayat, pengkaji membincangkan bagaimana penggunaan perkataan mengikut golongan kata seperti kata nama, kata kerja dan kata adjektif. Jenis kata-kata ini membantu pengkaji untuk melihat kekerapan penggunaan jenis kata dengan lebih jelas untuk mendalami pola, tema atau cara penggunaan dalam setiap strategi ketidaksantunan itu sendiri. Tambahan pula, pengkaji akan mendalami aspek semantik maksud sesuatu perkataan yang digunakan bagi melihat tema semantik bagi setiap strategi yang dijumpai dalam dapatan data.



Rajah 4.2: Pecahan Strategi Ketidaksantunan mengikut Jenis-jenis Ayat

Walaupun pecahan kepada jenis ayat dilihat kurang memberi nilai tambah yang signifikan, namun pengkaji merasakan bahawa ia penting untuk memberi pemahaman kepada pengkaji untuk melihat bagaimana penggunaan frasa kata atau perkataan yang tidak santun direalisasikan dalam kajian ini. Ini kerana setiap jenis ayat mempunyai implikatur yang berbeza dari sudut jenis ayat penyata, interogatif dan figuratif. Implikatur di sini membawa maksud satu bentuk pentafsiran makna yang melangkaui batas-batas makna literal sesuatu ayat (Grice, 1975).

4.3.1 Penghinaan

Pengkaji sedia maklum bahawa setiap balas strategi penghinaan direalisasikan dalam bentuk penggunaan ayat dalam balas yang tidak santun. Pengkaji sedia maklum bahawa hanya strategi ini mempunyai pecahan sub-kategori yang lain untuk melihat sesuatu jenis bentuk strategi penghinaan itu berlaku, baik secara bersemuka atau secara atas talian dalam konteks CMC. Perbezaan dari sudut bagaimana ia direalisasikan menunjukkan variasi pengguna perkataan yang hadir dari pelbagai penggunaan perkataan. Setiap pecahan strategi penghinaan ini dikategorikan mengikut jenis ayat dan digambarkan melalui Jadual 4.3 di bawah.

Jadual 4.3: Kekerapan Jenis Ayat bagi Strategi Ketidaksantunan Penghinaan

Sub-kategori Penghinaan	Ayat nyata	Ayat seruan	Jumlah	Peratus (/100%)
Vokatif negatif peribadi	23	4	27	42%
Penegasan negatif peribadi	23	3	26	40%
*Penegasan negatif tidak bersifat peribadi	7	0	7	10%
Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran	5	0	5	8%
Jumlah	58	7	65	100%

**Sub-kategori penghinaan bukan Culpeper (2011)*

Pengkaji mendapati bahawa sub-strategi penghinaan penegasan negatif peribadi dan vokatif negatif peribadi mempunyai dua jenis ayat yang digunakan untuk direalisasikan iaitu ayat nyata dan ayat seruan manakala bagi sub strategi penegasan negatif tidak bersifat peribadi dan rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran, pengkaji mendapati bahawa hanya terdapat satu jenis ayat yang digunakan untuk

merealisasikan strategi ini iaitu ayat nyata. Pengkaji akan turut menghuraikan realisasi bagi strategi penghinaan ini mengikut sub-kategori masing-masing seperti di Jadual 4.3 supaya proses pemahaman bagaimana strategi ini direalisasikan dengan lebih mudah dan tepat.

4.3.1.1 Vokatif negatif peribadi

Penggunaan vokatif sebagai rujukan kepada sasaran melalui penggunaan variasi jenis kata seperti kata nama dan kata sifat sebagai nama panggilan atau samaran yang negatif kepada sasaran memberi gambaran yang jelas bagaimana sub-kategori penghinaan ini direalisasikan dalam kajian ini. Penemuan kesemua vokatif ini berdasarkan jenis kata diperlihatkan melalui Jadual 4.4 di bawah.

Jadual 4.4: Vokatif negatif bagi Sub-Kategori Vokatif Negatif Peribadi

Vokatif Negatif	
Kata Nama	Kata Sifat
Jibby (3x) / Tok Jib / Jibai / Jib	Bahlol / semak / celaka / <i>butthurt</i>
penipu (2x) / pendusta (2x) / bapa penipu	
pencuri (2x) / perompak (2x) / penyamun	
pemerintah zalim / bajingan / samseng / musibat / rasuah / pakcik bawang	
deii / kaliamput / pakhang	
anjeng	
<i>Thanos</i>	

**x dalam jadual merujuk kepada kekerapan*

Pengkaji mendapati vokatif kata nama yang lahir dari istilah ‘tipu’ dan ‘curi’ sebagai rujukan kepada kata nama negatif seperti ‘pencuri’ dan ‘penipu’ dilihat kerap digunakan dalam kajian ini. Variasi kata ganti nama atau nama samaran bagi sasaran, Dato Seri Najib Razak, iaitu ‘Jibby’ mencatatkan kekerapan tertinggi iaitu sebanyak 3 kali apabila

digunakan sebagai vokatif bagi merealisasikan strategi penghinaan ini. Pengkaji turut mendapati penulis-penulis menggunakan panggilan yang merujuk kepada watak yang jahat melalui vokatif seperti ‘samseng’ dan ‘pemerintah zalim’ untuk menghina sasaran. Penggunaan bahasa slanga seperti ‘kaliamput’ dan ‘deii’ turut dijumpai yang menunjukkan bahawa latar belakang budaya dan bangsa turut menjadi elemen dalam merealisasikan sub-kategori ini. Selain itu, terdapat juga rujukan haiwan yang digunakan sebagai vokatif yang negatif untuk menggelar sasaran dan penggunaan nama watak jahat dalam filem iaitu ‘*Thanos*’ turut hadir dalam data kajian ini. Selain itu, jelas dari dapatan jadual yang menunjukkan penggunaan vokatif yang hadir sebagai kata nama lebih banyak digunakan berbanding kata sifat. Perbincangan lanjut mengenai penggunaan vokatif-vokatif ini diperjelaskan lagi melalui contoh-contoh di bawah untuk melihat bagaimana kesemuanya direalisasikan dalam kajian ini.

Contoh 28

A15	Weh bahlol rakyat tak hamak pon brlm.. rakyat nak ko hapuskn GST hrga mnyak n kos sara hidup bagai..
A52	Kahkahkah cilaka .. Wolf of Wallstreet tu ape

Penggunaan perkataan kata sifat yang kesat dan tidak santun dalam bentuk ayat penyata sebagai vokatif digunakan untuk merealisasikan strategi ini. Penulis-penulis balas secara terang-terangan merasakan tidak puas hati dengan menghina sasaran tanpa mengira jawatan yang disandang beliau. Melihat Contoh 28 di atas, balas A15 dan A52, menggunakan perkataan ‘bahlul’ yang membawa maksud bangang, bodoh atau tongong manakala perkataan ‘celaka’ yang bermaksud malang, sial atau tidak baik mengikut Kamus Dewan Bahasa Keempat. Penggunaan perkataan kata sifat seperti ini apabila ditujukan kepada sesiapa pun jelas merealisasikan sub-kategori penghinaan ini dan mengancam air muka sasaran dalam konteks apa sekalipun ia digunakan.

Contoh 29

B28	Hahaha waklu jib!
B74	diam lah kau jibby . membawang je keje. tanya psl 1mdb sepi xnak kata apa choiiii
C8	Kepala bapak kau la Jibai . [.....]

Contoh 29 menunjukkan penggunaan nama samaran atau panggilan yang negatif apabila digunakan untuk merujuk kepada individu yang bergelar Dato Seri Najib Razak. Perkataan '*jib*' atau '*jibby*' merupakan panggilan yang lahir dari proses penyingkatan dengan hanya mengambil suku kata kedua atau terakhir dalam nama sasaran sendiri itu Najib. Panggilan ini sering digunakan untuk merujuk kepada perdana menteri ketika itu sebagai nama timangan beliau dan ini amat jelas merupakan suatu jenis penghinaan kerana Dato Seri Najib sendiri tidak pernah menggelarkan diri beliau seperti yang disebut dalam balas B28 dan B74 apatah lagi menggunakan nama panggilan tersebut dalam apa jua situasi sekalipun. Oleh itu, amatlah tidak santun dan jelas memberi kesan yang negatif kepada air muka sasaran. Selain itu, terdapat juga panggilan 'Jibai' bagi pengkaji tidak santun dan menghina kerana ia mempunyai maksud yang tersirat. Pengkaji mempunyai dua andaian di mana dua-dua secara terang bertujuan untuk menghina. Andaian pertama, pengkaji beranggapan penulis ingin menulis perkataan makian '*cibai*' yang membawa maksud alat kelamin perempuan dalam bahasa Hokkien yang penggunaannya amat meluas dalam masyarakat Cina di Malaysia dan Singapura malah turut digunakan secara umum, tetapi mungkin tidak secara langsung. Andaian kedua ialah penulis ingin bersifat kreatif dan menggabungkan dua perkataan iaitu '*cibai*' dan '*Jibby*' di mana '*Jibby*' ialah panggilan nama lain untuk Dato Seri Najib Razak, maka melalui ini, terhasilnya perkataan Jibai itu sendiri.

Contoh 30

C60	Ya betul, selamatkan Malaysia dari penipu , pencuri yg saban hari klentong rakyat [...]
B90	[...] #Pencuri #BurukSangka #TolakBN #PRU14

Merujuk kepada Contoh 30 di atas, tema yang sama seperti sub-kategori penegasan negatif peribadi turut ditemukan bagi sub-kategori ini iaitu yang lahir dari istilah ‘tipu’ dan ‘curi’ melalui penggunaan vokatif seperti ‘penipu’ dan ‘pencuri’. Pengkaji sedar akan situasi dan tohmahan yang dilontarkan kepada sasaran ketika itu dan ini jelas membuktikan isu 1MDB itu sendiri menjadi titik tolak dalam merealisasikan strategi-strategi dalam kajian ini. ‘Pencuri’ di sini jelas memberikan gambaran bahawa sasaran telah ‘mencuri’ duit rakyat untuk kepentingan peribadi sasaran dan ‘penipu’ merujuk kepada penipuan-penipuan yang dibuat sasaran bagi menjaga air muka beliau yang mana jelas diketahui pengetahuan adalah sebaliknya. Bahasa-bahasa seperti ini apabila digunakan sebagai vokatif untuk menghina seseorang apatah tonggak pentadbiran negara jelas menghina dan mengancam air muka sasaran.

Contoh 31

B114	Makin lama makin bengong tweet-tweet kau ni bajingan !!!
B104	Semakin dekat hari mengundi, PM kita semakin downgrade sehingga tahap samseng yang suka menipu, fitnah dan mencuri. [...]
C14	Musibat. Kau yang penipu. Dlu sebelum pru kata harga minyak tak naik lepas pru subsidi minyak kau hapus.
A84	ni tok ang kaliamput

Pengkaji turut menemukan penggunaan kata nama yang negatif sebagai vokatif turut dapat diperlihatkan untuk bertujuan menghina sasaran bagi strategi ini seperti Contoh 31

di atas. Bagi strategi ini, terdapat juga ayat yang bukan bersifat penyata namun bersifat ayat seruan seperti balas B114. Penggunaan vokatif atau nama panggilan yang jelas tidak santun untuk merujuk kepada sasaran seperti dalam balas-balas di Contoh 31 menunjukkan bagaimana strategi penghinaan itu direalisasikan. Perkataan ‘bajingan’ yang membawa maksud penjahat atau pencuri turut digunakan untuk menghina sasaran atas asbab isu 1MDB yang sedang hangat dibualkan pada waktu itu. Penulis balas B104 menghina sasaran dengan menggelarkan sasaran sebagai samseng. Perkataan samseng ini yang berasal dari perkataan Mandarin, ‘*sān xīng*’ jelas merupakan identiti yang tidak tepat untuk dilabelkan kepada sasaran. Pengkaji merasakan ini kerana perwatakan sasaran yang bertindak seperti seorang samseng dalam mentadbir urus negara apabila terpalit dengan pelbagai tohmahan seperti isu 1MDB itu sendiri. Selain itu, sinonim bagi perkataan ‘celaka; iaitu ‘musibat’, merupakan kata makian yang jelas negatif apabila digunakan apatah lagi jika ditujukan kepada seorang yang berjawatan perdana menteri. Merujuk balas C14, penulis balas ini menggunakan perkataan ‘musibat’ yang membawa maksud musibah atau malapetaka yang merujuk kepada Dato Seri Najib Razak sebagai suatu jenis bencana atau kecelakaan kepada negara. Perkataan musibat ini sendiri mempunyai maksud yang jelas negatif apabila digunakan untuk merujuk kepada seseorang dan jelas ini merupakan strategi penghinaan secara eksplisitnya menyerang air muka sasaran. Dari balas A84, penggunaan dialek atau loghat perkataan ‘kaliamput’ itu sendiri seringkali digunakan sebagai rujukan makian atau penghinaan yang sinonim dengan maksud perkataan bodoh oleh rakyat Malaysia yang menetap di bahagian utara negara terutamanya masyarakat di Pulau Pinang. Penggunaan perkataan ini secara terang tidak santun dan bertujuan untuk menghina apabila digunakan sebagai vokatif negatif untuk ditujukan kepada sesiapa pun terutamanya melabelkan seorang yang merupakan ketua pentadbiran negara pada waktu itu. Penggunaan kata-kata ganti diri atau penanda identiti yang bersifat negatif seperti dalam Contoh 31 ini amat jelas mengancam air muka sasaran

apabila digunakan dalam sesuatu komunikasi baik atas talian ataupun tidak dalam merealisasikan sub-kategori strategi penghinaan ini.

Contoh 32

B22	Anjeng. Tidolah woih
-----	-----------------------------

Berdasarkan balas B22 dari Contoh 32, penulis menggunakan nama haiwan iaitu anjeng (anjing) untuk merujuk kepada sasaran sebagai gelaran atau nama panggilan. Secara asasnya, memanggil atau merujuk seseorang yang bersifat manusia dengan panggilan haiwan seperti 'anjing' atau 'babi' merupakan penghinaan yang mutlak dan dianggap biadap dalam masyarakat Malaysia apatah lagi apabila sasaran merupakan orang yang ternama. Walaupun terdapat juga panggilan rujukan haiwan lain yang bersifat positif, seperti 'bunny' atau 'kitty', tetapi tidak dapat dinafikan bahawa memanggil seseorang dengan perkataan anjing itu sendiri jelas mengancam air muka penerima. Ini kerana masyarakat Melayu di Malaysia amat sensitif dengan perkataan 'anjing' dan 'babi' kerana masyarakat Melayu semuanya beragama Islam, dan kedua-dua haiwan ini merupakan haiwan yang haram dari sudut pandangan agama Islam. Oleh itu, rujukan kepada sasaran yang jelas beragama Islam dengan rujukan sebegini jelas merupakan penghinaan yang mutlak dan kasar.

Contoh 33

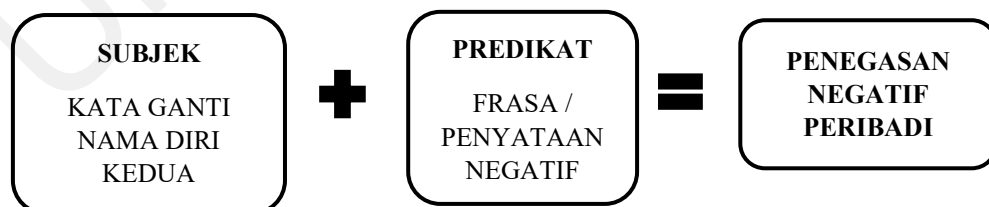
A14	diam la Thanos
-----	-----------------------

Balas ini dianggap tidak santun dan merupakan satu penghinaan kerana penggunaan perkataan 'Thanos' ditujukan secara langsung kepada Dato Seri Najib Razak. Untuk pengetahuan umum, *Thanos* merupakan watak antagonis di dalam rangkaian *Marvel*

Cinematic Universe (MCU). *Thanos* adalah akar kepada kejahatan yang ditentang oleh watak-watak protagonis seperti *Iron Man* dan *Captain America*. Oleh itu, pengkaji merasakan amat jelas bahawa dalam spektrum politik negara pada waktu pilihan raya ke-14, penulis balas A14 jelas cuba menggambarkan watak *Thanos* itu telah dilayarkan dalam dunia nyata oleh Dato Seri Najib Razak dan ini jelas merupakan suatu penghinaan kerana bukan dibandingkan dengan watak-watak protagonis yang lain.

4.3.1.2 Penegasan negatif peribadi

Mengambil kira gabungan subjek dan predikat untuk melihat dan mengenal pasti sub-kategori ini (rujuk seksyen 4.2.1.2), pengkaji mendapati terdapat kepelbagaian jenis subjek melalui penggunaan pelbagai rujukan kepada kata ganti nama diri kedua seperti 'kau' dan pernyataan dan frasa yang negatif sebagai predikat yang jelas negatif seperti 'yang penipu' digunakan untuk merealisasikan sub-strategi penghinaan ini. Tema penggunaan predikat turut dikelaskan mengikut maksud semantik perkataan-perkataan yang digunakan supaya mudah bagi pengkaji untuk diterangkan dengan lebih jelas. Pengkaji merumuskan formula dalam cara penggunaan bahasa bagi sub-kategori ini direalisasikan melalui Rajah 4.3. Penemuan jenis subjek dan predikat bagi sub-kategori ini turut diterjemahkan melalui Jadual 4.5 di bawah.



Rajah 4.3: Formula dalam merealisasikan Sub-kategori Penghinaan Penegasan Negatif Peribadi

Jadual 4.5: Subjek dan Predikat bagi Sub-Kategori Penghinaan - Penegasan Negatif Peribadi

Subjek	Predikat Negatif
Kau / ko (12x) / DS (5x) / Dato Seri (3x) / awak (2x) / hang (2x) / you (2x) // dato // bang / engkau	bodoh (4x) / terlalu bodoh
	menipu (2x) / tidak boleh dipercayai lagi (2x) / bercakap bohong / mungkir janji / berpura-pura janji / yang penipu / suka tipu / janji palsu / yang tipu rakyat / pon koner
	Ajar mengutuk // menghina / asyik kutuk / banyak menghasut
	buat hutang berbillion-billion / pakcik bawang / tidak professional / tidak tahu malu sembang bikin bimbang / cakap pandai / betul dalam semua hal
	gatal mulut / lidah bercabang
	<i>ruin it</i>

*x dalam jadual merujuk kepada kekerapan

Merujuk kepada jadual di atas, subjek yang merujuk kepada ganti nama diri kedua ‘kau / ko’ ialah yang paling kerap digunakan diikuti perkataan ‘DS’ yang merujuk kepada ‘Dato Seri’, ‘awak’, ‘hang’ dan ‘you’. Pengkaji sedia maklum bahawa perkataan ‘ko’ ialah bahasa harian yang kerap digunakan apabila berkomunikasi secara atas talian yang lahir dari perkataan ‘kau’ manakala perkataan ‘hang’ merupakan bahasa slanga yang turut membawa maksud ‘kau’ yang berasal dari penduduk yang menetap di bahagian utara Malaysia. Tambahan pula, terdapat pelbagai variasi predikat dalam sub-kategori ini yang memperlihatkan perkataan ‘bodoh’ acapkali digunakan sebagai intipati predikat berbanding yang lain diikuti frasa ‘menipu’ dan ‘tidak boleh dipercayai lagi’. Jadual di atas turut memperlihatkan penggunaan simpulan bahasa ‘gatal mulut’ dan ‘lidah bercabang’ sebagai frasa dalam predikat. Selain itu, terdapat penggunaan bahasa Inggeris untuk merealisasikan strategi ini iaitu ‘you ruin it’. Pengkaji akan menerangkan contoh-

contoh sub-kategori ini mengikut tema masing-masing dan bagaimana ia direalisasikan melalui contoh-contoh di bawah.

Contoh 34

A143	misquoted! bodoh lah awak ni.. mana dia kutuk
C8	Kepala bapak kau la Jibai . Letaklah jawatan kau sbg pemimpin . Sebab kau terlalu bodoh . [...]
C67	Bodoh ko ni najib...pru mana ada pembangkang. Kalu gitu selangor penang kelantan x mau dgr cakap pembangkang...

Daripada Contoh 34 di atas, penulis-penulis menggunakan kata sifat ‘bodoh’ untuk menghina sasaran secara terang-terangan. Penggunaan perkataan ini jelas menunjukkan penghinaan terhadap sasaran atau sesiapa pun apabila bila digunakan sebegini rupa. Ayat penyata seperti ‘kau terlalu bodoh’ amat menghina sasaran walaupun beliau merupakan seorang perdana menteri. Melabelkan seseorang dengan menggunakan kata sifat seperti balas-balas di atas dalam konteks apa sekalipun jelas mengancam air muka sasaran dan menunjukkan ketidakpuashatian penulis balas terhadap sasaran. Penggunaan perkataan ‘bodoh’ atau ‘*stupid*’ merupakan suatu yang negatif, dan merupakan perkataan yang kerap kali digunakan untuk merealisasikan strategi penghinaan itu sendiri dari konteks komunikasi atas talian (Halim, 2015).

Contoh 35

C42	Engkau yang tipu rakyat. Buat fitnah kat berita je kerjanya.
C14	Musibat. Kau yang penipu . Dlu sebelum pru kata harga minyak tak naik lepas pru subsidi minyak kau hapus.
C44	Kau tak boleh dipercayai lagi.. pui !
C37	Ika no ih goudut kopio tompinai. Janji palsu saja ko ni...

Penulis balas banyak menggunakan perkataan yang bersifat negatif seperti kata akar ‘tipu’ dalam bentuk kata kerja atau kata nama yang membawa maksud amat tidak santun apabila ditujukan kepada seorang ketua pentadbiran negara ketika itu seperti dalam Contoh 35 di atas. Kata kerja tipu itu sendiri mempunyai konotasi yang nyata negatif apabila digunakan untuk menggambarkan sesuatu perkara apatah lagi apabila digunakan untuk melabel seorang perdana menteri. Penggunaan perkataan seperti di atas dalam bentuk ayat penyata amat jelas menunjukkan penegasan ketidakpuashatian penulis-penulis terhadap sasaran mengenai skandal yang hangat diperkatakan ketika itu iaitu isu 1MDB di mana penulis-penulis telah melontarkan kata yang tidak santun yang merujuk kepada sasaran yang terlibat secara langsung dengan isu terbabit. Variasi penggunaan kosa kata bertemakan istilah ‘tipu’ dan ‘curi’ ini digunakan untuk merealisasikan strategi tidak santun dalam menghina sasaran yang jelas menunjukkan rasa marah dan benci terhadap sasaran yang berkait secara langsung dengan skandal yang melibatkan maruah negara ketika itu.

Contoh 36

A21	[...] ..Mokhzani DS kata kutuk BR1M tp DS sendiri mengutuk kt tv3
A64	Rakyat lebih rasa hina bila DS Najib umumkan keadaan ekonomi yg baik dlm negara dan diiktiraf antara menteri Kewangan terbaik tapi rakyat hidup susah hingga kerajaan terpaksa beri BR1M utk bantu ekonomi rakyat, bukan kah menipu dan menghina namanya...
C5	Saya tengok ds yang banyak menghasut

Melihat kepada Contoh 36 di atas, pengkaji mendapati bahawa penulis-penulis balas menggunakan kata ganti nama diri ‘DS’ untuk merujuk kepada sasaran iaitu Dato Seri Najib dan pernyataan negatif sebagai asas untuk menghina beliau. Pengkaji mendapati penggunaan kata kerja yang bersifat negatif dalam ayat penyata di atas iaitu ‘hasut’ yang digunakan dalam balas C5 untuk merujuk kepada keperibadian sasaran yang pada waktu

itu masih merupakan seorang perdana menteri dan tindakan ini sekaligus merealisasikan strategi ketidaksantunan penghinaan. Penulis balas C5 jelas menghina sasaran apabila menuduh sasaran seseorang yang banyak menghasut. Kata kerja hasut itu sendiri merupakan suatu perbuatan yang negatif dan mempunyai unsur jahat dan apabila digunakan sebagai suatu deskripsi terhadap individu iaitu sasaran, jelas membuktikan penulis berniat untuk menghina sasaran.

Meskipun penulis-penulis balas di atas masih menggunakan perkataan ‘DS’ yang jelas membawa maksud ‘Dato Seri’, tetapi tidak menafikan penghinaan atau yang dibuat melalui penggunaan predikat ‘mengutuk’, ‘menghina’ dan ‘yang banyak menghasut’ itu sendiri dan ini masih tidak menyangkal bahawa balas yang dimuat naik adalah tidak santun. Mengambil Contoh 35 dan 36 sebagai rujukan, pengkaji mendapati bahawa rujukan kepada subjek atau sasaran melalui kata ganti nama diri seperti ‘kau’, ‘engkau’ dan ‘Dato Seri’, walaupun berbeza dari sudut konotasi, tetapi ia tidak menjejaskan strategi penghinaan sub-kategori 2 ini untuk berlaku. Penggunaan kata ganti nama diri yang positif untuk merujuk kepada sasaran apabila digabungkan dengan predikat yang negatif masih jelas dilihat sebagai suatu jenis penghinaan.

Contoh 37

B1	Ah kau cakap pandai . Sama je.
A101	Awak tu buat hutang berbilion-bilion tak tahu buat apa.
C61	Najib kau memang tidak tahu malu . Dia juga memalukan nama baik Allahyarham Tu Hj Abd Razak dan ibunya Toh Puan Hajah Rahah. [...]
B10	Dato sri langsung x professional.. macam macai je.. nampak sangat cuak.. [...]

Walaupun istilah ‘cakap pandai’ bukan hadir dari kelompok simpulan bahasa, namun penggunaan istilah ini amat mesra dalam kalangan rakyat majmuk yang rata-ratanya faham yang ia membawa maksud seseorang itu hanya petah berkata-kata tetapi tidak petah dalam melaksanakan apa yang diperkatakan. Balas B1 menunjukkan penulis menghina sasaran dengan menyifatkan Dato Seri Najib sebagai seorang yang hanya ‘cakap pandai’. Mengambil kira isu 1MDB yang jelas menjadi pemangkin kepada kemarahan rakyat sewaktu pilihan raya ke-14 yang lalu, balas A101 menghina sasaran dengan menyatakan bahawa beliau telah menambah beban kepada negara dengan membuat hutang negara dengan jumlah bilion ringgit. Perkataan ‘hutang’ itu sendiri menggambarkan sesuatu perkara yang negatif apabila dijadikan bahan rujukan dalam menghina seseorang apatah lagi seorang yang sepatutnya mentadbir urus negara dengan baik walaupun dipadankan dengan kata ganti nama diri sopan seperti ‘awak’. Selain itu, istilah ‘tidak tahu malu’ yang dilihat amat negatif digunakan untuk merujuk kepada sasaran sebagai strategi penghinaan. Menggelarkan seseorang dengan kenyataan seperti ini jelas memberi tanggapan negatif kepada pendengar dan sekaligus mengancam air muka sasaran. Balas B10 menyaksikan penulis balas melabelkan sasaran seorang yang ‘tidak professional’ apabila kita semua maklum, profesionalisme merupakan ciri utama yang patut ada pada sasaran sebagai seorang perdana menteri. Melabelkan seseorang apatah lagi seorang perdana menteri sebagai tidak profesional amatlah jelas menghina dan menjatuhkan air muka sasaran apatah lagi mempersoalkan kredibiliti Dato Seri Najib sebagai perdana menteri ketika itu apabila menghina beliau dengan menyatakan bahawa beliau langsung tidak profesional. Pengkaji pasti bahawa perbezaan dari sudut budaya dan tempat tidak akan menyangkal bahawa balas ini dilihat sebagai tidak santun.

Contoh 38

B3	Tu dia tiba-tiba dah MEROYAN... tengah duk ketip kuku, tiba2 rasa gatal mulut ya Jib.. hahahhaa
C46	tapi hari2 dato' tweet minta simpati seolah2 dato' yg teraniaya. puihh dasar lidah bercabang .

Merujuk kepada balas-balas di atas, jelas menunjukkan terdapat **keunikan** dalam melihat bagaimana sesuatu strategi itu direalisasikan dari perspektif bahasa Melayu. Simpulan bahasa, 'gatal mulut' yang bermaksud seseorang yang suka menceritakan keburukan orang dan 'lidah bercabang' pula yang membawa maksud seseorang tidak dapat dipercayai percakapannya yang jelas mempunyai konotasi yang negatif kerana maksud kedua-dua simpulan bahasa ini bersifat negatif. Apabila digunakan untuk menghina sasaran, ia jelas membuktikan terdapat elemen ketimuran dalam berbahasa oleh rakyat Malaysia terutama masyarakat Melayu walaupun sedang melakukan ujaran yang berbau negatif dan mengancam air muka sasaran dalam merealisasikan sub-strategi penghinaan ini.

4.3.1.3 Penegasan negatif tidak bersifat peribadi

Sub-kategori ini mempunyai pendekatan yang sama dengan sub-kategori pada sub-seksyen 4.3.1.2 kerana mempunyai persamaan dari sudut ia direalisasikan iaitu melalui gabungan subjek dan predikat negatif. Perbezaanya pada sub-kategori ini ialah hanya pada subjek yang digunakan iaitu kata ganti nama umum yang merujuk kepada sasaran adalah parti beliau yang melibatkan muka identiti sosial beliau dan bukan beliau secara individu. Variasi penemuan bagi sub-kategori ini digambarkan melalui Jadual 4.6 di bawah.

Jadual 4.6: Subjek dan Predikat bagi Sub-Kategori Penghinaan - Penegasan Negatif Tidak Bersifat Peribadi

Subjek	Predikat Negatif
Parti u / BN	Yang lemah / <i>lies and racial religious hatred</i> / sudah terlalu banyak tipu rakyat / janji-janji manis / <i>most cruel & evil</i> / banyak tipu helah / tidak buat kerja

Pengkaji turut mendapati persamaan dari sudut tema antara penegasan negatif peribadi dan yang bukan bersifat peribadi yang kerap dilontarkan iaitu kedua-duanya menghina melalui penggunaan istilah ‘tipu’ yang jelas menunjukkan kesan dari isu skandal 1MDB yang melibatkan sasaran sekaligus memperlihatkan parti pimpinan beliau iaitu Barisan Nasional turut terpalit.

Contoh 39

C13	BN sudah terlalu byk tipu rakyat. Cukup sampai sini je.
C58	BN yang banyak tipu helah. Ckp org.

Seperti balas-balas di atas dalam Contoh 39, penegasan negatif itu tidak merujuk secara peribadi tetapi ditujukan kepada parti politik Dato Seri Najib Razak pada waktu itu iaitu Barisan Nasional. Sebagai contoh, C13 dan C58 menyatakan bahawa Barisan Nasional itu ialah suatu parti yang menipu rakyat, semua auta atau temberang dan bersifat kejam dan jahat. Penulis turut menyatakan parti pimpinan sasaran mempunyai banyak tipu helah seperti mana sasaran itu sendiri dilabel sebagai seorang penipu. Parti Barisan Nasional atau lebih dikenali dengan jolokan ‘BN’, merupakan cerminan kepada pucuk pimpinan sasaran, yang mana jika ia dihina, turut akan memberi kesan secara langsung kepada Dato Seri Najib yang merupakan presiden parti tersebut. Kedua-dua balas ini secara nyata

merupakan suatu konsep penghinaan cuma ia tidak ditujukan kepada seseorang tetapi kepada kumpulan sasaran yang lebih besar dan secara tidak langsung kesan penghinaan ini juga dianggap sebagai tempias kepada air muka Dato Seri Najib Razak itu sendiri. Dengan ini, pengkaji mendapati jelas bahawa penulis-penulis balas bukan sahaja menghina figura sasaran dari sudut individu malah turut menghina beliau melalui parti pimpinan beliau.

4.3.1.4 Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran

Bagi sub-kategori penghinaan terakhir ini, ia direalisasikan melalui penggunaan kaedah tatabahasa yang sama dengan sub-seksyen 4.3.1.2 dan 4.3.1.3 iaitu masih melalui gabungan subjek dan predikat yang negatif. Gabungan dua elemen subjek dan predikat yang bersifat negatif telah menjadi asas kepada semua sub-kategori penghinaan kecuali sub-kategori yang pertama di mana hanya melibatkan penggunaan vokatif untuk merealisasikan balas yang tidak santun. Namun begitu, sub-seksyen ini hanya menggunakan subjek melalui penggunaan kata ganti nama diri yang ketiga iaitu 'dia' dan digambarkan dalam Jadual 4.7 di bawah.

Jadual 4.7: Subjek dan Predikat bagi Sub-Kategori Penghinaan - Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran

Subjek	Predikat Negatif
Dia (3x) / PM / Samseng	Yang lebih / <i>childish</i> / sedang memusnahkan Malaysia, menyeleweng berbillion-billion ringgit/ panas bontot mengata orang / yang suka menipu, fitnah dan mencuri.

*x dalam jadual merujuk kepada kekerapan

Daripada jadual di atas, jelas menunjukkan kata ganti nama diri ketiga iaitu ‘dia’ paling kerap digunakan diikuti dengan perkataan ‘PM’ yang merujuk kepada perdana menteri dan samseng sebagai subjek untuk merealisasikan sub-kategori terakhir ini dan digabungkan dengan variasi predikat yang bersifat negatif dalam konteks apa sekalipun. Kesemua sub-kategori ini direalisasikan melalui penggunaan ayat penyata untuk melontarkan kenyataan-kenyataan yang berunsur negatif dan tidak santun kepada sasaran yang jelas bertujuan untuk menghina.

Contoh 40

C61	[...] Hakikatnya dialah yang sedang memusnahkan Malaysia, menyeleweng berbillion-billion ringgit. [...]
B111	<i>Such a childish PM... Just lose like a man</i> - Seorang Perdana Menteri yang bersifat kebudak-budakan. Kalahlah seperti seorang lelaki
B104	Semakin dekat hari mengundi, PM kita semakin downgrade sehingga tahap samseng yang suka menipu, fitnah dan mencuri. [...]

C61 memperlihatkan penggunaan perkataan ‘dia’ sebagai kata ganti nama diri ketiga dan rujukan kepada Dato Seri Najib dan melabelkan beliau sebagai orang yang sedang memusnahkan Malaysia serta menyelewengkan wang. Ini secara terang ialah suatu penghinaan yang menghina tugas khas seseorang perdana menteri iaitu mentadbir negara dengan jayanya dan mengancam kedudukan beliau sebagai ketua pentadbiran negara. Dalam balas B111, merujuk sasaran sebagai orang ketiga iaitu dengan menggelarkan beliau sebagai perdana menteri dan melabelkan beliau sebagai seorang yang tidak matang melalui penggunaan perkataan ‘childish’. Penggunaan kata sifat yang tidak bersesuaian dengan subjek memberi gambaran bahawa perbuatan ini merupakan sesuatu yang bersifat negatif dan jelas bertujuan untuk memperlekehkan, mengejek dan sekaligus menghina sasaran tanpa menghormati perasaan dan air muka sasaran. Selain itu, terdapat juga

rujukan orang ketiga iaitu penggunaan perkataan ‘samseng’ seperti di balas B104 untuk merujuk kepada sasaran dengan melabel sasaran dengan kata ganti nama yang kesat. Merujuk kepada Kamus Dewan Edisi Keempat, perkataan ‘samseng’ itu sendiri bermaksud penjahat dan yang cuba digambarkan penulis mengenai watak sasaran yang jelas telah merosakkan imej negara dengan penglibatan beliau dengan skandal 1MDB pada waktu itu.

4.3.2 Soalan dan/atau Pra-Andaian Yang Mencabar atau Sukar Diterima

Semua dapatan untuk strategi ini jelas direalisasikan melalui penggunaan ayat tanya dan hanya dua pra-andaian direalisasikan melalui ayat perintah. Ayat tanya terbahagi kepada dua jenis iaitu ayat tanya dengan kata tanya dan ayat tanya tanpa kata tanya. Penggunaan jenis ayat tanya jelas menunjukkan ketidakpuashatian penulis-penulis balas yang menanyakan pelbagai jenis soalan yang bersifat tidak santun untuk mengancam air muka sasaran dengan jelas. Pengkaji mendapati kedua-dua jenis ayat tanya ini terdapat dalam dapatan kajian ini dan diterjemahkan dengan lebih mendalam maksud penggunaannya dalam contoh-contoh di bawah.

Contoh 41 - Ayat tanya tanpa kata tanya

A20	Dato Seri, tak malu ke baca komen2 pembaca? Atau Dato Seri dah takde kemaluan lagi?
A23	ni Sajat ke PM? period eh?
A30	Masa pak hang jadi perdana menteri hang buat apa? genel teloq ka najib?
B70	Bkn Dato sri pun dok guna nama Tun Razak yg dah meninggal ka , sikit2 Tun Razak Dato sri sendiri dah takdak nilai ka ?

Seperti Contoh 41 di atas, kesemua penulis menyuarakan ketidakpuashatian dengan mencabar kewibawaan seorang perdana menteri ketika itu dengan soalan-soalan yang tidak santun. Apabila soalan yang ditanya seperti ‘takde kemaluan lagi?’ (tiada kemaluan lagi?), genel telok ka najib? (gentel telur ke Najib?) dan dah takdak nilai ka? (sudah tiada nilai ke?), kesemua penulis menggunakan pendekatan ayat tanya tanpa kata tanya untuk merealisasikan strategi soalan yang sukar diterima dengan mengajukan soalan-soalan seperti ini. Soalan yang mengandungi unsur seperti alat sulit manusia yang digunakan dalam sesuatu soalan yang mencabar akan sentiasa mempunyai tanggapan negatif dan tidak santun. Sebagai contoh, A20, penulis mempersoalkan sama ada Dato Seri tidak merasa malu dan menyambung soalan itu dengan satu lagi soalan yang menyatakan seperti Dato Seri Najib Razak tidak lagi mempunyai kemaluan. Sebagai seorang lelaki, ini amat mencabar kekelakuan seseorang itu tidak kira di mana ucapan ini diujarkan mahupun kepada siapa ia ditujukan. Tambahan pula, terdapat juga balas seperti A30, yang turut merujuk kepada bahagian alat sulit manusia melalui penggunaan perkataan ‘telur’ atau bahasa saintifiknya, ‘testis’. Penulis balas tersebut secara kasarnya bertanyakan kepada sasaran adakah sasaran sedang menggetel bahagian ‘telur’ yang mana dari perpekstif umum, bermaksud seseorang itu tidak melakukan apa-apa kerja atau ‘goyang kaki’ atau maksud dasarnya, bersenang-senang tanpa perlu bekerja. Penulis balas A20 dan A30 menggunakan rujukan terhadap alat sulit sasaran untuk merealisasikan soalan supaya dilihat sukar untuk diterima umum dan dalam konteks apa sekalipun, jelas mengancam air muka sasaran apatah lagi sasaran merupakan seorang perdana menteri ketika itu. Selain itu, pengkaji turut mendapati terdapat soalan yang jelas tidak santun apabila penulis balas A23 bertanyakan soalan yang tidak sepatutnya tidak ditanya kepada lelaki. Perkataan ‘*period*’ yang membawa maksud ‘datang bulan’ bagi kaum wanita, apabila secara sengajanya ditanyakan kepada figura seorang lelaki, jelas merupakan ancaman pada air muka apatah lagi apabila ia ditujukan kepada seorang pemerintah

negara. Soalan yang mencabar kredibiliti sasaran sebagai ketua pentadbiran dilontarkan melalui rujukan nilai diri yang dilihat penulis bahawa sasaran seperti seseorang yang tidak mempunyai harga dan nilai diri.

Contoh 42 - Ayat tanya dengan kata tanya

A17	Ada kuasa jd PM bertahun dah..kalau betul salah kenapa xtangkap n diam ja? ermmm..
A138	hahahaha sakit perut aku baca tweet @NajibRazak ni. kekheziran apakah ini dato'?
C41	<i>Why should we believe you when you hv been lying to us?</i> -Kenapa harus kami percaya awak lagi apabila selama ini awak telah menipu kami?

Penulis-penulis balas turut merealisasikan strategi ini dengan penggunaan ayat tanya dengan kata tanya iaitu 'kenapa' dan 'apa'. Sebagai contoh, balas-balas dalam Contoh 42, soalan seperti 'kekheziran apakah ini dato'?' dan 'kalau betul salah kenapa xtangkap (tidak tangkap) n (and-dan) diam ja?'. Soalan ini jelas sukar diterima oleh sesiapa pun apatah lagi seorang ketua pentadbiran negara pada waktu itu. Penulis dengan terangnya mencabar kewibawaan sasaran dengan mengajukan soalan seperti ini. Pengkaji turut mendapati penggunaan Bahasa Inggeris bagi merealisasikan strategi ini dengan penulis memuatnaik balas berbunyi, '*Why should we believe you when you hv (have) been lying to us?*' yang membawa maksud 'kenapa kami harus percaya awak lagi apabila selama ini awak telah menipu kami?'. Persoalan yang berbunyi normal namun apabila diselit dengan tuduhan bahawa sasaran selama ini merupakan seorang penipu untuk merealisasikan strategi ini amatlah tidak santun dalam apa konteks sekali pun ia digunakan.

4.3.3 Kritikan / Aduan Tajam

Bagi strategi ini, pengkaji mendapati semua jenis kritikan adalah dalam bentuk ayat penyata. Penulis-penulis bukan sahaja menyatakan ketidakpuashatian dengan melontarkan ayat-ayat yang tidak santun terhadap Tweet yang dimuat naik oleh Dato Seri Najib Razak, malah turut mengkritik kepimpinan sasaran iaitu seorang yang berjawatan dalam pentadbiran negara sebagai perdana menteri bagi merealisasikan strategi ini.

Contoh 43

B53	Tweet paling worst dr DS.. X perasan eh! Awat lah lagu tu DS..?? Istifar byk2 DS
B62	tweet paling bangkai dari PM sementara pernah aku baca..

Seperti Contoh 43 di atas, penulis-penulis menggunakan kata penguat ‘paling’ dan diikuti oleh kata sifat (*worst* - teruk) dan kata nama (bangkai) yang negatif dalam ayat bentuk penyata untuk mengkritik dan sekaligus merealisasikan strategi ketidaksantunan ini. Dalam balas B62, penulis menyifatkan Tweet tersebut sebagai Tweet yang paling bangkai yang membawa sesuatu yang amat teruk kerana perkataan bangkai itu sendiri merujuk kepada binatang yang sudah mati atau mayat manusia dan merupakan sesuatu yang amat tidak santun apabila digunakan dalam sesuatu kritikan manakala penulis B53 membuat rujukan kepada Tweet melalui penggunaan perkataan Bahasa Inggeris ‘*worst*’ yang membawa maksud teruk. Perkataan teruk itu sendiri telah mempunyai unsur negatif kalau digunakan sebagai kritikan dan paling teruk sudah pasti memberi maksud yang lebih negatif apabila digunakan secara jelas untuk mengkritik sesuatu perkara. Ini sekaligus meletakkan sasaran dalam keadaan yang terpalang buruk dalam situasi yang digambarkan.

Contoh 44

A136	desperate nya tweet kamu.
B29	Tok jib.. Jgn buat statement mengarut mcmni... Anak2 muda skang bijak pandai utk menilai..
A71	mcm bodoh ja tweet ni
B114	Makin lama makin bengong tweet-tweet kau ni bajingan !!!

Terdapat juga penggunaan perkataan kata sifat atau adjektif '*desperate*' yang merujuk kepada 'terdesak' untuk menggambarkan Tweet yang dimuat naik oleh sasaran. Ini amatlah tidak santun kerana perkataan terdesak ini ditujukan kepada seorang perdana menteri ketika itu. Perkataan 'mengarut' turut digunakan untuk mengkritik Tweet sasaran dengan jelas memperkatakan apa yang dimuat naik beliau adalah sesuatu yang mengarut dan perkataan mengarut itu sudah mempunyai konotasi yang negatif apabila digunakan di dalam apa konteks sekalipun. Seperti dalam Contoh 44 di atas, terdapat kata sifat negatif juga digunakan iaitu 'bodoh' dan 'bengong' yang terang menghina dengan mengkritik Tweet tersebut.

Contoh 45

A2	[...] Makin bertambah je saya lihat graf hutang negara ni.
A131	Lagi miskin kena GST 6% dari dapat BR1M

Penggunaan perkataan seperti 'makin' dan 'lagi' sebagai kata keterangan darjah untuk menerangkan perkataan tambah dan miskin dalam ayat penyata di Contoh 45 di atas menguatkan lagi kritikan terhadap sasaran mengenai polisi yang diusulkan sasaran dalam memberi bantuan kepada rakyat. Penggunaan kata seakan kata seperti ini memperlihatkan penulis-penulis balas bukan sahaja mengkritik Tweet sahaja, malah turut mengkritik

polisi serta kepimpinan sasaran dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai seorang perdana menteri.

4.3.4 Pengusiran

Pengkaji sedia maklum bahawa data kajian ini hadir dari spektrum CMC dan bukan bersemuka, oleh itu perbezaan ini sudah diperjelaskan dalam seksyen 4.2.4 bab ini. Penulis-penulis balas menggunakan jenis ayat perintah untuk merealisasikan strategi ini dalam kajian ini dengan niat untuk mengusir sasaran. Kepelbagaian penggunaan perkataan dalam mengusir sasaran bukan sahaja dari terus menulis dan memuat naik Tweet, bahkan turut memperlihatkan penggunaan perkataan untuk mengusir sasaran dari jawatan yang disandang beliau dilihat sesuatu yang berbeza berbanding data Culpeper (2011). Ini mungkin menjelaskan faktor CMC itu sendiri apabila dijadikan medium sebagai dapatan data dalam kajian ini.

Contoh 46

A7	Kalau baca reply kat sini..Hampir 100% tidak menyokong, malah kena maki lagi ada la.. baik delete jew la akaun tu dato. Sedih sedara mara dato tgok.. malu mereka..
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dalam Contoh 46 di atas, terdapat penggunaan perkataan kata kerja '*delete*' yang membawa maksud menghapuskan atau mencoret sesuatu dalam konteks atas talian atau penggunaan sesuatu aplikasi. Dalam balas di atas, penulis secara terangnya meminta sasaran iaitu Dato Seri Najib Razak untuk mencoret akaun peribadi beliau kerana ianya akan memperlihatkan lagi ketidakpuashatian pembaca Tweet terhadap Tweet yang dimuat naik beliau. Ini memberi gambaran bahawa penulis berniat untuk mengusir sasaran dari terus berada di platform Twitter itu kerana rata-rata balas yang diterima

terhadap beliau ialah negatif dan sekaligus merealisasikan strategi pengusiran dengan berkesan.

Contoh 47

A141	Tolong la letak jawatan elok2. Orang x maw hang dah najib weyyy. P caqi keja lain la ka mai join pakatan harapan ka
C53	Malaysia xperlu najib . 2.6b donation... ingatkan rakyat bodoh ke
C56	Nak termakan jugak xkire. Janji dato najib dah xjadi pm . Hihhi

Selain itu, terdapat juga satu balas iaitu balas A141 yang merealisasikan strategi ini dengan menggunakan ayat perintah dalam bentuk penegasan di mana penulis berulang kali mengusir sasaran daripada terus menyandang jawatan beliau dengan menyatakan ketidakpuashatian melalui menggunakan frasa kata kerja seperti 'letak jawatan', 'x maw' (tidak mahu) dan 'p caqi keja lain' (pergi cari kerja lain). Walaupun terdapat perkataan 'tolong' yang merupakan kata kerja yang asalnya bersifat positif, tetapi apabila dipadankan dengan kenyataan 'letak jawatan', ia jelas menunjukkan kesungguhan penulis seperti merayu untuk mengusir sasaran secara terang. Tambahan pula, terdapat juga balas yang turut mengusir dalam skala yang lebih besar yang direalisasikan melalui penggunaan perkataan 'xperlu' (tidak perlu) dan 'xjadi' (tidak jadi) dan dipadankan dengan nama dan jawatan sasaran yang jelas bertujuan untuk mengusir sasaran dari jawatan yang dipegang beliau sewaktu itu. Ini jelas membuktikan bahawa penulis bukan sahaja sudah bosan dengan sasaran secara individu, malah turut melontarkan perasaan marah dan tidak **puas hati** terhadap parti sasaran atas segala tohmahan yang sedang berlaku yang melibatkan isu yang besar iaitu 1MDB.

Contoh 48

B64	Tido la dato seri.tak bpe ari lg tgal ni..enjoy ur moment..
B22	Anjeng. Tidolah woih

Selain daripada dapatan di atas, terdapat juga penggunaan perkataan ‘tido’ (tidur) untuk mengusir sasaran dan direalisasikan dalam kajian ini. Penulis-penulis di atas dalam Contoh 48 mengarahkan supaya sasaran untuk tidur kerana itu lebih baik kepada mereka atas asbab mereka tidak perlu lagi berhadapan dengan sasaran yang hanya menyumbang kemarahan dan kebencian di mana rakyat sedia maklum bahawa sasaran ialah seorang yang penuh dengan tipu helah dan korupsi serta isu berkaitan 1MDB yang sedang hangat diperkatakan. Penulis mengarahkan sasaran agar untuk tidur dan sekaligus mengusir sasaran dari terlibat secara langsung dengan apa-apa bentuk perbualan atau perbuatan yang mana jelas membuktikan kehadiran sasaran itu tidak perlu serta tidak penting. Ujaran seperti ini apabila diajukan kepada seorang pemimpin negara, amatlah tidak santun dan jelas mengancam air muka sasaran untuk terus kekal sebagai watak utama dalam pentadbiran negara. Mengarahkan seseorang untuk tidur apabila dia tidak berkehendakkan untuk berbuat sedemikian, jelas mengusir secara kasar, sama ada atas talian mahupun secara bersemuka dan membuktikan berlakunya strategi pengusiran berskala berbeza dalam kajian ini dan sekaligus merealisasikan strategi ini.

Contoh 49

C22	Why bother why bother...? Pegiidah perompak!
-----	-----------------------------------------------------

Culpeper (2011) dalam datanya ada menggambarkan penggunaan perkataan ‘go away’ bagi strategi pengusiran ini. Dalam kajian ini, pengkaji mendapati terdapat penggunaan frasa yang sama iaitu ‘pegiidah’ (pergi lah) dalam dapatan kajian di mana berniat untuk

mengusir sasaran melalui penggunaan Bahasa Melayu dalam balas C22 di atas bagi mencapai objektif untuk merealisasikan strategi pengusiran ini.

Contoh 50

A96	Semua BN sama sama je. Celaka, semua duit rakyat ni!! TOLAK BN!
C4	Tahun ni bn kalah teruk la ds . Rakyat semua da bangkit . Muak dgn pembohongan ds dan kunci2 . #TolakBN

Selain daripada mengusir sasaran, terdapat juga balas-balas yang bertujuan untuk menyerang muka identiti sosial sasaran iaitu parti beliau, Barisan Nasional (rujuk seksyen 4.2.4.1). Strategi seumpama ini direalisasikan melalui penggunaan perkataan ‘tolak’ iaitu kata kerja dalam ayat jenis perintah (C4) dan ayat seruan (balas A96) di mana kesemua penulis memuatnaik ungkapan ‘Tolak BN’ yang bermaksud menolak pemerintahan Barisan Nasional. Ini dengan jelas menunjukkan rakyat telah tidak lagi percaya kepada parti sasaran atas asbab terlalu banyak kepincangan yang berlaku seperti isu yang kerap dipersoalkan iaitu isu 1MDB. Oleh itu, wujudnya frasa ‘Tolak BN’ sebagai frasa yang merealisasikan strategi pengusiran yang tidak bersifat peribadi dalam mengusir parti sasaran tersebut dari terus menjadi parti yang mentadbir negara.

Contoh 51

C27	takpelah dato..yg penting bukan be end...
-----	--------------------------------------------------

Dalam balas C27, penulis menulis ‘bukan be end’ yang mana bagi pengkaji amat menarik untuk difahamkan apabila digunakan sebagai strategi pengusiran yang merujuk kepada kumpulan sasaran yang lebih besar dan digunakan secara kreatif dalam balas. Maksud ‘bukan’ ialah tidak dan ‘*be end*’ merujuk kepada parti politik Dato Seri Najib Razak, BN ataupun Barisan Nasional. Pengkaji merasakan penulis amat kreatif dengan mengeja

huruf B dan N dengan ‘*be*’ dan ‘*end*’, di mana dalam maksud Bahasa Inggeris, telah tamat. Ini sekaligus mengaplikasikan dan merealisasikan strategi pengusiran dengan cara yang berbeza tetapi membawa tujuan yang sama untuk mengusir.

4.3.5 Perendahan Martabat

Pengkaji mendapati bahawa penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa ini direalisasikan kerap dalam bentuk ayat penyata melalui penggunaan perkataan ‘budak’ serta banyak menggunakan rujukan simile melalui perkataan ‘macam’. Gabungan kedua-dua ini membentuk strategi perendahan martabat. Sebagai contoh, (macam) + (penanda identiti tidak padan kepada sasaran) seperti ‘macam budak sekolah’ jelas merealisasikan strategi ini. Kesemua kata nama yang merujuk secara tidak tepat kepada sasaran ini direalisasikan melalui gabungan dengan perkataan ‘macam’ dalam bentuk simile seperti yang dibahaskan di dalam contoh-contoh dalam kategori strategi ini. Apabila simile bersifat negatif seperti ini ditujukan kepada sesiapa pun apatah lagi kepada seorang Perdana Menteri Malaysia ketika itu jelas menunjukkan ketidaksantunan.

Contoh 52

A4	Tweet macam bekas PM ke 6 boleh tak? Macam budak sekolah main bapak-bapak.
A42	DS tweet macam Donald Trump sejak akhir2 ni. Macam budak2.
A62	Amboi kemain main nama pak orang Macam budak darjah tiga tak hormat darjah lima
B32	Hire admin lain la. Admin yg jaga account ni menaip mcm budak baru sem 1.
B126	Ape tweet ex pm cmni..xsmpai level.. cm bdak sek men sindir2..

Melihat balas-balas di dalam Contoh 52 di atas, dilampirkan jenis contoh variasi dalam balas-balas dari data kajian ini bagaimana strategi perendahan martabat itu direalisasikan

melalui penggunaan kedua-dua perkataan ‘macam’ dan ‘budak’. Budak atau kanak-kanak merujuk kepada peringkat umur yang secara terang dianggap masih belum matang dan langsung tidak mencerminkan status beliau dan sekaligus merendahkan martabat beliau sebagai seorang perdana menteri pada waktu itu. Selain itu, terdapat juga balas-balas seperti A62 dan B126 yang membandingkan sasaran seperti seorang budak darjah tiga dan budak atau pelajar sekolah menengah. Budak darjah tiga di sini merujuk kepada golongan umur pelajar 9 tahun di peringkat sekolah rendah manakala budak sekolah menengah merujuk kepada peringkat umur dari tiga belas hingga tujuh belas tahun. Kedua-dua peringkat umur ini apabila digunakan untuk menyamakan seseorang yang memegang jawatan perdana menteri amatlah tidak santun dan jelas merendahkan martabat sasaran. Selain itu, terdapat juga balas seperti B32 yang menyamakan kedudukan sasaran dengan pelajar semester 1. Penulis balas sengaja menggunakan rujukan semester 1 kerana ia jelas menunjukkan sasaran seperti baru memasuki alam pendidikan tinggi di mana semester 1 merupakan semester permulaan bagi mana-mana pengajian peringkat tinggi. Ini menunjukkan sasaran seperti tidak fasih dalam menjalankan tugas beliau sebagai seorang perdana menteri.

Contoh 53

A12	mcm budak wechat
-----	-------------------------

‘Budak wechat’ merujuk kepada pengguna-pengguna aplikasi WeChat, iaitu salah satu aplikasi komunikasi mesej atas talian yang terkenal dan berasal dari China. Namun, mengambil kira konteks penggunaannya di Malaysia, istilah itu lebih merujuk kepada pengguna yang bersifat seperti mempunyai mentaliti kelas bawahan atau negatif. Istilah ini selalu ditujukan kepada golongan berikut melalui pemerhatian umum. Sebagai contoh, dalam spektrum aplikasi komunikasi atas talian, ‘budak wechat’ ini selalu menukar cara

menulis sesuatu perkataan kepada cara yang tersendiri, seperti ‘makan di mana’ ditulis ‘*makan di manew*’ atau ‘otak’ ditulis ‘oX’. Dalam balas A12, penulis masih menggunakan rujukan ‘budak’ dan dipadankan dengan ‘WeChat’ untuk merendahkan martabat sasaran apabila menggelar sasaran sebagai ‘budak wechat’.

Contoh 54

B76	[...] xperlu kut tweet mcm anak2 berfikir.
-----	---------------------------------------------------

Selain itu, terdapat juga penggunaan perkataan lain yang digandingkan dengan perkataan ‘macam’ untuk membentuk satu frasa simile yang sempurna serta tidak santun dan sekaligus dilihat merupakan cara bagaimana strategi ini direalisasikan. Antaranya ialah penggunaan perkataan yang membawa maksud seakan ‘budak’ iaitu ‘anak’ yang turut memberi maksud golongan peringkat umur awal pertumbuhan seseorang seperti Contoh 54 di atas.

Contoh 55

B10	Dato sri langsung x professional.. macam macai je.. nampak sangat cuak..
-----	---------------------------------------------------------------------------------

Balas di Contoh 55 amatlah secara terang-terangan merealisasikan strategi perendahan martabat apabila penulis secara sengaja membandingkan sasaran dengan seorang yang bergelar ‘macai’. Kata nama bersifat negatif ‘macai’ ini merupakan istilah dalam bahasa slanga harian yang digunakan masyarakat Cina di Malaysia yang membawa maksud ‘budak yang diperkudakan’ manakala dari segi istilah, ia membawa maksud ‘budak Melayu’ atau secara umumnya bermaksud, ‘orang yang terlalu menuruti atau mendukung (taksu) kepada seseorang atau sesuatu perkara; fanatik’. Perkataan macai ini selalu digunakan untuk melabelkan pengikut-pengikut sesuatu parti seperti Barisan Nasional, iaitu parti pimpinan sasaran yang membabi buta terlalu mengikut telunjuk pucuk

pimpinan parti tersebut, sebagai contoh, ‘macai BN’. Oleh itu, menyamakan ketua parti dengan seseorang ‘macai’ amat jelas dilihat sebagai sesuatu yang tidak santun.

Contoh 56

A86	Hampir2 saya ingat orang guna gambar PM dan tweet macam makcik bawang . Sekali account official PM kite .
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dalam Contoh 56, istilah ‘makcik bawang’ dalam balas A86, dari sudut tatabahasa, bukanlah contoh peribahasa ataupun simpulan bahasa, namun merupakan istilah dalam bahasa harian yang digunakan untuk melabel golongan-golongan yang gemar atau kuat mengumpat ataupun suka mengata orang, suka ambil tahu tentang perihal orang lain. Istilah ini diilhamkan oleh situasi atau kegiatan makcik-makcik yang sedang sibuk memotong bawang sambil mengumpat. Menggelarkan sasaran dengan istilah sebegini jelas menjatuhkan air muka sasaran dan seperti menggambarkan sasaran sebagai seseorang yang lebih suka mengumpat dari membuat kerja hakiki yang ditugaskan iaitu mengetuai pentadbiran negara.

Contoh 57

C69	Semua menipu jer DS ni.. Jgn bodohkan orang lain boleh tak??? Cakap putar belit.. macam ular .. Tipu sana sini.. WtF..
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Selain daripada rujukan kepada budak atau yang bersifat kepada manusia, terdapat juga balas seperti C69 yang merendahkan martabat sasaran melalui penggunaan rujukan kepada haiwan. Dalam balas di Contoh 57, penulis menyamakan sasaran dengan seekor ular. Pengkaji mendapati penggunaan perkataan ular jelas kasar apabila digunakan untuk menggambarkan seseorang kerana ia mempunyai maksud tersirat seperti seseorang itu suka memutar-belitkan keadaan apatah lagi apabila digunakan untuk membandingkan

manusia dan haiwan sebegitu rupa. Status perdana menteri itu sendiri dilihat begitu rendah apabila ujaran ‘macam ular’ seperti ini digunakan untuk merendahkan peranan dan darjat sasaran.

4.3.6 Penyenyap

Bagi strategi ini, seperti mana yang diterangkan dalam seksyen 4.2.6, pengkaji mendapati penulis-penulis balas banyak menggunakan kata kerja yang membawa maksud ‘henti’ (*stop*) dan ‘diam’ dalam bentuk ayat perintah untuk merealisasikan strategi ini. Penulis-penulis balas bertindak melalui ujaran dalam balas untuk menghentikan sasaran dari terus bersuara dan bercakap dalam konteks CMC melalui aplikasi Twitter itu sendiri apabila memuatnaik Tweet yang berunsur tidak santun.

Contoh 58

B102	Soal sama ada TM ikhlas atau tidak bukan kuasa kita yang menentukannya. Allah swt yang menentukannya. Ingat tu.... hentikan mengutuk.
C3	Please stop talking. Coz everything come out from you is rubbish.
B59	Diammm ahhh

Sebagai contoh seperti balas-balas di atas, pengkaji mendapati bahawa penggunaan perkataan ini digunakan dalam konteks tidak santun untuk meminta supaya sasaran tidak lagi membuat apa-apa perlakuan atau ujaran dan sekaligus menyenyapkan sasaran. Perkataan seperti ‘henti’, ‘*stop*’ dan ‘diam’ digunakan untuk merealisasikan strategi ini dan mengancam air muka sasaran kerana beliau merupakan figura yang penting kerana merupakan seorang perdana menteri ketika itu. Mengarahkan seseorang itu untuk berhenti membuat sesuatu tanpa kerelaan dan seperti memaksa jelas merupakan perlakuan yang tidak santun walaupun ia berlaku secara atas talian.

Contoh 59

A16	Shut up and stop lying, main twitter buat apa. semak
-----	--------------------------------------------------------------------

Pengkaji turut mendapati bahawa terdapat kedua-dua elemen di atas di dalam satu Tweet iaitu pada balas A16 yang dimuat naik yang bertujuan untuk menyenyapkan sasaran dengan mengarahkan sasaran untuk diam dan berhenti membuat penipuan walaupun ketika itu beliau masih merupakan perdana menteri Malaysia. Apabila penulis memuat naik balas seperti ini, cara ia direalisasikan untuk strategi ini menunjukkan sejenis penegasan yang bersifat untuk menyenyapkan sasaran dalam darjah yang lebih tinggi.

Contoh 60

B14	Jgn tweet lagi pls sakit hati org lain
B56	Itu baru manusia..takkan orang tu tiada pun ko nak bermusuhan..i told i jib..ur just more n more making things worse for u.. stop tweeting..

Selain penggunaan kata yang secara langsung membawa maksud untuk mendiamkan seseorang, pengkaji mendapati terdapat balas-balas yang berbeza yang turut membawa tujuan untuk menyenyapkan sasaran. Dalam Contoh 60, penulis balas B14 dan B56 mengarahkan sasaran untuk berhenti dari terus memuat naik ucapan di Twitter. Penggunaan perkataan ‘henti’ atau ‘stop’ jelas menunjukkan penulis secara sengaja ingin sasaran terus senyap dari melakukan apa-apa ujaran dan sekaligus menzahirkan strategi penyenyap dalam balas tersebut. Oleh itu, balas-balas ini jelas bersifat tidak santun dan mengancam air muka sasaran apabila diarahkan untuk berbuat sesuatu yang bukan dalam kehendak sasaran.

4.3.7 Ekspresif Negatif

Strategi ini direalisasikan dengan penggunaan kata tabu dalam kedua-dua bahasa Melayu dan Inggeris melalui ayat penyata sepertimana dalam contoh di bawah. Penggunaan perkataan seperti kata tabu ini jelas tidak santun dan biadap apabila ditujukan kepada sesiapa pun. Pengkaji mendapati aspek bahasa dalam sesuatu ujaran itu amat penting kerana setiap bahasa mempunyai perkataan tabu yang tersendiri. Perbincangan mengenai bagaimana strategi ini direalisasikan akan diterjemahkan melalui contoh-contoh di bawah.

Contoh 61

A3	Cilaka betul, ini mmg betul tweet dari PM ke?
B58	Wtf pecah otak baca

Untuk merealisasikan strategi ekspresif negatif ini, penulis-penulis balas menulis kata tabu dalam kedua-dua Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris dapat dilihat berlaku dalam balas-balas di Contoh 61 di atas iaitu melalui perkataan '*fuck*' dan 'celaka'. Penulis balas A3 menggunakan perkataan 'cilaka' (celaka) yang rata-rata rakyat Malaysia faham bahawa penggunaan perkataan celaka itu amatlah tidak digalakkan serta selalu dielakkan penggunaannya dan hanya digunakan untuk merujuk kepada sesuatu yang teruk atau negatif. Terdapat juga penggunaan perkataan tabu dalam Bahasa Inggeris iaitu '*fuck*'. Dalam balas B58, pengkaji turut mendapati penggunaan variasi untuk '*fuck*' dalam akronim '*wtf*' yang membawa maksud '*what the fuck*'. Ia merupakan bahasa slang internet atau komunikasi secara '*online*' yang jelas kasar. Ini jelas merealisasikan strategi ekspresif negatif, mengancam air muka sasaran secara terang-terangan dan menzahirkan ketidaksantunan itu sendiri.

Contoh 62

B112	#silameninggal Jibby
------	----------------------

Melihat dari bahasa yang digunakan pada Contoh 62 bagi strategi ini, pengkaji sedia maklum bahawa balas-balas ini merujuk kepada sesuatu hasrat yang buruk atau negatif. Penggunaan perkataan ‘sila meninggal’ sebagai ayat perintah jelas menunjukkan ketidaksantunan dalam berbahasa, baik secara CMC atau bersemuka. Mengarahkan seseorang untuk pergi meninggalkan dunia di mana adalah jelas bukan kehendak sasaran jelas tidak santun dan biadap apabila penulis mengharap sesuatu yang buruk berlaku kepada sasaran. Walaupun perkataan ‘sila’ itu agak sopan, tetapi apabila dipadankan dengan perkataan ‘meninggal’ jelas menzahirkan strategi ini, mengancam air muka sasaran dan merealisasikan strategi ekspresif negatif ini.

4.3.8 Dapatan Strategi Ketidaksantunan yang Lain – Gestur Verbal Negatif

Melihat kepada Contoh 63 di bawah, strategi baru yang bersifat gestur yang diterjemahkan dalam bentuk perkataan seperti ‘*phuiii*’, ‘*woih*’ dan ‘*choiiii*’ jelas merealisasikan strategi baru ini yang merujuk kepada perbuatan yang negatif iaitu meludah, menjerit dan keluhan tanda tidak setuju. Kesemua gestur ini menunjukkan penulis-penulis cuba menggambarkan rasa tidak puas hati kepada sasaran dengan menggunakan rujukan gestur lisan perbuatan negatif tersebut. Pengkaji merasakan gestur lisan seperti ini mampu memberi nilai tambah kepada hasil kajian dalam melihat bagaimana sesuatu strategi itu direalisasikan.

Contoh 63

A47	Acah prihatin lah pulak puiiii
B22	Anjeng. Tidolah woih
B74	diam lah kau jibby. membawang je keje. tanya psl lmdb sepi xnak kata apa choiiii

Strategi meludah dalam konteks CMC berbeza kerana dalam konteks komunikasi bersemuka, penutur hanya perlu melakukan perlakuan meludah manakala dalam konteks CMC, seperti dalam balas A47, penulis menulis dengan mengeja perlakuan itu dengan perkataan ‘*puiiii*’. Ini seiring dengan idea Culpeper (2011) yang menyenaraikan beberapa ketidaksantunan visual bukan lisan yang dikategorikan sebagai tidak santun dan menyatakan semua kategori simbol gestural ini boleh diterima sebagai perlakuan gestur lisan konvensional yang tidak santun apatah lagi dalam konteks masyarakat Malaysia yang terkenal dengan adat ketimuran yang lemah lembut.

Selain gestur meludah, pengkaji turut menjumpai gestur yang merujuk kepada perlakuan tidak santun lain seperti menjerit iaitu ‘*woih*’ dan menunjukkan tentangan atau rasa tidak puas hati iaitu ‘*choiiii*’. Kedua-dua gestur lisan ini jelas mengancam air muka sasaran dan apabila digunakan untuk menyampaikan maksud yang tidak santun, dalam konteks apa sekalipun, ia masih tidak santun apatah lagi apabila ditujukan kepada seseorang yang bergelar pemimpin negara pada waktu itu. Perbuatan menjerit itu mungkin bersifat positif apabila dipadankan dengan situasi menonton bola secara langsung di stadium, namun beranggapan itu lebih kepada gestur lisan ‘*yeay*’ dan bukan ‘*woih*’, yang jelas menunjukkan nada marah dalam penggunaannya dan sekaligus merealisasikan strategi gestur verbal negatif ini.

4.4 Penutup

Walaupun pengkaji mendapati isu melibatkan politik di laman Twitter interaksi telah menjadi salah satu konteks untuk melihat ketidaksantunan secara konvensional itu berlaku kerana jelas terdapat kekerapan balas tidak santun ditemui dalam data kajian ini, namun ia tidak dapat dinafikan penggunaan strategi-strategi ketidaksantunan atau jenis perkataan seperti ini masih membawa konotasi yang negatif apabila dihadapkan dalam konteks apa sekalipun mahupun kepada siapa ia ditujukan. Oleh itu, kedua-dua persoalan telah dijawab berdasarkan teori ketidaksantunan Culpeper (2011) dan pemahaman dan pembacaan pengkaji sendiri. Beberapa faktor boleh dikaitkan dengan perkara ini antaranya ciri anonimiti atas talian, sifat CMC yang terbuka untuk bahasa yang kasar atau menyinggung perasaan dan penggunaan kuasa dalam komunikasi sehalu. Bagi persoalan kajian yang pertama, pengkaji menemukan hanya tujuh strategi ketidaksantunan dari sembilan yang diutarakan Culpeper (2011). Atas asbab kesemua balas-balas atau komunikasi itu berlaku atas talian, yang mana memisahkan penulis, sasaran dan satu sama lain semasa perbincangan dan ini jelas memberi kebebasan kepada penulis untuk bebas menggunakan strategi ketidaksantunan dalam balas mereka. Walaupun penulis-penulis balas banyak menggunakan jawatan sasaran sebagai sandaran untuk melalukan setiap strategi, namun ia tidak dapat dinafikan bahawa strategi-strategi ketidaksantunan ini masih bersifat konvensional kerana jika ditujukan kepada sesiapa pun, ia tetap dilihat sebagai tidak santun. Persoalan kajian kedua memperlihatkan kepelbagaian jenis ayat, perkataan serta tema semantik yang digunakan penulis untuk merealisasikan setiap strategi ketidaksantunan yang bersifat konvensional. Kajian ini juga merekodkan bahawa isu politik terdiri daripada perbincangan yang berkaitan dengan peranan sasaran dalam negara serta parti politik beliau dan oleh itu, penulis bukan sahaja mengancam air muka individu sasaran, malah turut mengancam air muka identiti sosial sasaran yang dipengaruhi oleh balas-balas yang tidak santun.

BAB 5: KESIMPULAN

5.1 Pengenalan

Secara amnya, bab ini bertujuan untuk menerangkan secara menyeluruh mengenai penggunaan strategi-strategi ketidaksantunan bahasa dalam ruangan balas Twitter Dato Seri Najib Razak dan bagaimana ia direalisasikan dalam kajian ini. Tambahan pula, bagi melihat tahap pencapaian objektif kajian itu sendiri, bab ini secara khususnya akan membincangkan rumusan dan perbincangan dari kedua-dua persoalan kajian yang diutarakan. Selain itu, limitasi yang mencetuskan kepada cadangan-cadangan yang mampu terhasil melalui kajian ini dalam konteks ketidaksantunan bahasa dan CMC itu sendiri turut dibahaskan bagi memberi ruang kepada aspek tambah nilai pada masa akan datang.

5.2 Hasil Kajian

Objektif kajian yang pertama ialah mengenal pasti strategi ketidaksantunan konvensional yang digunakan oleh pengguna Twitter dalam ruangan balas akaun Dato Seri Najib Razak manakala objektif kajian kedua ialah untuk melihat bagaimana ia direalisasikan dari sudut penggunaan bahasa. Hasil kajian ini telah menunjukkan dan mendapati penulis-penulis balas di Twitter menggunakan pelbagai jenis strategi ketidaksantunan konvensional yang berpaksikan strategi-strategi dari Culpeper (2011) telah digunakan pengguna untuk mengancam air muka sasaran dari sudut CMC. Walaupun data Culpeper (2011) hadir dari komunikasi secara bersemuka dan dalam Bahasa Inggeris, data dalam kajian ini membuktikan bahawa perbezaan bahasa dan medium di mana proses ketidaksantunan itu

berlaku tidak menjadi penghalang untuk pengkaji mendalami elemen ketidaksantunan berbahasa dari perspektif berbeza.

Namun, penemuan pengkaji bercanggah dengan kajian tidak santun dalam email oleh Hsieh (2009) yang mana beliau menyatakan sesuatu perlakuan tidak santun itu dipengaruhi oleh pengetahuan latar belakang interaksi kerana data kajian ini jelas membuktikan bahawa walaupun sasaran merupakan seorang yang berjawatan tinggi, penulis-penulis balas masih melontarkan kata-kata yang jelas tidak santun dan bersifat konvensional walaupun kedua-ke dua kajian hadir dari spektrum yang sama iaitu CMC. Pengkaji berpendapat bahawa ujaran yang berbaur tidak santun hadir dari perasaan marah dan tidak puas hati atau perselisihan faham terhadap sesuatu perkara seperti mana yang diulas oleh Jasni (2023), oleh itu ia tidak terhad kepada sesiapa pun termasuklah orang yang berpengaruh seperti ahli politik. Bukan sahaja ahli politik, bahkan konsep 3R (*royal, race & religion*) yang mana merupakan elemen yang paling tidak boleh disentuh yang mana jika ia digunakan sebagai subjek penghinaan akan mencetuskan kacau bilau dalam negara, turut terpalit yang memperlihatkan pelbagai perkataan yang jelas tidak santun dan biadap dilontarkan kepada individu atau sasaran walaupun sasaran merupakan ahli kerabat seperti dalam kajian Kadri et al. (2021). Ini jelas menunjukkan bahawa kepada siapa ia ditujukan adalah bukan faktor penghalang untuk penulis-penulis di media sosial melontarkan ujaran yang tidak santun dalam spektrum CMC.

Hasil kajian ini turut mempunyai persamaan dengan kajian Rabab' dan Alali (2020) di mana penemuan ekspresi tidak santun melalui penggunaan peribahasa atau simpulan bahasa turut dijumpai. Tambahan pula, penggunaan bahasa tidak santun secara konvensional yang merujuk kepada anggota badan dan haiwan juga dijumpai dalam kajian ini yang mana turut dijumpai dalam kajian oleh Zulhairi dan Kasdan (2022) yang

membincangkan perihal kata-kata kesat yang melibatkan ahli politik. Pengkaji turut bersetuju dengan hasil analisa beliau dan Santana (2012) di mana ketanpanamaan adalah satu elemen yang patut diberikan perhatian kerana ia memberi ruang yang besar kepada pengguna media sosial untuk bertindak secara agresif dalam melontarkan bahasa-bahasa yang tidak santun.

Selain ketanpanamaan, faktor penyembunyian profil di media sosial turut menyumbang kepada berlakunya ujaran yang tidak santun seperti mana yang dibahaskan oleh Cho dan Kwon (2015) dan Hopkinson (2014). Pengkaji mendapati penemuan hasil analisa dalam kajian ini mempunyai persamaan dari sudut pandang mengapa seseorang itu melontarkan kritikan dengan kajian Neurauter-Kessel (2011) yang menyatakan dari hasil kajian beliau, bahasa tidak santun itu digunakan untuk mengkritik keupayaan seseorang individu. Kajian ini memperlihatkan penulis-penulis balas mengkritik keupayaan sasaran sebagai seorang pemerintah dengan pelbagai jenis bahasa yang tidak santun. Seperti mana yang dinyatakan Asri, Adrianis dan Revita (2020) dalam kajian mereka, penulis-penulis balas di Twitter tetap melakukan ujaran yang tidak santun kepada pemimpin negara iaitu Donald Trump dan Joko Widodo (Jokowi) walaupun pemilik akaun sedar bahawa mereka merupakan orang yang berstatus tinggi dalam pentadbiran negara mereka dan ini turut dilihat dalam kajian ini. Selain itu, Lorenzo-Dus et al. (2011) turut memperlihatkan penggunaan bahasa yang tidak santun terhadap figura penting di Amerika Syarikat suatu ketika dulu iaitu Barrack Obama dalam kajian beliau di Youtube. Ini sekaligus menunjukkan bagaimana persamaan dan perbezaan dari sudut spektrum CMC dan ketidaksantunan konvensional itu dizahirkan melalui ucapan atau bahasa yang tidak santun berlaku.

5.2.1 Strategi Ketidaksantunan Bahasa Konvensional dalam ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

Merujuk kepada ketidaksantunan yang bersifat konvensional serta menjawab persoalan kajian yang pertama, kesemua strategi ketidaksantunan yang diutarakan oleh Culpeper (2011) telah dapat dikenalpasti dengan jayanya kecuali hanya dua strategi yang tidak hadir dalam data kajian iaitu strategi penguatkuasaan mesej dan ancaman. Penemuan ini mempunyai persamaan dengan pengkaji terdahulu, iaitu Halim (2015), yang turut tidak menjumpai kedua-dua strategi di atas dalam data beliau yang mana data beliau turut hadir dari platform CMC iaitu Facebook dan juga melalui akaun ahli politik. Pengkaji merasakan penemuan ini mempunyai hubungan rapat dengan jenis data yang hadir dalam suasana CMC yang mana faktor seperti ketanpanamaan dan penulis sedar bahawa ujaran yang berbau ancaman walaupun direalisasikan dalam bentuk ayat secara atas talian turut mempunyai implikasi di mana penulis boleh dikenakan tindakan.

Selain itu, pengkaji turut menemukan dua strategi yang hadir dari strategi asal Culpeper (2011) namun tidak bersifat peribadi yang membawa maksud ia bertujuan bukan untuk menyerang muka kualiti tetapi muka identiti sosial sasaran iaitu sub-kategori strategi penghinaan, penegasan negatif yang tidak bersifat peribadi dan pengusiran yang tidak bersifat peribadi. Pengkaji turut menemukan strategi gestur verbal negatif sebagai strategi baru ketidaksantunan seperti perkataan yang merujuk kepada perbuatan meludah. Kesemua penemuan ini dan kekerapan setiap strategi itu diterjemahkan dalam Jadual 5.1 di bawah.

Jadual 5.1: Kekekapan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011) dan Strategi baru dalam Ruangan Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

No	Strategi	Jumlah	Peratus (/100%)	
1.	Penghinaan	<i>Penegasan negatif peribadi</i>	27	66 30%
		<i>Vokatif negatif peribadi</i>	27	
		<i>*Penegasan negatif tidak bersifat peribadi</i>	7	
		<i>Rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran</i>	5	
2.	Soalan / Pra-andaian sukar diterima	36	16%	
3.	Kritikan / aduan tajam	31	14%	
4.	Pengusiran	21	10%	
5.	Perendahan martabat	21	10%	
6.	Ekspresif Negatif	14	7%	
7.	Penyenyap	12	6%	
8.	*Pengusiran tidak bersifat peribadi	10	5%	
9.	*Gestur Verbal Negatif	5	2%	
	Jumlah	216	100%	

**Strategi bukan Culpeper (2011)*

Strategi penghinaan mencatatkan jumlah kekerapan tertinggi melalui kesemua sub-kategori penghinaan seperti mana dalam kajian Thayalan (2017) kecuali sub-kategori ketiga iaitu rujukan negatif peribadi yang tidak terdapat dalam data. Penggunaan perkataan-perkataan seperti ‘menipu’ dan ‘pencuri’ jelas membuktikan berlakunya ketidakpuashatian daripada perspektif penulis-penulis balas yang juga merupakan rakyat Malaysia terutama terhadap isu 1MDB yang sangat hangat diperkatakan sewaktu itu di mana sasaran, Dato Seri Najib Razak merupakan orang yang mempunyai hubungan secara langsung dengan isu terbabit. Pengkaji turut mendapati terdapat vokatif negatif seperti ‘anjing’ yang digunakan secara terang dan kasar untuk merujuk kepada sasaran tetapi hanya mempunyai satu kali kekerapan. Strategi soalan atau pra-andaian yang sukar diterima mempunyai kekerapan kedua tertinggi melalui penggunaan soalan-soalan yang

tidak santun untuk mengancam air muka sasaran seperti ‘kekхинziran apakah ini Dato?’ seperti dalam balas A138. Pengkaji turut mengenal pasti pelbagai jenis kritikan tajam yang ditujukan bukan sahaja kepada Tweet yang dimuat naik sasaran, malah turut memperlihatkan kritikan-kritikan terhadap keperibadian sasaran dan polisi yang sasaran utarakan iaitu seperti BR1M sebagai salah satu strategi ketidaksantunan. Sementara itu, bagi strategi perendahan martabat, penulis-penulis balas kerap kali membandingkan sasaran dengan golongan umur yang tidak tepat bagi sasaran seperti penggunaan frasa ‘macam budak’. Ini jelas menunjukkan rasa tidak puas hati para penulis balas yang melihat sasaran seperti seorang yang tidak profesional walaupun beliau menyandang jawatan tertinggi dalam pentadbiran negara. Bagi strategi ekspresif negatif pula, penggunaan perkataan ‘celaka’ yang dianggap sebagai perkataan tabu bagi masyarakat Melayu dan ‘*fuck*’, iaitu perkataan tabu dalam konteks Bahasa Inggeris sebagai bahasa perantara direkodkan dalam dapatan kajian ini.

Seterusnya, pengkaji sedia maklum bahawa data-data datang dari sudut CMC, oleh itu strategi pengusiran dan penyenyap mempunyai perbezaan dari data Culpeper (2011) yang bersifat komunikasi secara bersemuka. Apabila sesuatu komunikasi itu berlaku dalam atas talian, mengambil kira faktor seperti anonimiti, ia membuka ruang kepada proses ketidaksantunan itu berlaku secara lebih meluas dan memperlihatkan berlakunya perbezaan dari jenis bagaimana ketidaksantunan itu berlaku. Sebagai contoh, strategi pengusiran itu berlaku dalam pelbagai jenis skala, bermula dari pengusiran terhadap kehadiran sasaran di platform Twitter kepada pengusiran terhadap jawatan sasaran walhal pengusiran dalam situasi bersemuka hanya memperlihatkan pengusiran bersifat secara terus kepada sasaran untuk meninggalkan ruang di mana berlakunya ketidaksantunan tersebut. Bagi strategi penyenyap pula, pengkaji mendapati penggunaan frasa untuk

mendiamkan sasaran dari terus berkata-kata walaupun sasaran bukan secara fizikalnya berada bersama, dilihat masih tidak santun.

Strategi-strategi yang dibincangkan di atas melalui penggunaan bahasa-bahasa yang tidak santun ini jelas mengancam air muka sasaran iaitu Dato Seri Najib Razak secara terang-terangan, baik sebagai individu, mahupun terhadap skala yang lebih besar iaitu air muka identiti sosial beliau, seperti parti pimpinan beliau, sekaligus mencapai objektif kajian yang pertama dalam kajian ini untuk melihat strategi ketidaksantunan bahasa konvensional yang berlaku di ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak.

5.2.2 Realisasi Strategi Ketidaksantunan Bahasa Konvensional dalam ruangan balas akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

Untuk persoalan kajian kedua, pengkaji mendapati terdapat beberapa kategori atau bentuk yang dikenalpasti dalam melihat bagaimana ketidaksantunan itu direalisasikan. Pengkaji menggunakan pendekatan tatabahasa, kosakata dan semantik serta tema penggunaan ujaran untuk melihat bagaimana proses ketidaksantunan itu direalisasikan. Pengkaji mengkategorikan strategi-strategi yang dijumpai kepada jenis-jenis ayat yang digunakan, melihat penggunaan perkataan atau jenis kata dan aspek semantik bagi menilai dengan lebih mendalam. Pengkaji merumuskan kesemua hasil dapatan kajian mengikut strategi dari Culpeper (2011) dan strategi baru yang dijumpai pengkaji bagi memberi gambaran bagaimana setiap strategi dalam kajian ini direalisasikan dengan lebih jelas dan menyeluruh dalam Jadual 5.2 di bawah.

Jadual 5.2: Rumusan Strategi Ketidaksantunan Konvensional Culpeper (2011) dan Strategi Baru dalam Ruang Balas Akaun Twitter Dato Seri Najib Razak

Penghinaan	i) vokatif negatif peribadi	-- [sasaran] [[celaka / anjing / samseng / musibat / bahlul / pencuri / perompak / penyamun / penipu / pendusta / kaliamput]]
	ii) penegasan negatif peribadi	-- [kata ganti nama diri kedua –kau, awak,DS,...] [yang] [mengutuk / menipu / bercakap bohong / mungkir janji / cakap pandai / tidak professional / mengata orang / memfitnah / menghasut / bodoh / tipu rakyat / tidak boleh dipercayai / tidak tahu malu / kaki sembang / cakap putar belit / gatal mulut / lidah bercabang]
	iii) penegasan negatif tidak peribadi	-- [BN/parti kau][yang lemah / terlalu banyak tipu rakyat / janji manis / most cruel and evil / banyak tipu helah]
	iv) rujukan negatif peribadi orang ketiga dalam pendengaran sasaran	-- [kata ganti nama diri ketiga-dia / kata ganti nama umum-samseng] [memusnahkan / cakap lebih / kebudak-budakan / menipu,fitnah dan mencuri / panas bontot mengata orang]
Kritikan / Aduan Tajam	<ul style="list-style-type: none"> • [Tweet / statement / sasaran][macam bodoh / desperate / mengarut / paling worst / paling bangkai / makin bengong / boros / acah prihatin / terdesak / kepura-puraan / kuat main wayang] 	
Soalan / Pra- Andaian Yang Mencabar Atau Sukar Diterima	<ul style="list-style-type: none"> • Dato Seri dah takde kemaluan lagi? • Memang suka putar belit kah? • Kekhinziran apakah ini dato? • Why we should believe you when you have been lying to us? • Stop lying 	
Perendahan Martabat	<ul style="list-style-type: none"> • [macam / seperti] [makcik,pakcik bawang / budak / budak sekolah / budak semester 1 / budak WeChat / Sajat / macai / ular] 	
Pengusiran	<ul style="list-style-type: none"> • [delete akaun / go take a break / tidur / pergi / letak jawatan / tak mahu memerintah lagi / goodbye / buang Najib / bukan Najib] 	
Pengusiran Tidak Bersifat Peribadi	<ul style="list-style-type: none"> • [tolak / jangan undi / bukan / selain] [BN / Be End] 	
Penyenyap	<ul style="list-style-type: none"> • [diamlah / shut up / jangan tweet lagi / sudahlah / stop talking] 	
Ekspresif Negatif	<ul style="list-style-type: none"> • [sila meninggal / pergi mampus / could just die] • [celaka / Jibai / fuck / 	
Gestur Verbal	<ul style="list-style-type: none"> • [puiii / woih / choiii] 	

Sebagai contoh, strategi penghinaan menunjukkan penulis-penulis menggunakan ayat penyata dan ayat seruan apabila melontarkan balas-balas yang tidak santun manakala strategi soalan yang mencabar jelas menggunakan jenis ayat tanya dalam balas-balas. Bagi strategi penghinaan, jelas menunjukkan penggunaan perkataan-perkataan yang merujuk kepada kata nama negatif sebagai vokatif serta kata kerja yang merujuk kepada perbuatan yang negatif secara konvensional. Kepelbagaian jenis kata nama negatif amat jelas menunjukkan kemarahan penulis-penulis apabila digunakan untuk melabel seseorang yang sedang memacu pentadbiran negara. Strategi ini turut memperlihatkan terdapat banyak penggunaan perkataan-perkataan negatif yang bertemakan perkataan 'tipu' dan 'curi', sebagai contoh, 'penipu' dan 'mencuri' serta kesemua variasi jenis kata dan frasa yang merujuk kepada maksud yang sama. Sebagai contoh, 'penyamun', 'perompak' dan 'pendusta'. Walaupun kekerapan perkataan yang merujuk kepada maksud tipu dan curi secara meluas itu lebih banyak digunakan atas asbab isu 1MDB yang melibatkan sasaran, tidak dinafikan bahawa pengkaji mendapati terdapat penggunaan vokatif negatif yang kreatif apabila terdapat penulis menggunakan rujukan seperti 'Thanos', iaitu ketua kuasa jahat dalam *Marvel Cinematic Universe*. Sebagai contoh lain, perbuatan mencuri, sama ada dalam bentuk kata kerja (mencuri) atau kata nama (pencuri) serta kesemua variasi yang mempunyai maksud yang sama seperti 'perompak', 'penyamun' direkodkan dalam kajian ini. Tambahan pula, kata kerja negatif seperti 'menghasut', 'menipu', 'memusnahkan' dan 'memfitnah' turut digunakan penulis untuk merealisasikan strategi ini. Penemuan perkataan kata sifat 'bodoh' turut diperlihatkan dalam dapatan strategi ini yang mempunyai persamaan dengan data kajian Pennanen (2013 dan Halim (2015). Kesemua leksikal bahasa yang bersifat negatif ini turut dijumpai dalam kajian oleh Samsudain dan Omar (2022) melalui penggunaan tiga bentuk ragam bahasa, iaitu bahasa kasar, bahasa pasar dan bahasa mencarut dengan

sewenang-wenangnya menerusi Facebook yang berkait dengan isu yang sama dalam kajian ini iaitu isu IMDB.

Bagi strategi yang mencatatkan kekerapan kedua tertinggi, penulis-penulis melalui ayat tanya menyuarakan rasa tidak puas hati melalui dua jenis ayat tanya, ayat tanya dengan kata tanya dan yang tanpa kata tanya manakala pra-andaian yang sukar diterima hadir dalam jenis ayat perintah seperti '*stop lying*' (berhenti menipu). Pengusiran yang tidak bersifat peribadi memperlihatkan penggunaan perkataan 'tolak' dan 'jangan' apabila mengusir parti sasaran, Barisan Nasional sebagai tanda protes terhadap isu dan skandal melibatkan parti terbabit. Strategi kritikan tajam memperlihatkan penggunaan perkataan 'paling' untuk menambah darjah kritikan supaya dilihat lebih tajam apabila dipadankan dengan kata sifat yang negatif seperti '*worst*' (paling *worst*). Pengkaji mendapati bahawa penggunaan strategi ketidaksantunan perendahan martabat ini direalisasikan dalam bentuk ayat penyata melalui penggunaan perkataan 'budak' serta banyak menggunakan rujukan simile melalui perkataan 'macam', seperti 'macam budak sekolah' manakala penulis-penulis balas banyak menggunakan kata kerja yang membawa maksud 'henti' (*stop*) dan '*diam*' dalam bentuk ayat perintah untuk merealisasikan strategi penyenyap.

Selain itu, kajian ini turut memperlihatkan dua strategi baru yang tidak terdapat dalam kajian Culpeper (2011) yang bertindak untuk mengancam air muka identiti sosial sasaran melalui strategi penghinaan, iaitu penegasan negatif yang tidak bersifat peribadi, seperti 'BN yang banyak tipu helah', dan strategi pengusiran yang tidak bersifat peribadi, seperti 'Tolak BN' di mana terma 'BN' ini merujuk kepada Barisan Nasional, iaitu parti politik sasaran. Ini menunjukkan sesuatu strategi ketidaksantunan itu tidak hanya mampu memberi kesan negatif secara langsung kepada air muka peribadi sasaran malah turut boleh ditujukan dalam skala yang lebih besar iaitu muka identiti sosial apabila melibatkan

sasaran yang mempunyai kepentingan dalam sesuatu organisasi. Pengkaji mendapati para penulis balas menumpukan perasaan marah kepada Barisan Nasional iaitu parti yang diterajui sasaran yang mana turut jelas mendapat tempas atas perlakuan sasaran yang dianggap tidak bermaruah apabila beliau merupakan watak antagonis utama yang terlibat dengan isu skandal penyelewengan wang, 1MDB. Dalam kajian ini, terdapat juga strategi baru yang juga lahir bukan dari konsep strategi ketidaksantunan Culpeper (2011) di mana ia melibatkan rujukan kepada gestur verbal negatif melalui penggunaan perkataan seperti 'phuii' yang merujuk kepada perbuatan meludah, 'woih' yang merujuk kepada perbuatan menjerit dan 'choiiii' yang merujuk kepada keluhan tanda tidak bersetuju yang kesemua ini jelas bersifat tidak santun dan konvensional.

Secara tidak langsung, pengkaji turut melihat strategi ketidaksantunan yang dikenal pasti dari aspek komponen muka yang terjejas oleh balas-balas tidak santun terhadap sasaran. Lebih daripada satu komponen muka boleh dikenal pasti telah terkesan dan diancam penulis-penulis balasan daripada kesemua strategi yang tidak santun apabila penulis menggunakan strategi yang berbeza untuk menghina sasaran. Merujuk kepada kerangka 'Notion of Face' Culpeper (2005), apabila balas terdiri daripada strategi yang jelas menyerang secara langsung seperti perendahan martabat dan penyenyap hanya satu komponen yang terjejas iaitu hak ekuiti. Pelanggaran hak ekuiti ini boleh membawa kepada kejengkelan daripada sekadar hilang air muka (Spencer-Oatey, 2007). Selain itu, muka kualiti dan muka identiti sosial adalah komponen muka yang terjejas dan ini mungkin disebabkan oleh fakta di mana individu yang terlibat atau sasaran bukan sahaja individu yang terpalit secara rapat dengan isu skandal 1MDB, malahan merupakan individu yang mempunyai reputasi dalam sesuatu organisasi sebagai seorang ketua negara dan ahli politik yang menyandang jawatan tertinggi. Pengkaji mendapati jawatan yang disandang sasaran tidak menjadi penghalang penulis-penulis balas untuk melontarkan

bahasa yang tidak santun, malahan menjadi pemangkin sebagai rujukan menghina sasaran dan ini jelas menunjukkan yang strategi ini bersifat konvensional dan bukan bergantung kepada konteks.

Akhir sekali, pengkaji merasakan strategi ketidaksantunan konvensional yang ditunjukkan dalam data mendedahkan bahawa ketidaksantunan dalam konteks isu yang melibatkan ahli politik ini berlaku secara terang-terangan dan direalisasikan oleh penulis-penulis balas terhadap sasaran melalui penggunaan bahasa yang tidak santun. Pengkaji ingin menegaskan bahawa faktor konteks tidak memberi kesan kepada bagaimana sesuatu ujaran itu dilihat tidak santun kerana pada asasnya kajian ini memang ingin melihat bagaimana sesuatu ujaran tidak santun itu berlaku dari sudut pandang konvensional dan masih tidak santun walaupun dihadapkan dengan konteks atau isu yang berbeza. Namun tidak dapat dinafikan isu atau skandal yang hangat seperti 1MDB jelas menjadi pemangkin atau nilai tambah kepada tercetusnya balas-balas tidak santun terhadap sasaran dan sekaligus menunjukkan betapa mudahnya fenomena ketidaksantunan itu boleh berulang lagi pada masa hadapan apabila melibatkan situasi atau konteks yang sama seperti kajian ini. Selain itu, pengkaji turut melihat kepada kajian bahasa iklan yang telah membuktikan bahawa untuk tujuan, menyuruh atau memujuk, berbagai-bagai jenis ayat itu dapat digunakan, bukan hanya ayat-ayat yang memasuki jenis ayat perintah (Asmah Hj. Omar, 1984). Dalam konteks bahasa yang tidak santun di CMC, boleh dirumuskan bahawa kesemua jenis ayat telah dijumpai dan diguna pakai oleh penulis-penulis balas untuk merealisasikan bahasa konvensional yang tidak santun.

5.3 Implikasi Kajian

Pengkaji mengelaskan implikasi kajian ini kepada dua kategori bagi pemahaman umum iaitu yang pertama, dari sudut faham teori dan yang kedua, dari aspek pedagogi. Secara teorinya, kajian ini memberikan contoh baru bagi strategi ketidaksantunan mengikut kerangka Culpeper (2011). Pengkaji sedia maklum bahawa strategi ketidaksantunan Culpeper (2011) adalah berdasarkan interaksi secara bersemuka dan sumber yang bertulis manakala kajian ini berbeza kerana ia datang dari interaksi atas talian dan sekaligus melahirkan strategi baru yang sesuai dengan konsep strategi ketidaksantunan secara konvensional. Ini akan membantu penyelidik lain yang mungkin ingin mengkaji ketidaksantunan dalam interaksi atas talian apabila mereka menjalankan analisis mereka. Dengan kata lain, mereka boleh mengambil contoh strategi ketidaksantunan yang terdapat dalam kajian ini untuk membantu mereka menganalisis data mereka secara lebih efektif. Tambahan pula, data dalam kajian ini hampir semua hadir melalui penggunaan Bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar dalam setiap balas-balas, oleh itu, pengkaji merasakan ia mampu memberi nilai tambah terhadap strategi yang diutarakan Culpeper (2011) dari sudut perspektif bagaimana ia direalisasikan dalam Bahasa Melayu. Ini kerana pengkaji memahami konsep ketidaksantunan itu mampu berlaku dalam konteks apa sekalipun, melalui medium apa sekalipun, malah dalam bahasa apa sekalipun dan hanya boleh diterjemahkan dan difahami dengan lebih meluas melalui kajian-kajian seperti kajian ini sendiri.

Secara pedagoginya pula, ketidaksantunan patut diambil sebagai salah satu topik dalam kajian pragmatik dan terus dikembangkan dari masa ke semasa kerana kajian seperti ini menzahirkan peranan penting aspek ketidaksantunan secara atas talian yang melibatkan wacana politik yang berkisar dari sasaran. Ia mampu memberi pemahaman dari sudut penggunaan jenis bahasa apa yang kerap digunakan, bagaimana bahasa tersebut

digunakan dan apa faktor yang membuat tercetusnya ancaman-ancaman melalui penggunaan bahasa-bahasa tidak santun itu. Apabila ia dijadikan rujukan secara menyeluruh, contoh kajian ini juga mampu memberi pendedahan dan keterbukaan terhadap bagaimana sesuatu interaksi itu berlaku secara atas talian boleh mempengaruhi interaksi secara bersemuka dan sekaligus memperlihatkan corak melalui perbezaan strategi-strategi ketidaksantunan itu direalisasikan dari dua perspektif yang berlainan.

Hasil kajian ini turut memberi ruang untuk pembaca menilai sendiri betapa mudahnya bagi seseorang itu untuk melontarkan kata-kata sesat yang mengancam aspek muka peribadi serta muka identiti sosial sasaran walaupun mereka sedia maklum atas kedudukan sasaran yang jelas merupakan watak penting dalam pentadbiran negara sewaktu itu. Pelbagai jenis bahasa yang tidak santun digunakan untuk menghina, menyoal secara negatif, mengkritik, menghalau, merendahkan martabat, menyuruh agar diam malah turut melontarkan ucapan berbau eksplisit terhadap sasaran yang jelas dipengaruhi oleh isu atau skandal sasaran iaitu 1MDB walaupun sasaran masih menyandang jawatan perdana menteri ketika balas-balas itu dimuat naik. Melihat kepada mudahnya berlaku proses ketidaksantunan dalam konteks atas talian ini, pengkaji merasakan ia amatlah wajar supaya kerajaan mengambil langkah serius dalam mempromosikan nilai netika terhadap penggunaan internet atau kesemua media sosial supaya ia dapat mencorak titik mula agar keindahan berbahasa secara atas talian dapat diwujudkan, membuang ruang dari berlakunya provokasi yang serius, dalam erti kata lain, mencetuskan keharmonian sejagat bagi semua pengguna atas talian.

5.4 Cadangan bagi Kajian Masa Hadapan

Pengkaji mendapati terdapat beberapa lagi elemen dalam konteks CMC yang boleh dikaji. Antaranya, bagaimana sesuatu strategi itu digunakan dengan strategi lain dalam satu balas boleh diperkembangkan bagi memberi ruang untuk memahami penggunaan strategi itu sendiri. Ini kerana pengkaji mendapati, **kebanyakan** pengguna Twitter memuat naik balas yang agak panjang dan setiap balas hadir dengan bukan hanya satu strategi dan ini memberikan ruang untuk pengkaji baru melihat dan mengenal pasti kolerasi ini.

Tambahan pula, pengkaji hanya memilih Tweet yang mempunyai unsur politik dari sasaran yang merupakan ketua parti sewaktu itu dan secara atas talian dari sudut konteks Malaysia. Pengkaji beranggapan hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada konteks politik negara-negara lain dan mungkin memberi ruang untuk pengkaji baru mengkaji dari aspek budak yang berbeza pada masa hadapan. Ini kerana aspek pengamalan budaya yang berbeza akan melahirkan amalan yang berbeza dari sudut norma sosial dan sekaligus memperlihatkan perspektif yang berbeza apabila berbahasa dalam perbincangan yang melibatkan isu politik.

Pengkaji juga tidak melihat ketidaksantunan itu berlaku melalui penggunaan bahasa simbol-simbol emotikon dalam balas dan hanya memberi penekanan terhadap penggunaan bahasa yang ditulis secara abjad dan mungkin ini boleh dikaji dengan lebih jelas dan mendalam oleh pengkaji seterusnya. Pengkaji lain juga boleh cuba mendalami bahasa ketidaksantunan itu melalui perbincangan topik-topik yang berbeza seperti agama, budaya, masyarakat dan hiburan selain hanya topik yang melibatkan isu politik. Topik-topik seperti di atas yang mampu mencetuskan kontroversi kerana ia agak sensitif untuk dibahaskan mungkin mampu memperlihatkan penemuan contoh bahasa tidak santun yang mungkin berbeza daripada yang terdapat dalam konteks politik dan ini sekaligus mampu

memperkayakan teori ketidaksantunan itu sendiri dari perspektif CMC. Tambahan pula, dengan kemunculan banyak aplikasi media sosial yang baru, pengkaji-pengkaji lain boleh menggunakan aplikasi yang berbeza seperti TikTok atau Twitch untuk melihat bagaimana ketidaksantunan itu berlaku secara lebih bervariasi dan bukan tertumpu kepada sesuatu aplikasi sahaja. Ini sekaligus akan memperkayakan lagi dapatan ketidaksantunan itu sendiri dalam konteks CMC untuk rujukan pada masa hadapan dan memberi ruang kepada pengkaji-pengkaji baharu untuk mempelbagaikan lagi aspek pragmatik apabila menilai ketidaksantunan berbahasa.

Akhir sekali, pengkaji hanya melihat ketidaksantunan yang berlaku dari sudut pandang konvensional yang berkisarkan dapatan Culpeper (2011). Oleh itu, pengkaji ingin mencadangkan supaya pengkaji –pengkaji baru dapat memberi nilai tambah kepada aspek ketidaksantunan dalam spektrum CMC dari sudut pemahaman tidak konvensional, yang mana konteks juga merupakan suatu elemen yang penting untuk dijadikan kayu ukur dalam menilai dan mengenal pasti sesuatu ujaran yang tidak santun sekitar segala jenis medium berlakunya sesuatu ujaran.

SENARAI RUJUKAN

- Ainal, A.A., Nasihah, A.Y., & Noor, A.M. (2016). Kertas Persidangan: 'Kesantunan Bahasa Semasa Berkomunikasi Di Laman Sosial'. Kedah:UUM CAS.
- Anderson, E. (2000) *Beyond homo economicus: New developments in theories of social norms*. *Philosophy and Public Affairs*, 29 (2), 170–200.
- Allen, M. (2017). *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*. SAGE Publications, Inc.
- Al-Tahmazi, Thulfiqar. (2016). *The conflict for power in the iraqi political discourse across mainstream and social media: (De)legitimization, rapport, sociopolitical identities and impoliteness* [Doctoral thesis, University of Leicester].
- Asri, D., Adrianis, A. & Revita, I. (2020). *The Impoliteness Strategies of Netizens' Comments on Trump and Jokowi's Tweets about Covid-19*. E-Prosiding dalam Eighth International Conference on English Language and Teaching (ICOELT-8 2020).
- Atyaf, I. (2020). *A Socio-Linguistic Analysis of Impoliteness in Political Tweets*. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11 (1), 64-79. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17405.10729>
- Austin, J. & Paddy, M. (1990) *Politeness revisited – the dark side*. In: *Alan Bell and Janet Holmes (eds.) New Zealand Ways of Speaking English*. Clevedon and Philadelphia: Multilingual Matters, 277–93.
- Aydinoğlu, N. (2013). *Politeness and impoliteness strategies: An analysis of gender differences in GERALYN I. HORTON'S PLAYS*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 83, 473-482.
- Barreto Filho, R. R., & Rodrigues, J. M. M. (2022). *Impoliteness and Identity in threads about Brazilian politics on Twitter*. *Letras Em Revista*, 13(01).
- Beden, S., & Rosly, N. J. (2022). Strategi Ketidaksantunan Culpeper (1996) Sebagai Tanda Keprihatinan Netizen Semasa Penularan Wabak Covid-19. *Jurnal Melayu Sedunia*, 5 (1), 35-54.
- Bousfield, D. (2007). *Impoliteness, preference organization and conducivity*, 26 (1), 1-33. <https://doi.org/10.1515/MULTI.2007.001>
- Bousfield, D. (2008). *Impoliteness in interaction*. John Benjamins Publishing Company.

- Bousfield, D. (2010). 5. *Researching impoliteness and rudeness: Issues and definitions*. In M. Locher & S. Graham (Ed.), *Interpersonal Pragmatics*, 101-136.
- Bromwich, J. E., & Barr, J. (2018, January 6). *Twitter's Shifting Positions on Trump's Tweets*. The New York Times.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Bucholtz, M & Hall, K. (2005). *Identity and Interaction: A Sociocultural Linguistic Approach*. *Discourse Studies*, 7 (4), 585-614. <http://dx.doi.org/10.1177/1461445605054407>.
- Cahyono, D. (2018). *Impoliteness Strategies and Power Performed By President Donald Trump On Twitter* [Tesis Ijazah Sarjana, Universiti Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang].
- Chadwick, A. (2013). *The Hybrid Media System: Politics and Power*. Oxford University Press.
- Cho, D., & Kwon, K. H. (2015). *The impacts of identity verification and disclosure of social cues on flaming in online user comments*. *Computers in Human Behavior*, 51, 363-372.
- Chuah, K., & Iswandi, N. (2021). *Hantaran Bahasa Melayu yang Tular di Facebook: Analisis dari Aspek Kandungan dan Atribut Linguistik*. *Jurnal Bahasa*, 21(2), 217-240.
- Comrey, A. & Lee, H. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cohen, J. (1960). *A coefficient for agreement for nominal scales*. *Educational dan Psychological Measurement*, 37-46.
- Cohen, J. (1968). *Weighted Kappa : A nominal scale agreement with provision for scaled disagreement or partial credit*. *Psychological Bulletin*, 70 : 213-220.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Culpeper, J. (1996). *Towards an anatomy of impoliteness*. *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Culpeper, J., Bousfield, D., & Wichmann, N. (2003). *Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects*. *Journal of Pragmatics*, 35 (10- 11), 1545-1579.

- Culpeper, J. (2005). *Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The weakest link*. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture*, 1, 37-38.
- Culpeper, J. (2008). *Reflections on impoliteness, relational work and power*. In Derek Bousfield & Miriam A. Locher (Eds.). *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice* (Language, Power and Social Process 21), 17-44.
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge University Press.
- Dalton, E. J. (2013). *Impoliteness in computer mediated communication* [Tesis Ijazah Sarjana, San Diego State University].
- December, J. (1997) *Notes on Defining of Computer-Mediated Communication*. *Computer-Mediated Communication Magazine*, 3 (1), 1-14.
- Dixon, S. (2022). *Most popular social networks worldwide as of January 2022, ranked by number of monthly active users*. <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>
- Fitri, RR A. & Sariah (2021). *Ketaksaan Dalam Komunikasi Virtual Twitter: Tinjauan Semantik*. *Jurnal Bebasan*, 9 (2), 163-177.
- Fleiss, J. L. (1971). *Measuring nominal scale agreement among many raters*. *Psychological Bulletin*, 76 (5), 378–382.
- Fleiss, J. L. (1981). *Statistical Methods For Rates And Proportions (Edisi Kedua)*. New York : John Wiley.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2007). *How to design and evaluate research in education* (Edisi ke-6). Boston, MA: McGraw Hill.
- Gilbert, M. (1989) *On Social Facts*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Fraser, Bruce (1990) *Perspectives on politeness*. *Journal of Pragmatics*, 14 (2), 219–36.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behaviour*. Anchor Books.
- Graham, S.L.(2007). *Disagreeing to agree: Conflict, (im)politeness and identity in a computer-mediated community*. *Journal of Pragmatics*, (39), 742-759.

Graham, D. A. (2018). *The Gap Between Trump's Tweets and Reality*. The Atlantic. <https://www.theatlantic.com/politics/archive/2018/04/the-world-according-to-trump/557033/>

Grice, H. P. (1975). *Logic and Conversation*. In P. Cole, & J. L. Morgan. (Eds.), *Syntax and Semantics*, 3, 41-58.

Hamed, A. M. E. (2014). *A contrastive study of politeness and impoliteness strategies in British and Arab sports media discourse* [Tesis Ijazah Sarjana, Fayoum University].

Halim, S.A. (2015). *Impoliteness strategies used in a politician's Facebook* [Disertasi Ijazah Sarjana, University of Malaya].

Harris, S. (2001). *Being politically impolite: Extending politeness theory to adversarial political discourse*. *Discourse and Society*, 12 (4), 451-472.

Herring, S.C. (1996). *Linguistic and critical research on computer-mediated communication: Some ethical and scholarly considerations*. *The Information Society*, 12 (2), 153-168.

Herring, S.C. (2001). *The handbook of discourse analysis*. Oxford: Blackwell.

Herring, S.C. (2007). *A faceted classification scheme for computer-mediated discourse*. *Language@Internet*, 4.

Holmes, J. (2002). *An Introduction to Sociolinguistic*. (3rd edition). England: Peason Longman.

Holmes, J., Marra, M., & Schnurr, S. (2008). *Impoliteness and ethnicity: Maori and Pakeha discourse in New Zealand work places*. *Journal of Politeness Research*, 4 (2), 193 - 219.

Hopkinson, C. (2014). *Face effects of verbal antagonism in online discussions*. *Brno Studies in English*, 40 (1), 65-87.

Hsieh, S. (2009). *(Im)politeness in email communication: how English speakers and Chinese speakers negotiate meanings and develop intercultural (mis)understandings* [Doctoral thesis, University of Birmingham].

Ibrahim N. A. & Yusof, M. (2020) *Sindiran dalam media sosial: perspektif lakuan bahasa*. *Jurnal Komunikasi ; Malaysian Journal of Communication*, 36 (2), 269-288.

Ismail, I. N., & Shanmuganathan, T. (2019). *Face Threats in Threads: Assessing the Responses to Impoliteness in Facebook Comments on IMDB*. 3L: The Southeast Asian Journal of English Language Studies, 25(4), 34-50. <http://doi.org/10.17576/3L-2019-2504-03>

Jasni Kharisma, A. (2023). *Impoliteness In The E-News Social Media Comment Section: A Descriptive Study*. Language and Education Journal Undiksha, 6 (1), 43–47.

Kadar, D. & Mills, S. (2011). *Politeness in east asia: An introduction*. *Politeness in East Asia*, Cambridge University Press. 1-17.

Kadri, H.K., Mohamed, R., Fatimah, S., Yahya, N., & Zaini, Z. (2021). *Impoliteness Strategies Inflicted by Twitter Users: The Case of Interaction with Malaysian Royal Family*. E-Jurnal Bahasa Dan Linguistik, 3 (2), 94-103.

Kecskes, I. (2015). *Intercultural Impoliteness*. Journal of Pragmatic. 2015(86):43–47

Kellermann, K., & Reynolds, R. (1990). *When ignorance is bliss the role of motivation to reduce uncertainty in uncertainty reduction theory*. Human Communication Research, 17 (1), 5-75.

Kerlinger, F. N. (1973). *Review of research in education*. F. E. Peacock.

Kwai, T.Y. (1999). *Pengaruh persekitaran terhadap perkembangan guru ke arah kecemerlangan*. Tesis Doktor Falsafah. Bangi : Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Kwon, K. H., & Gruzd, A. (2017, January). *Is Aggression Contagious Online? A Case of Swearing on Donald Trump's Campaign Videos on YouTube*. Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii, USA.

Lachica, L. (2015) *Classroom Communication and ICT Integration: Public High School Notions*. International Journal on Integrating Technology in Education, 4 (2), 1-14.

Lakoff, R.T. (1989). *The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse*. Multilingua 8 (2–3), 101-29.

Landis, J. & Kosh, G.G. (1977). *The measurement of observer agreement for categorical data*. Biometrics, 33, 159-174.

Larsson, A. & Hrastinki, S. (2011). *"Blogs and blogging: Current trends and future directions*. First Monday, 16 (3).

Locher, M. & Watts, R. (2005). *Politeness Theory and Relational Work*, 1 (1), 9-33.

- Locher, M. A., & Watts, R. J. (2008). *Relational work in impoliteness: Negotiating norms of linguistic behavior*. Dalam Bousfield, D., & Locher, M. A. (Eds.), *Impoliteness in language: studies on its interplay with power in theory and practice*, 77-100.
- Locher, M. A. (2010). *Introduction: Politeness and impoliteness in computer mediated communication*. *Journal of Politeness Research: Language, Behavior, Culture*, 6 (1), 1-5.
- Lorenzo-Dus, N., Blitvich, P. G.-C., & Bou-Franch, P. (2011). *On-line polylogues and impoliteness: The case of postings sent in response to the Obama Reggaeton YouTube video*. *Journal of Pragmatics*, 43(10), 2578–2593.
- Mao Lu Ming, R. (1994). *Beyond Politeness Theory: Face Revisited and Renewed*. *Journal of Pragmatics*, 21 (5), 451-486.
- Marques, J., & McCall, C. (2005). *The application of interrater reliability as a solidification instrument in a phenomenological study*. *The Qualitative Report Volume 10 Number*, 439-462.
- Marwick, A. E. & Boyd, D. (2010). *I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience*. *New Media & Society*, 13 (1), 114-133.
- Matsumoto, Y. (1988). *Reexamination of The Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese*. *Journal of Pragmatics*, 12 (4), 403-426.
- McGregor, S. C., & Mourao, R. R. (2016). *Talking politics on Twitter: Gender, elections, and social networks*. *Social Media + Society*, 2 (3), 1-14.
- McVittie, C., Sambaraju, R. & Bain, F., (2021). *'I love James Blunt as much as I love herpes' – 'I love that you're not ashamed to admit you have both': Attempted insults and responses on Twitter*. *Language and Communication*, 76, 23-34.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994). *An Expanded Sourcebook : A Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications
- Mills, S. (2005). *Gender and impoliteness*. *Journal of Politeness Research*, 1 (2), 263-280.
- Mills, S. (2009). *Impoliteness in a cultural context*. *Journal of Pragmatics*, 41(5), 1047-1060.
- Mohammed, H. A. & Abbas, N. F. (2016). *Impoliteness in Literary Discourse: A Pragmatic Study*. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 5 (2), 76-82.

Mokhtar, Z. (2002). *Amalan pengurusan pentadbir akademik universiti : Satu kajian kes*. Tesis Doktor Falsafah. Bangi : Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Neurauter-Kessels, M. (2011). *Im/polite reader responses on British online news sites*. *Journal of Politeness Research*, 7(2), 187-214.

Newkirk, V. R. (2016, March 24). *The American Idea in 140 Characters*. The Atlantic. <https://www.theatlantic.com/politics/archive/2016/03/twitter-politics-last-decade/475131/>

Noriah, M.I. (1999). *Analysis of Attachment Theory Among Malaysian Students Studying at American Universities*. Tesis Doktor Falsafah. Kalamazoo: Western Michigan University.

Omar, A. H. (1984). *Bahasa Iklan Perniagaan: Satu Kajian Retorik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Opp, K. D. (1982) *The evolutionary emergence of norms*. *British Journal of Social Psychology*, 21 (2), 139-149.

Paijin, N. F., Ja'afar, N., & Rusli, N. F. M. (2022). *Penggunaan Bahasa Slanga dalam Akaun Twitter "Brgsjks"*. *Jurnal Wacana Sarjana*, 6(3), 1-13.

Paltridge, B. (2012). *Discourse Analysis: An Introduction (2nd ed.)*. London: Bloomsbury.

Pennanen, S. P. (2013). *The structure of impolite events in computer-mediated conversation* [Pro-Graduate Thesis, University of Helsinki].

Pepinsky, T.B. (2013). *The new media and Malaysia politics in historical perspective*. *Contemporary Southeast Asia*, 35(1), 83-103.

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.

Quan-Haase, A., & Sloan, L. (2017). *The SAGE handbook of social media research methods*. *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*, 1-728.

Rabab'ah, G. & Alali, N. (2020). *Impoliteness in reader comments on the Al-Jazeera channel news website*. *Journal of Politeness Research*, 16 (1), 1-43. <https://doi.org/10.1515/pr-2017-0028>

Sabitha, M. (2006). *Penyelidikan Sains Sosial Pendekatan Pragmatik*. Batu Caves, Selangor: Edusystem Sdn. Bhd.

Samsudain, M.N. & Omar, M.S. (2022). Penggunaan Unsur Bahasa Negatif Terhadap Hantaran Isu 1mdb Oleh Pengguna Facebook. *Jurnal Pengajian Melayu (JOMAS)*, 33(1), 87–107.

Santana, A. D. (2012). *Civility, anonymity and the breakdown of a new public sphere*. [Doctoral dissertation, University of Oregon].

Santoro, G. M. (1995). *What is computer-mediated communication*. *Computer-Mediated Communication and the On-line Classroom*, 1.

Scott, K., (2015). *The pragmatics of hashtags: Inference and conversational style on Twitter*. *Journal of Pragmatics*, 81, 8-20.

Sinkeviciute, V. (2017). *What makes teasing impolite in Australian and British English? "Step[ping] over those lines [...] you shouldn't be crossing"*. *Journal of Politeness Research*, 13(2), 175-207.

Spencer-Oatey, H. (2005). *(Im)politeness, face and perceptions of rapport: Unpacking their bases and interrelationships*. *Journal of Politeness Research: Language, Behavior and Culture*, 1 (1), 95-120.

Spencer-Oatey, H. (2008). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. Edisi Kedua. London ; New York, Continuum.

Sproul, L. dan Kiesler, S. (1991). *Connections: New Ways of Working in the Networked Organization*, Cambridge (MA): The MIT Press.

Stemler, S. (1998). Investigating the practical applications of content analysis. <http://www2.bc.edu/~stemler/contentanalysis.html>

Sudaryat, Y. (2008). *Makna dalam Wacana: Prinsip-prinsip semantik dan pragmatik*. CV. Yrama Widya.

Tangney, J. P., Stuewig, J., & Mashek, D.J. (2007) *Moral emotions and moral behaviour*. *Annual Review of Psychology*, 58 (1), 345-372.

Thayalan, X. (2017). *Impoliteness Strategies in the Social Media Comments on the Low Yat Plaza Incident* [Disertasi Ijazah Sarjana, University of Malaya].

Thurlow, C., Lengel, L. & Tomic, A. (2004). *Computer mediated communication*. London: SAGE Publications Ltd.

VanVoorhis, C.R., & Morgan, B.L. (2007). *Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes*. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 3 (2), 43-50.

Vladimirou, D. & House, J. (2018). *Ludic impoliteness and globalisation on Twitter: 'I speak England very best' #aggluka_Tsipra, #Tsipras #Clinton*. *Journal of Pragmatics*, (134), 149-162.

Watts, R.J. (2003). *Politeness*. Cambridge University Press.

Weller, K., Bruns, A., Burgess, J., Mahrt, M., & Puschmann, C. (Eds.) (2014). *Twitter and Society*. New York et al.: Peter Lang.

Zulhairi, N. I. & Kasdan, J. (2022). *Ungkapan Makian Dalam Wacana Politik Dan Kepemimpinan di Twitter: Analisis Ketidaksantunan Berbahasa*. *Jurnal Wacana Sarjana*, 6 (1), 1-16.

Zulkifli, Z.I. (2023). *Kaedah Pengumpulan Data Dalam Penyelidikan Linguistik Bahasa Melayu Di Media Sosial: Tinjauan Literatur Bersistematik*. E-Prosiding dalam Seminar Linguistik Dan Bahasa (SLIBA 2023).

Universiti Malaya