

**STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM  
KOMEN *MALAYSIAKINI***

**MURUGAN KRISHNAN**

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

**2018**

**STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM  
KOMEN *MALAYSIAKINI***

**MURUGAN KRISHNAN**

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

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

**2018**

**UNIVERSITI MALAYA**  
**PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN**

Nama Calon : Murugan A/L Krishnan

No Matrik : TGC120035

Nama Ijazah : Ijazah Sarjana Linguistik

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

**STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM KOMEN *MALAYSIAKINI***

Bidang: PRAGMATIK

Saya dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengaku bahawa: -

- (1) Saya adalah satu-satunya pengarang/penulis Hasil Kerja ini;
- (2) Kajian Hasil Kerja ini adalah asli;
- (3) Apa-apa penggunaan mana-mana 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 semunahsabahnya 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 apa-apa 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 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:

# STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM KOMEN *MALAYSIAKINI*

## ABSTRAK

Laman sosial *Malaysiakini* merupakan salah satu media elektronik yang sangat popular di laman sosial Facebook. Lebih kurang 1.8 million pengguna Facebook mengikuti laman sosial *Malaysiakini* Versi Bahasa Melayu (Versi BM). Penggunaan komunikasi menggunakan komputer ataupun ‘computer-mediated communication (CMC)’ terutama Facebook semakin ketara dalam kalangan masyarakat masa kini. Ekonomi, sosial dan politik sering menjadi aspek utama dalam sesuatu komunikasi dalam media sosial terutamanya melalui CMC. Ketiga-tiga aspek memainkan peranan yang penting dalam kehidupan harian rakyat. Peningkatan komunikasi dalam sesuatu aspek atau isu terutamanya isu kenaikan harga petrol yang sentiasa berkait rapat dengan kehidupan harian rakyat telah turut menyumbang kepada perkembangan komunikasi yang tidak santun dalam kalangan pengguna Facebook. Isu kenaikan harga petrol di negara Malaysia yang dimuat naik di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) telah mendapat reaksi dan respon yang tinggi daripada pengguna Facebook yang terdiri daripada warganegara Malaysia. *Malaysiakini* (Versi BM) telah memberi peluang kepada pengguna Facebook yang merupakan rakyat Malaysia untuk memberi pandangan dan respon terhadap kenaikan harga petrol tanpa sebarang sekatan. Pihak kerajaan Malaysia merupakan pihak yang bertanggungjawab penuh terhadap isu ini. Secara tidak langsung laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) telah menjadi salah satu medan perhubungan antara rakyat dengan kerajaan. Oleh yang demikian, penyelidik ingin mengkaji strategi-strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan oleh pengguna Facebook di komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996; 2005) telah digunakan untuk persoalan pertama. Manakala bagi persoalan kedua, penyelidik telah menggunakan Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011) untuk menganalisis

elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen terhadap harga petrol. Sebanyak 60 komen dari tahun 2016 dan tahun 2017 telah dipilih sebagai data kajian untuk kajian ini. Hasil kajian menunjukkan bahawa strategi ketidaksantunan secara langsung dan strategi ketidaksantunan sindiran banyak digunakan oleh pengguna Facebook dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) terhadap isu kenaikan harga petrol. Selain itu, kombinasi strategi ketidaksantunan turut diperoleh dalam kajian ini. Antaranya adalah kombinasi strategi ketidaksantunan secara langsung dan sindiran banyak terdapat dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Bagi persoalan kedua pula, keputusan menunjukkan bahawa elemen penggunaan kata ganti diri dan pernyataan sarkastik atau sindiran sangat digunakan oleh pengguna Facebook dalam komen terhadap isu kenaikan harga petrol. Kesimpulannya, pengguna Facebook di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) lebih terbuka dalam meluahkan perasaan kepada pihak kerajaan, YAB Perdana Menteri dan rakyat Malaysia tanpa sebarang sekatan. Kenaikan harga petrol oleh kerajaan Malaysia telah mencetus perasaan tidak puas hati rakyat sehingga wujud ketidaksantunan bahasa dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Secara ringkasnya, perubahan dalam aspek ekonomi telah menyebabkan rakyat untuk bertindak balas terhadap politik negara.

Kata kunci: *Malaysiakini*, Ketidaksantunan, Komunikasi melalui komputer (CMC), laman sosial, strategi komunikasi dan kenaikan harga petrol.

# STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BAHASA DALAM KOMEN *MALAYSIAKINI*

## ABSTRACT

*Malaysiakini* social website is one of the most popular electronic media on Facebook. About 1.8 million Facebook users follow the *Malaysiakini* social website. The use of computer-based communication or computer-mediated communication (CMC), especially Facebook, is increasingly significant in today's society. Economic, social and political are often a key aspect in a communication in social media, especially through CMC nowadays than in the 80s. These three aspects play an important role in people's daily life. Increased communication in any aspect or issue, especially the issue of rising petrol prices that are always closely linked to the people's daily lives has also contributed to the development of impoliteness among Facebook users. The issue of rising petrol prices in Malaysia on the *Malaysiakini* social website (Malay Version) has received high reaction and response from Facebook users who are Malaysians. *Malaysiakini* (BM) has given Facebook users the opportunity to give their views and responses to the increase in petrol prices without any restrictions. The Government of Malaysia is a party with full responsibility for this issue. Indirectly *Malaysiakini* social website (BM) has become one of the fields of communication between the people and the Government. Therefore, researcher want to investigate the types of impoliteness strategies used by Facebook users in the *Malaysiakini* (BM) social commentary. Culpeper's Impoliteness Strategy (1996; 2005) has been used for the first research question. While for the second question, researcher have used the Culpeper's Impoliteness Strategy (2011) to analyze the elements of impoliteness in comments on petrol prices. A total of 60 comments were selected from 2016 and 2017 as the study data for this study. The findings show the strategy of *Bald on Record impoliteness* strategy and *sarcasm* strategy are widely used by Facebook users in

the *Malaysiakini* (BM) social commentary on the issue of rising petrol prices. In addition, a combination of impoliteness strategies also obtained in this study. Among them, the combination of *Bald on record impoliteness* strategies and *Sarcasm* widely used in *Malaysiakini* (BM) social commentary. On the second question, the results show that the use of pronoun and sarcastic statements or sarcasm is used by Facebook users in comments on the issue of rising petrol prices. In conclusion, Facebook users on the *Malaysiakini* social website (BM) are more open in expressing their feelings to the Government, YAB Prime Minister and Malaysians without any restrictions. The increase in petrol prices by the Malaysian Government has sparked people's dissatisfaction to form impoliteness language in *Malaysiakini's* (BM) social commentary. In short, changes in the economic aspects have caused the people to react to the country's politics.

Keywords : *Malaysiakini*, Impoliteness, Computer Mediated Communication (CMC) and Gasoline price hike.

## PENGHARGAAN

Pertama sekali, saya mengucapkan jutaan terima kasih kepada Tuhan yang Maha Kuasa dan Maha Besar kerana memberi saya keyakinan dan ketabahan untuk menyiapkan penyelidikan ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih dirakamkan kepada En. Elantamil atas segala nasihat, dorongan, bantuan dan keprihatinan semasa menyempurnakan penyelidikan ini. Bimbingan, pandangan dan tunjuk-ajar yang dihulurkan oleh penyelia saya banyak membantu kepada kejayaan penyelidikan. Saya amat menghargai kesabaran beliau yang sedia berkongsi maklumat dan kepakaran, senang dihubungi dan cepat dalam tindakan semasa sesi penyeliaan sepanjang pengajian ini. Semangat, kesabaran, pembacaan yang teliti, minat terhadap kajian ini serta maklumbalas daripada beliau yang menyakinkan amat membantu untuk menyempurnakan penyelidikan ini.

Saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada ibu bapa saya, Encik Krishnan dan Puan Backam atas segala pengorbanan, dorongan dan kesabaran mereka mengiringi saya mengharungi segala cabaran sepanjang tempoh pengajian ini. Selain itu, saya juga ingin mengambil kesempatan untuk berterima kasih kepada Profesor Datuk Dr. N.S. Rajendran dan Encik Muthusamy yang memberi semangat dan dorongan. Akhir sekali, ucapan ribuan terima kasih kepada isteri saya Puan. Elavarsi, kawan-kawan Encik Sathiaselan, Puan Revathi Mathialagan dan Cik.Moganah Venogopal yang sentiasa menemani saya dan menghulurkan bantuan, motivasi serta berjuang bersama-sama saya untuk mengharungi cabaran sepanjang tempoh pengajian ini.



## ISI KANDUNGAN

|                       |      |
|-----------------------|------|
| <b>ABSTRAK</b>        | iii  |
| <b>ABSTRACT</b>       | v    |
| <b>PENGHARGAAN</b>    | vii  |
| <b>ISI KANDUNGAN</b>  | viii |
| <b>SENARAI JADUAL</b> | xii  |
| <b>SENARAI CARTA</b>  | xiii |
| <b>SENARAI RAJAH</b>  | xiv  |

### **BAB 1 : PENGENALAN**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.0   | Pendahuluan                                     | 1  |
| 1.1   | Latar Belakang Kajian                           | 2  |
| 1.1.1 | <i>Malaysiakini</i> di laman sosial             | 2  |
| 1.1.2 | Komunikasi berantaraan komputer (CMC)           | 4  |
| 1.1.3 | Petrol dan harga petrol                         | 5  |
| 1.1.4 | Reaksi rakyat kenaikan harga petrol di Facebook | 7  |
| 1.2   | Penyataan Masalah                               | 8  |
| 1.3   | Objektif Kajian                                 | 9  |
| 1.4   | Persoalan Kajian                                | 10 |
| 1.5   | Kepentingan Kajian                              | 10 |
| 1.6   | Batasan Kajian                                  | 11 |
| 1.7   | Definisi Konsep Kajian                          | 12 |
| 1.8   | Kesimpulan                                      | 12 |

### **BAB 2 : TINJAUAN LITERATUR**

|     |             |    |
|-----|-------------|----|
| 2.0 | Pendahuluan | 13 |
|-----|-------------|----|

|  |  |    |
|--|--|----|
| 2.1  | Konsep-Konsep Kajian                                     | 13 |
| 2.1.1  | Bahasa   | 13 |
| 2.1.2  | Rangkaian sosial dan Facebook                            | 14 |
| 2.1.3  | Komunikasi Berantaraan Komputer (CMC)                    | 16 |
| 2.1.4  | Ketidaksantunan bahasa                                   | 17 |
| 2.1.5  | Konsep Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2005)   | 21 |
| 2.1.6  | Strategi Pencetus Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011) | 26 |
| 2.2  | Kajian-kajian Lepas                                      | 28 |
| 2.3  | Kesimpulan   | 31 |
| <b>BAB 3 : METODOLOGI</b>                    |  |    |
| 3.0  | Pendahuluan  | 32 |
| 3.1  | Reka bentuk kajian                                       | 32 |
| 3.2  | Kaedah Kajian  | 34 |
| 3.2.1  | Kaedah analisis teks                                     | 34 |
| 3.3  | Sumber Data  | 35 |
| 3.4  | Responden Kajian   | 38 |
| 3.5  | Instrumen Kajian   | 39 |
| 3.6  | Prosedur dan Pengumpulan Data                            | 40 |
| 3.7  | Penganalisan Data  | 41 |
| 3.7.1  | Kerangka teori   | 41 |
| 3.7.2  | Rangka konsepsi kajian                                   | 45 |
| 3.7.3  | Langkah analisis data                                    | 46 |
| 3.8  | Kesimpulan   | 46 |
| <b>BAB 4: ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN</b> |  |    |
| 4.0  | Pendahuluan  | 47 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 4.1     | Strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen laman sosial<br><i>Malaysiakini</i> (BM)               | 47 |
| 4.1.1   | Satu strategi ketidaksantunan  | 52 |
| 4.1.1.1 | Strategi ketidaksantunan secara langsung   | 53 |
| 4.1.1.2 | Strategi ketidaksantunan positif   | 55 |
| 4.1.1.3 | Strategi ketidaksantunan negatif   | 59 |
| 4.1.1.4 | Sindiran   | 62 |
| 4.1.2   | Kombinasi dua strategi ketidaksantunan   | 64 |
| 4.1.2.1 | Kombinasi strategi ketidaksantunan secara<br>langsung + ketidaksantunan positif                    | 65 |
| 4.1.2.2 | Kombinasi strategi ketidaksantunan secara<br>langsung + ketidaksantunan negatif                    | 66 |
| 4.1.2.3 | Kombinasi strategi ketidaksantunan positif +<br>ketidaksantunan negatif                            | 67 |
| 4.1.2.4 | Kombinasi strategi ketidaksantunan positif +<br>sindiran   | 68 |
| 4.1.2.5 | Kombinasi strategi ketidaksantunan negatif +<br>Sindiran   | 69 |
| 4.1.3   | Kombinasi tiga strategi ketidaksantunan  | 70 |
| 4.1.3.1 | Strategi ketidaksantunan secara langsung +<br>ketidaksantunan positif + ketidaksantunan<br>negatif | 70 |
| 4.2     | Elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen terhadap harga petrol                                    | 72 |
| 4.2.1   | Penghinaan   | 73 |
| 4.2.2   | Soalan Sukar Diterima  | 78 |
| 4.2.3   | Kritikan Tajam   | 81 |

|  |   |    |
|--|---|----|
| 4.3                                      | Kesimpulan  | 83 |
| <b>BAB 5 : PERBINCANGAN DAN CADANGAN</b> |   |    |
| 5.0                                      | Pendahuluan   | 84 |
| 5.1                                      | Rumusan kajian  | 84 |
| 5.2                                      | Perbincangan dapatan kajian   | 85 |
| 5.2.1                                    | Strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen <i>Malaysiakini</i><br>(Versi BM) | 85 |
| 5.2.2                                    | Elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen <i>Malaysiakini</i><br>(Versi BM)   | 87 |
| 5.3                                      | Implikasi Kajian  | 88 |
| 5.4                                      | Cadangan  | 89 |
| 5.5                                      | Penutup   | 89 |
|  | <b>RUJUKAN</b>  | 91 |
|  | <b>LAMPIRAN</b>   | 97 |

## SENARAI JADUAL

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| <b>Jadual 3.1</b> | Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996; 2005)        | 43 |
| <b>Jadual 3.2</b> | Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011)              | 44 |
| <b>Jadual 4.1</b> | Jenis Strategi dalam komen <i>Malaysiakini</i> (BM)          | 49 |
| <b>Jadual 4.2</b> | Kombinasi Strategi dalam komen <i>Malaysiakini</i> (BM)      | 51 |
| <b>Jadual 4.3</b> | Satu Strategi dalam komen <i>Malaysiakini</i> (BM)           | 53 |
| <b>Jadual 4.4</b> | Kombinasi Dua Strategi dalam komen <i>Malaysiakini</i> (BM)  | 65 |
| <b>Jadual 4.5</b> | Kombinasi Tiga Strategi dalam komen <i>Malaysiakini</i> (BM) | 71 |

University of Malaya

## SENARAI CARTA

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Carta 3.1</b> | Reka Bentuk Kajian  | 34 |
| <b>Carta 3.2</b> | Tindakbalas Pengguna Facebook dalam komen <i>Malaysiakini</i> | 38 |
| <b>Carta 4.1</b> | Kekerapan Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Bahasa          | 50 |
| <b>Carta 4.2</b> | Kombinasi Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Bahasa          | 52 |

University of Malaya

## SENARAI RAJAH

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Rajah 3.1</b> | Halaman <i>Malaysiakini</i> (Versi Bahasa Melayu) | 36 |
| <b>Rajah 3.2</b> | Isu Kenaikan Harga Petrol (31 Mac 2016)           | 37 |
| <b>Rajah 3.3</b> | Isu Kenaikan Harga Petrol (8 April 2016)          | 37 |
| <b>Rajah 3.4</b> | Rangka Konsepsi Kajian                            | 46 |
| <b>Rajah 3.5</b> | Prosedur Analisis Data                            | 47 |

University of Malaya

# BAB 1

## PENGENALAN

### 1.0 Pendahuluan

Bahasa merupakan satu alat komunikasi yang sistematik. Kajian yang mengkaji bagaimana ujaran mendapat maknanya apabila digunakan dalam keadaan tertentu mudah ditakrifkan sebagai pragmatik. Dalam bidang pragmatik, bahasa yang secara amnya dianggap anti-sosial dilabel sebagai ketidaksantunan. Konsep ketidaksantunan pula amat berkait rapat dengan strategi komunikatif yang direka bentuk untuk melawan muka dan oleh itu menyebabkan konflik sosial dan ketidak-harmonian (Culpeper, 2005).

Media dipanggil forum umum atau parlimen rakyat. Media sedang memainkan peranan yang penting dalam mengukuhkan rakyat. Media adalah suatu intrumen yang kuat dan paling efektif untuk memaklum, menyebarkan, mendidik dan menghiburkan rakyat. Media adalah suatu sumber yang paling berpengaruh dalam pelbagai berita, pandangan, idea dan pendapat.

Media memainkan peranan sebagai jambatan antara kerajaan dan masyarakat umum. Media tidak semata-mata memberi maklumat, berita dan idea kepada orang ramai tetapi juga menimbulkan pelbagai isu mengenai masalah sosio-ekonomi. Media mempunyai kesan sosial dan budaya yang kuat terhadap rakyat. Keupayaan media untuk mencapai sasaran yang ramai menyebabkan ia digunakan untuk membina pendapat dan kesedaran awam secara lebih meluas.



Secara amnya, proses atau cara untuk menyampaikan sesuatu berita dan maklumat disebut sebagai media massa. Media massa dikelaskan kepada dua kategori, iaitu media elektronik dan media cetak. Media cetak termasuk akhbar, majalah, jurnal dan bahan bercetak lain. Manakala media elektronik termasuk radio, televisyen, saluran satelit, internet dan sebagainya.

## **1.1. Latar Belakang**

### **1.1.1. *Malaysiakini* di laman sosial**

Menurut laman web *Internet lives starts* (Akhbar Satar, 2015) seramai tiga billion atau lebih kepada 40 peratus daripada penduduk di seluruh dunia menggunakan internet. Internet merupakan lebuhraya maklumat yang terbesar di dunia sehingga wujudnya laman sosial. Di zaman sekarang, penggunaan internet untuk layari laman sosial amat popular di dunia. Manusia kini terpengaruh dan tertarik dengan laman sosial seperti *Facebook*, *Friendster*, *Instagram*, *Twitter*, *Whatsapp* dan *My Space*.

*Malaysiakini* merupakan salah satu media elektronik yang sangat popular di Malaysia terutamanya di laman sosial Facebook. *Malaysiakini* merupakan sesuatu yang unik dalam konteks Malaysia kerana ia adalah salah satu media bebas daripada beberapa pertubuhan media bebas di Malaysia. Di mana ia tidak dikaitkan dengan mana-mana parti politik dan tidak mementingkan komersial. *Malaysiakini* juga tidak tertakluk kepada pelesenan kerajaan seperti media lain dalam penyiaran harian mereka.

*Malaysiakini* dilancarkan pada 20 November 1999 dengan menawarkan laporan dan komentar harian dalam bahasa Inggeris, Melayu, Cina dan Tamil. Misi penubuhan *Malaysiakini* adalah ‘kedudukan editorial kami secara konsisten menyokong keadilan, hak asasi manusia, demokrasi, kebebasan bersuara dan tadbir urus yang baik’. Sehingga Julai 2008, *Malaysiakini* menjadi laman web berita paling banyak dan laman web Malaysia yang paling popular (Facebook *Malaysiakini*).

Kedudukan editorial *Malaysiakini* dibina berdasarkan berita yang cepat, tepat dan bebas, serta pandangan yang baik dan pelbagai. *Malaysiakini* telah diiktiraf menerusi pelbagai anugerah dan penghargaan termasuk dari Institut Akhbar Antarabangsa, Pengawal Sans Frontiers, Jawatankuasa untuk Melindungi Wartawan, Asiaweek dan Businessweek. *Malaysiakini* juga merupakan satu-satunya organisasi media di Asia Tenggara yang dicalonkan kepada Majlis Media Antarabangsa Forum Ekonomi Dunia yang berprestij.

Pada era globalisasi, bidang sains dan teknologi kian menular dalam kehidupan harian manusia. Pada zaman moden ini, manusia tidak dapat dipisahkan daripada perkembangan sains dan teknologi. Pernyataan ini dapat dibuktikan bahawa laman sosial *Malaysiakini* kini mempunyai lebih kurang 1.8 juta orang pengikutnya di halaman Facebook. Setiap maklumat yang dimuat naik dalam laman sosial *Malaysiakini* mempunyai respon yang tinggi daripada pengikutnya.

Sejurus sesuatu keputusan atau polisi kerajaan dimuat naik pengikutnya mula bertindak dengan memberikan pandangan, idea, dan buah fikiran mereka terhadap perkara tersebut. Salah satu misi pelancaran *Malaysiakini* adalah

kebebasan bersuara. Dalam hal ini, penyelidik ingin memberi tumpuan di mana rakyat iaitu pengikut laman sosial *Malaysiakini* bebas bersuara terhadap isu-isu yang melibatkan mereka tanpa sebarang batasan berlandaskan dengan misi *Malaysiakini*.

### **1.1.2. Komunikasi Berantaraan Komputer (CMC)**

Menurut laman web *Internet lives starts* (Akhbar Satar, 2015) lebih daripada 15 juta orang mengakses Facebook daripada 20 juta atau 67 peratus pengguna internet di seluruh Malaysia. Hal ini membuktikan bahawa, penggunaan rangkaian laman sosial turut memberi petunjuk yang amat memberangsangkan dengan perkembangan teknologi. Hari ini, lebih ramai orang berinteraksi dalam dunia maya di mana mereka boleh melihat antara satu sama lain melalui skrin komputer atau hanya melalui komunikasi teks bertulis. Ini telah menggalakkan lebih banyak kajian untuk mengalihkan fokus mereka kepada komunikasi pengantara komputer (CMC). Seperti yang dinyatakan oleh Herring (2007): 'Komunikasi' adalah bermaksud pertukaran maklumat sama ada ideational atau hubungan. 'Pengantaraan' pula menerangkan kaedah-kaedah teknologi yang digunakan untuk berkomunikasi, dan akhirnya, 'komputer' menyatakan bahawa cara-cara pengantaraan berkaitan dengan teknologi, seperti komputer / internet, telefon bimbit, video, dan lain-lain.

Laman sosial ini menjadi medium kepada manusia untuk berkomunikasi dengan mudah dan cepat. Tambahan pula, mereka meluangkan masa yang agak lama semata-mata untuk mengisi waktu lapang dengan bersebang dengan para pengguna yang lain. Bahasa yang digunakan dalam kebanyakan perbualan di

laman sosial ini adalah tidak standard. Hal ini kerana, terdapat campuran bahasa yang lain termasuk simbol, singkatan lexis, emotikon dan asikon yang turut memainkan peranannya dalam komunikasi tersebut. Perhubungan pada zaman dahulu hanya berlaku melalui aktiviti mengutus surat, menelefon dan sebagainya. Tetapi kini dengan wujudnya fenomena *chatting* terdapat persaingan yang hebat dengan kaedah perhubungan yang lama. Melalui fenomena ini manusia dapat berkongsi maklumat, idea dan pengalaman dengan lebih mudah, pantas, jimat dan lancar lagi.

Laman sosial *Malaysiakini*, juga memainkan peranan yang sama dengan laman sosial yang lain. Para pengikut, iaitu rakyat mula berkomunikasi dengan menggunakan alat elektronik tanpa bersemuka dengan orang lain. Apabila seseorang individu berkomunikasi tanpa bersemuka dengan orang lain maka ia akan menjadi suatu peluang amat baik bagi meluahkan perasaan mereka tanpa sebarang batasan. Tetapi keadaan ini berbeza apabila berlaku suatu komunikasi bersemuka. Di mana individu yang teribat terikat dengan situasi tersebut dengan menjaga muka individu yang bersamanya. Mereka akan berasa kurang selesa bagi melontarkan idea, pandangan dan buah fikiran mereka dalam keadaan tersebut. Perkara ini boleh disimpulkan bahawa pertutuan CMC adalah berbeza dengan pertuturan bersemuka.

### **1.1.3. Isu petrol dan harga petrol**

Dalam dunia yang semakin maju hari ini, bahan api menjadi sumber terpenting dan strategik untuk pembangunan bagi sesebuah negara. Kenaikan harga bahan bakar di pasaran dunia secara langsung memberi kesan kepada

pembangunan dan perancangan ekonomi negara. Di Malaysia, kenaikan dan penurunan harga petrol merupakan satu isu yang menjadi tajuk utama diperkatakan oleh seluruh warga Malaysia. Perkara ini menjadi satu bukti kukuh dalam kesensitifan rakyat dalam isu kenaikan harga petrol ini. Minyak petrol merupakan bahan galian, iaitu suatu komoditi yang sangat penting terutamanya dalam kehidupan harian manusia.

Menurut Teori Maslow, minyak petrol boleh dikelaskan sebagai keperluan harian, iaitu keperluan fisiologi. Keperluan fisiologi adalah suatu keperluan yang paling asas dalam kehidupan harian mereka. Menurut Noresah (2010), minyak petrol adalah satu campuran cecair bahan api yang diperoleh daripada petroleum. Di mana ia digunakan sebagai bahan api bagi enjin pembakaran dalaman. Di Malaysia terdapat empat jenis minyak petrol iaitu, petrol RON95, petrol RON 97, diesel dan EURO5 yang dijual dengan harga yang berbeza.

Walaupun bagaimanapun, keperluan petrol ini memberi kesan positif atau negatif kepada suatu negara terutamanya rakyat. Secara amnya, keadaan politik, penurunan subsidi oleh kerajaan dan permintaan yang tinggi serta keperluan minyak itu sendiri merupakan antara faktor kenaikan harga minyak petrol tersebut. Secara tidak langsung harga barangan terutamanya harga makanan turut meningkat akibat kenaikan harga minyak petrol. Sektor pengangkutan memainkan peranan yang penting dalam proses pemasaran.

Dalam keadaan terpaksa, para pengilang dan para peniaga menaikkan harga barangan demi memperoleh modal yang dilabur. Bukan sahaja itu, malah kos pengangkutan rakyat juga terjejas akibat kenaikan harga minyak

terutamanya rakyat yang menggunakan pengangkutan awam. Secara keseluruhannya, kenaikan harga minyak membawa kesan yang negatif kepada rakyat dan juga negara.

#### **1.1.4. Reaksi rakyat terhadap kenaikan harga petrol di Facebook**

Manusia akan lebih bertindak balas terhadap perkara yang mempunyai kaitan dengan diri sendiri berbanding dengan perkara yang lain. Apabila sesuatu perkara yang membawa kesan yang tinggi kepada manusia akan menyebabkan tindakbalas yang lebih tinggi daripada manusia sendiri. Perkara yang melibatkan kegiatan harian mereka seperti harga barang dan perkhidmatan, bencana alam, peluang pekerjaan dan sebagainya akan membawa impak yang tinggi terhadap tindak balas manusia.

Dalam hal ini, kenaikan harga petrol juga telah memberi kesan yang negatif terhadap rakyat Malaysia baru-baru ini. Hal ini bukan saja memberi kesan terhadap aspek pengangkutan malah aspek-aspek yang lain dalam kehidupan harian mereka turut terjejas sehingga majoriti rakyat Malaysia mula bersuara tentang perkara tersebut dengan lebih kasar. Pandangan dan ketidakpuasaan terhadap kenaikan harga petrol di sudut pandangan Facebook merupakan ruang yang terbuka tanpa sebarang batasan.

## 1.2. Penyataan Masalah

Pada zaman teknologi ini, rakyat dapat berinteraksi antara satu sama lain secara bersemuka dan melalui CMC. Tidak dapat dinafikan bahawa, bahasa dan budaya saling berkaitan antara satu sama lain yang tidak dapat dipisahkan. Peranan bahasa sebagai alat komunikasi yang terbesar, manusia dapat mengekspresikan segala pendapat dan perasaan antara satu sama lain dalam masa yang singkat. Bahasa memainkan peranan penting dalam usaha menyampaikan maklumat mahupun dalam hal mendidik unsur moral kepada para pendengar. Bahasa juga dianggap sebagai salah satu hasil budaya manusia yang bernilai tinggi.

Tetapi, sifat kesantunan dan kesusilan semakin terhakis pada generasi zaman sekarang. Sebagai bukti kukuh, isu berkaitan sering kali dapat didengar atau dibaca melalui media elektronik dan media cetak. Fenomena ini berlaku bukan sahaja pada rakyat tertentu, malahan ia berlaku hampir semua penduduk dunia.

Keadaan ini hampir sama dengan komunikasi yang berlaku melalui CMC. Berdasarkan komunikasi di laman sosial Facebook didapati ketidaksantunan bahasa telah menjadi hal yang biasa dalam kalangan pengguna Facebook terutamanya pengikut laman sosial *Malaysiakini* di Facebook. Bahasa sebagai alat komunikasi dan merupakan sesuatu perilaku yang bersifat fungsian serta sesuatu yang dilakukan dengan tujuan tertentu.

Bahasa yang digunakan dalam sesuatu komunikasi adalah berbeza dengan penggunaan bahasa dalam konteks yang lain. Maklumat yang terdapat

di Facebook bukan sahaja memberi input kepada pengguna Facebook tetapi juga mempengaruhi dan mendorong untuk bertindak dalam komunikasi tersebut. Kebanyakan aktiviti di Facebook seperti muat naik status dan mengemaskini status merupakan satu ruang makluman tentang perasaan dan perkembangan kehidupan harian kepada pengguna yang lain.

Maka, ketidak santunan bahasa dalam komen laman sosial *Malaysiakini* harus dilihat dengan lebih serius kerana bahasa dan cara penggunaan bahasa akan mencerminkan norma budaya kita serta keberkesanan penggunaan strategi ketidaksantunan mengikut pendapat pengikut laman sosial *Malaysiakini* harus dipertimbangkan. Pandangan mereka mungkin akan dijadikan sebagai idea atau panduan kepada pihak kerajaan dalam sistem pemerintahan persekutuan Malaysia.

Oleh yang demikian, penyelidik bercadang untuk menganalisis strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) berdasarkan Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996, 2005) dan Strategi Pencetus Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011).

### **1.3. Objektif Kajian**

Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

- 1.3.1. Mengenal pasti jenis-jenis strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM).
- 1.3.2. Menganalisis elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM).



#### **1.4. Persoalan Kajian**

Berdasarkan objektif kajian yang dikemukakan, beberapa soalan kajian akan dijawab melalui kajian ini:-

1.4.1. Apakah jenis-jenis strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)?

1.4.2. Apakah elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)?

#### **1.5. Kepentingan Kajian**

Tujuan utama kajian ini adalah mengetahui respon atau pandangan rakyat Malaysia terhadap kenaikan harga petrol. Selain itu, kajian ini dapat merumuskan pandangan dan reaksi rakyat Malaysia secara amnya berkenaan dengan kenaikan harga petrol di Malaysia. Secara tidak langsung, reaksi atau tindak balas rakyat berkenaan kenaikan harga petrol di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) akan menjadi medan tumpuan pihak kerajaan Barisan Nasional (BN).

Selain itu, laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) sebagai medan sosial yang amat popular pada era globalisasi di laman Facebook ini menjadi tempat meluangkan perasaan secara terbuka oleh orang ramai, iaitu pengguna Facebook tanpa sebarang sekatan dan batasan. Kajian ini juga bertujuan untuk mengisi jurang penyelidikan tentang ketidaksantunan dalam Komunikasi Berantaraan Komputer (CMC) terutama dalam Facebook berkenaan dengan isu kenaikan harga petrol di Malaysia. Di mana kajian penyelidikan adalah untuk melihat ketidaksantunan bahasa dalam komunikasi di sudut pandangan

berdasarkan isu kenaikan harga petrol dan juga elemen-elemen yang kemungkinan mempengaruhi orang untuk menjadi kurang sopan dalam laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Kajian berkaitan strategi komunikasi adalah kurang terutamanya laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) di Facebook yang amat popular di dunia moden ini. Seterusnya penyelidik juga berharap kajian ini akan memberi manfaat kepada pengguna Facebook yang mempengaruhi sesuatu komunikasi di laman sosial.

### **1.6. Batasan Kajian**

Kajian ini akan berfokuskan kepada ketidaksantunan bahasa yang memainkan peranan penting dalam komunikasi terutamanya di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) Facebook. Data untuk kajian ini dikumpul daripada isu kenaikan harga petrol di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh pengikut laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) akan dianalisis berdasarkan Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996, 2005) dan Teori Formula Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011). Isu yang dipilih untuk kajian ini adalah isu harga petrol di Malaysia yang menjadi salah satu topik harian dalam kalangan rakyat seluruh Malaysia. Isu ini telah dimuatnaik oleh *Malaysiakini* (Versi BM) di halaman Facebook *Malaysiakini* (Versi BM) pada 31 Mac 2016 dan 08 April 2017. Penyelidik hanya memilih 60 komen yang mengandungi unsur ketidaksantunan bahasa daripada tahun 2016 dan tahun 2017.

### **1.7. Definisi Konsep Kajian**

Culpeper (2005) menerangkan bahawa ketidaksantunan adalah strategi komunikasi yang dibentuk dan direka untuk menyerang muka dan menyebabkan berlakunya konflik sosial. Beliau juga berpendapat bahawa ketidaksantunan menggunakan fungsi tertentu dalam mengkategorikan sama ada sebarang pertuturan itu santun atau tidak. Berdasarkan pendapat beliau, dapat mengkonseptualisasi bahawa ketidaksantunan adalah salah satu strategi dalam sebarang pertuturan atau komunikasi dengan tujuan menyerang muka pendengar. Aksi penyerangan muka secara umumnya merupakan kesan yang dapat dilihat akibat pertuturan / penggunaan bahasa yang tidak santun.

### **1.8. Kesimpulan**

Dalam bab ini, penyelidik telah membincangkan serba sedikit tentang latar belakang mengenai *Malaysiakini*, komunikasi berantaraan komputer (CMC), Petrol dan harga petrol dan reaksi rakyat terhadap kenaikan harga petrol diikuti dengan pernyataan masalah, kepentingan kajian, objektif, persoalan kajian dan definisi konsep kajian tentang ketidaksantunan. Bab seterusnya akan membincangkan tentang kajian-kajian lepas berkaitan tajuk kajian ini.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN LITERATUR**

#### **2.0 Pendahuluan**

Dalam bab tinjauan literatur ini, penyelidik membincangkan dulu pandangan ahli linguistik berkenaan dengan konsep dan teori yang digunakan dalam kajian ini seperti bahasa, media sosial, Komunikasi Berantaraan Komputer (CMC) dan ketidaksantunan bahasa. Seterusnya penyelidik akan memberikan huraian tentang sorotan kajian lepas mengenai kajian yang mempunyai perkaitan dengan kajian ini. Perbincangan ditumpukan kepada dapatan yang relevan dengan kajian ini.

#### **2.1. Konsep-Konsep Kajian**

##### **2.1.1. Bahasa**

Bahasa melambangkan sesuatu bangsa, di mana bahasa inilah menjadi identiti kepada bangsa tersebut tidak kira di mana mereka meneruskan kehidupan mereka. Bahasa sangat penting bagi setiap individu untuk berkomunikasi dalam kehidupan harian bagi memenuhi keperluan harian masing-masing. Terdapat pelbagai jenis definisi yang dikeluarkan oleh beberapa orang ahli linguistik, namun begitu adalah susah untuk memberikan definisi yang tepat untuk bahasa.

### 2.1.2. Rangkaian Sosial dan Facebook

Teknologi yang sangat canggih pada zaman ini telah menggalakkan pertumbuhan rangkaian sosial melalui internet. Seseorang individu lebih gemar berkomunikasi melalui laman sosial. Hal ini kerana mereka dapat berkomunikasi dengan individu yang lain di mana sahaja di dunia ini pada bila-bila masa dalam masa yang singkat. Rangkaian sosial ini adalah sesuatu yang unik berbanding dengan komunikasi yang lain.

Antara rangkaian sosial yang popular ialah *Facebook*, *Twitter*, *Google+* dan *Youtube*. Menurut *eMarketer* yang merupakan sebuah firma analisis pemasaran digital, Facebook mengekalkan kedudukannya sebagai rangkaian sosial yang paling utama dan diikuti dengan *Google+* dan *Youtube*. Walaupun Facebook jatuh ke tempat kedua di belakang Twitter untuk rangkaian sosial yang paling popular dalam kalangan remaja, secara global tidak dapat dinafikan bahawa Facebook masih menjadi yang paling popular dalam kalangan semua peringkat umur. Dengan 1.1 bilion orang di seluruh dunia menggunakannya (www.eMarketer.com, 2013).

Menurut laman web *Internet lives starts* (Akhbar Satar, 2015) seramai tiga billion atau lebih kepada 40 peratus daripada penduduk di seluruh dunia menggunakan internet. Internet merupakan lebuhraya maklumat yang terbesar di dunia sehingga wujudnya laman sosial. Di zaman sekarang, penggunaan internet untuk layari laman sosial amat popular di dunia. Manusia kini terpengaruh dan tertarik dengan laman sosial seperti *Facebook*, *friendster*, *instagram*, *twitter*, *whatsapp* dan *my space*.

Laman sosial Facebook merupakan salah satu rangkaian sosial yang terkenal pada tahun 2000-an. Pada 11 Januari 2004, Mark Zuckerberg yang merupakan mahasiswa di UniVersiti Harvard telah mencipta laman sosial Facebook dari insiden *facemash* dengan mendaftarkan domain *theFacebook.com* yang dimodelkan dari *Friendster*. Tujuan utama beliau berbuat demikian adalah untuk menghubungkan mahasiswa mahasiswi di dalam universiti tersebut. Di mana Facebook telah dilancarkan pada 4 Februari 2004 oleh Mark sebagai media perhubungan dalam kalangan mahasiswa-mahasiswi universiti tersebut. (<http://www.yudhe.com/sejarah-Facebook-yang-dirancang-oleh-mark-zuckerberg/>).

Facebook juga mendapat tempat di hati rakyat Malaysia. Satu kajian mengenai laman jaringan sosial yang paling popular di Malaysia oleh Persatuan Digital Malaysia (MDA) mendapati jumlah pengguna berdaftar bagi laman jaringan sosial Facebook adalah 8 juta orang. Ini menjadikan Facebook laman sosial yang terbanyak merekodkan jumlah pengguna berdaftar di Malaysia (*Berita Harian Online*, 21 November 2010). Jumlah ini secara tidak langsung menggambarkan bahawa Facebook merupakan laman sosial yang paling popular di Malaysia. Populariti Facebook telah menarik minat ramai penyelidik untuk menyelidik penggunaan laman sosial ini.

Peranan media di Facebook juga amat memberangsangkan. Segala isu dan maklumat dalam peredaran dunia akan dimaklumkan kepada para penduduk setempat. Dalam hal ini, laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) juga memainkan peranan yang sama sehingga mendapat sambutan dan sokongan daripada 1.8 juta orang pengikutnya.

### **2.1.3. Komunikasi Berantaraan Komputer (CMC)**

Apabila era teknologi bermula pada awal hingga pertengahan 1990-an, orang ramai mula menggunakan alat komunikasi seperti komputer. Hal ini kerana, melalui penggunaan komputer mereka dapat memproses maklumat, memindahkan data dan memperkasakan reka bentuk. Selain itu, penghantaran e-mel, berbual dan melayari internet telah menjadi popular sejak pertengahan tahun 1990-an. Secara tidak langsung, perkara ini telah mendorong kepada CMC pada era ini.

Terdapat beberapa definisi yang telah diutarakan oleh beberapa ahli linguistic. Antaranya adalah Herring (1996 p.1), yang mengatakan bahawa CMC adalah suatu komunikasi yang wujud atau berlaku antara manusia melalui intrumen komputer. Sementara itu, Locher (2010), pula mentakrifkan CMC sebagai satu proses komunikasi antara individu yang berinteraksi dengan menggunakan alat komunikasi seperti telefon bimbit dan komputer. Manakala Herring (2001 p. 621) pula menyatakan bahawa kebanyakan mod komunikasi CMC berasaskan teks seperti di blog dan e-mel tanpa nama (tanpa wajah) dalam sesuatu komunikasi. Sejak 20 tahun yang lalu, CMC telah menarik perhatian pakar bahasa, penyelidik komunikasi dan ahli sosiologi. Hal ini telah mendorong banyak penyelidikan dalam CMC. Walaubagaimanapun, kebanyakan kajian dan penyelidikan dalam CMC tidak memfokuskan kepada isu ketidaksantunan bahasa (Locher, 2010).

#### **2.1.4. Ketidaksantunan Bahasa**

Berikut adalah beberapa konsep mengenai ketidaksantunan bahasa yang dimaksudkan oleh beberapa ahli linguistik dan para penyelidik.

Mills (2003; 139) menyatakan bahawa ketidaksantunan perlu dilihat sebagai penilaian perilaku seorang individu dan kualiti tuturan. Demikian, ketidaksantunan adalah penilaian yang sangat kompleks terhadap niat dan perasaan. Beliau mengkategorikan ketidaksantunan kepada dua kategori, iaitu ketidaksantunan bermotivasi dan ketidaksantunan tidak bermotivasi. Lantaran, Mills mengemukakan kajian ketidaksantunan berdasarkan pada penilaian ketidaksantunan mengikut gender, kelas mahupun etnik. Selain elemen yang disenaraikan oleh Mills (2003), budaya juga memainkan peranan penting dalam mentafsir dan menggariskan ujaran itu sebagai santun atau tidaksantun. Sebagai contohnya, dalam budaya Jepun, perkataan ‘tidak’ secara langsung boleh menjejaskan hubungan dan imej pendengar lalu memberi kesan terhadap keharmonian komunikasi. Hal ini akan menyebabkan pendengar menganggap penulis komen tidak sopan.

Teori ketidaksantunan bahasa Culpeper (1996, 2005) didasarkan pada teori Brown dan Levinson (1987). Teori ketidaksantunan adalah berlawanan dengan teori kesantunan yang dikemukakan oleh tokoh Brown dan Levinson (1987). Menurut Culpeper (1996), ketidaksantunan merupakan strategi yang dirancang. Di mana, ketidaksantunan boleh mengancam air muka serta menimbulkan konflik dalam sesuatu perlakuan komunikasi.



Culpeper telah menggariskan beberapa elemen yang boleh menyebabkan perlakuan pertuturan tersebut menjadi tidak santun. Antara elemen yang dikemukakan oleh beliau ialah (1) penulis komen menyerang air muka pendengar; (2) pendengar perasaan ujaran penulis komen menyerang air mukanya dan (3) kombinasi (1) dan (2). Dengan ini, boleh dikatakan bahawa ketidaksantunan merupakan sesuatu pertuturan yang bersifat negatif dan boleh melanggar norma sosial yang bersifat positif dalam konteks komunikasi. Pertuturan sebegini dilakukan secara jelas bagi mengancam air muka pendengar (Azma, 2012; Culpeper, 2005).

Ervin Goffman (1967) merujuk kepada ketidaksantunan sebagai facework agresif yang kemudiannya disokong oleh Watts (2003). Manakala, Culpeper (2008, p.36) pula menyatakan bahawa ketidaksantunan berlaku apabila penulis komennya menyampaikan muka serangan sengaja dan / atau kelakuan mendengar menganggap sebagai sengaja muka-menyenang. Selain itu, pada tahun 2005 beliau juga telah mendefinisikan ketidaksantunan sebagai keadaan di mana penulis komen berkomunikasi bagi menyerang muka secara sengaja, atau apabila mendengar untuk menganggap dan / atau membina tingkah laku yang sengaja untuk menyerang muka, atau gabungan kedua-duanya. Berdasarkan definisi ini, walaupun terdapat perbezaan, ia boleh dilihat bahawa wajah dan niat adalah dua persamaan ketara yang dikongsi oleh mereka.

Sementara itu, Mills (2005) menyatakan bahawa persepsi ketidaksantunan bergantung kepada interpretasi benda atau manusia dalam konteks yang diberikan untuk menilai apa yang sesuai, dan kejadian masa lalu yang boleh mempengaruhi interpretasi mereka. Walau bagaimanapun, menurut Watts (2005, p.20), "kurang sopan, tingkah laku sopan dan sesuai adalah sukar

untuk dinilai kerana ia adalah mungkin untuk interaksi sosial untuk mengubah dalam mengaitkan penilaian ini." Dengan kata lain, orang yang bercakap dan mendengar lalu tidak mungkin akan mempunyai tafsiran yang sama dan akan mentafsir berbeza dengan mengambil kira tahap ketidaksantunan.

Bousfield (2008, p.72) pula mentakrifkan ketidaksantunan sebagai tindakan muka sengaja sejati atau diburukkan lagi mengancam. Beliau berhujah bahawa teori ketidaksantunan perlu memberi tumpuan kepada komunikasi ketidaksantunan, bukan sahaja tafsiran dan persepsi. Walaupun Locher dan Bousfield (2008) membuat kesimpulan ketidaksantunan sebagai tingkah laku muka-jatuh dalam konteks tertentu, mereka bersetuju dengan Watts (2005) yang tidak bersetuju dengan beberapa penyelidik tentang konsep sebenar ketidaksantunan.

Manakala, Austin (1990) pula mencadangkan bahawa melihat ketidaksantunan dari sudut pendengar. Di mana, secara umumnya ketidaksantunan berlaku apabila sesuatu ujaran dihasilkan dengan tujuan yang tidak mempunyai sebarang komen politik. Pandangan Holmes et al. (2008) adalah selaras dengan Austin's (1990). Mereka mendakwa bahawa ketidaksantunan lisan terdiri daripada tingkah laku linguistik yang dinilai sebagai memburukkan wajah atau identiti sosial oleh pendengar (Holmes et al., 2008, ms 196). Tidak kira sama ada tindakan itu sengaja, ia melanggar norma-norma kelakuan yang wajar dalam konteks tertentu atau di kalangan peserta tertentu.

Bousfield (2007) telah menyediakan pendirian yang setanding. Di mana, beliau mencirikan ketidaksantunan sebagai sesuatu yang bertentangan dengan kesantunan yang melibatkan suatu perbuatan atau tindakan yang mengancam secara sengaja dan bercanggah.

*“(1) unmitigated in a context where mitigation is required and/or (2) with deliberate, aggression, that is with the face threat intentionally exacerbated, boosted in some way to heighten the face damage inflicted”*

(Bousfield, 2007, ms 2186).

Seperti Culpeper (2005), beliau telah mengekalkan ketidaksantunan itu hanya berkesan apabila matlamat penulis komen merosakkan wajah dilihat oleh pendengar.

Locher dan Graham (2010, ms 111) dengan betul diperhatikan bahawa perjuangan definisi nampaknya wujud antara istilah 'ketidaksantunan' dan 'kekasaran'. Masih ada persefahaman yang jelas tentang bagaimana seseorang membezakannya. Walau bagaimanapun, ada cadangan untuk membezakan terma-terma ini berdasarkan idea yang dipertikaikan tentang niat sengaja. Terkourafi (2008, ms 62) mengekalkan bahawa 'kekasaran' merujuk kepada jenis yang mengancam secara berani dengan pertukaran kompetitif atau tidak beroperasi dalam suatu interaksi. Di mana 'ketidaksantunan' merujuk kepada ancaman-ancaman muka yang tidak disengajakan yang berlaku disebabkan oleh kejahilan atau ketidaktahuan penulis komen dalam situasi silang budaya.

### **2.1.5. Konsep Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2005)**

Kajian Culpeper (1996) dijalankan berpandukan kepada model ketidaksantunan dan ia telah menjadi asas bagi kajian ini. Culpeper (1996:355) secara langsung, membuktikan bahawa teori ketidaksantunan Brown dan Levinson (1987) adalah teori yang dijadikan sebagai landasan bagi Culpeper. Hal ini demikian kerana, Culpeper telah menggunakan teori mereka sebagai titik destinasi dalam penulisannya. Kajian lepas berasaskan teori yang dirujuk adalah teori Culpeper (2005) dalam jurnalnya. Beliau menerangkan konsep ketidaksantunan adalah lebih kepada reaksi yang tidak bertujuan oleh penulis komen sewaktu berkomunikasi dengan orang lain.

Perkataan 'ketidaksantunan' secara amnya bermaksud suatu fenomena komunikasi yang berkait rapat dengan konflik. Secara umumnya dikatakan bahawa ketidaksantunan adalah berlawanan dari kesantunan. Berdasarkan tujuan penggunaannya, penulis komen mencuba untuk mengekalkan keharmonian dalam perbualan agar tidak menimbulkan konflik dengan pendengar. Seboleh-bolehnya penulis komen akan mencari titik persamaan dalam sesuatu situasi yang melibatkan perbualan bagi mengelakkan sebarang masalah / konflik dalam komunikasi tersebut (Alcaide, 2011). Secara umumnya, konsep ketidaksantunan dibedakan berdasarkan pada tujuan penggunaannya dan konteksnya. Berdasarkan tujuan utama penggunaan ketidaksantunan dianggap sebagai suatu tindakan sengaja yang ditujukan untuk merosakkan hubungan dan menyerang muka pendengar (Archer, 2008; Bousfield, 1996; Limberg, 2009). Malahan, Culpeper (1996:350) menegaskan bahawa ketidaksantunan adalah lawan dari kesantunan.

Ketidaksantunan komunikasi berlaku apabila seorang individu menggunakan pelbagai bentuk ujaran yang boleh mengancam muka dan menyebabkan kesan negatif kepada pendengar (Mansor, 2014; Mamat, 2014; Omar, 2014; dan Ghazali, 2014). Kajian berkaitan ketidaksantunan dirintis oleh Jonathan Culpeper, Derek Bousfield dan Mariam A. Locher, 2008.

Culpeper (2011: 254), mentakrifkan ketidaksantunan sebagai sikap dan perilaku negatif yang berlaku dalam konteks tertentu. Ekoran, ketidaksantunan merupakan perilaku negatif yang dianggap sebagai 'tidak santun'. Culpeper (2008;36) menjelaskan secara terperinci bahawa ketidaksantunan adalah perilaku komunikasi yang berniat menyerang pendengar.

*Impoliteness comes about when (1) the speaker communicates face attack intentionally, or (2) the hearer perceives and/or constructs behavior as intentionally face-attacking, or a combination of (1) and (2).*

(Culpeper, 2005; 38)

Beliau turut membahagikan ketidaksantunan kepada lima (5) dalam kajiannya di mana penulis komen menggunakan untuk bertutur secara tidak santun. Culpeper (1996) mengembangkan konsep ketidaksantunan sebagai strategi berlawanan dengan strategi kesantunan yang telah diperkenalkan oleh tokoh Brown dan Levinson (1987). Culpeper mendefinisikan lima (5) strategi ketidaksantunan.

Berikut adalah strategi ketidaksantunan bahasa yang diperkenalkan oleh Culpeper, (1996 & 2005):-

- I. Ketidaksantunan secara langsung
- II. Ketidaksantunan Positif
- III. Ketidaksantunan Negatif
- IV. Sarkastik / Kesantunan Sindiran
- V. Menahan Kesantunan

Maka, kajian beliau membantu kajian ini dalam pemilihan, pemahaman dan penganalisan data. Perkembangan kesemua strategi yang dikemukakan oleh Culpeper banyak membantu dan menjadi panduan kepada penyelidik untuk menganalisis data.

#### **I. Ketidaksantunan Secara Langsung (*Bald on record impoliteness*)**

Strategi ini menerangkan ketidaksantunan berlaku apabila tingkahlaku ancaman terhadap air muka dilakukan secara langsung, jelas dan tidak kabur. Di mana, penulis komen dengan sengaja tidak ingin berkerjasama dan menjaga hubungan baik dengan pendengar. Faktor kesengajaan seperti merosakkan air muka pendengar dan kesengajaan untuk tidak ingin menjaga hubungan baik dengan pendengar merupakan hal yang membezakan dengan kesantunan *Bald on record* yang diutarakan oleh Brown dan Levinson (1987).

#### **II. Ketidaksantunan Positif (*Positive impoliteness*)**

Ketidaksantunan jenis ini merupakan strategi yang digunakan untuk merosak muka positif pendengar. Muka positif bermaksud, keinginan setiap individu untuk dihargai, dihormati, diperlukan oleh pendengar/ orang lain. Berikut adalah beberapa sub-strateginya.

- Mengabaikan orang lain – iaitu dengan cara tidak menghiraukan penulis komen ketika mereka berada di situasi yang sama. Tidak menghiraukan juga boleh berupa sebagai tidak memberi kesempatan untuk bersuara, tidak menghormati, pendapat orang lain dan sebagainya.
- Mengecilkan orang lain – Strategi ini hampir sama dengan strategi mengabaikan orang lain. Namun begitu, strategi ini menerangkan penulis komen dengan sengaja membatasi diri agar penulis komen tidak terlibat dalam sesuatu komunikasi.
- Memisahkan diri atau menarik diri daripada penulis komen yang tidak mempunyai pendapat yang sama dengannya. Contohnya, tidak mengakui pendapat orang lain atau membantah.
- Mengekspresasikan rasa ketidaksimpatian, ketidaktertarikan dan ketidakpedulian.
- Menggunakan penanda identiti atau sebutan yang tidak jelas, memanggil penulis komen dengan gelaran atau nama lain yang bersifat menghina.
- Menggunakan *slang* atau bahasa rahsiah agar orang lain di luar kelompok tidak memahaminya.
- Merendahkan orang lain, merasa tidak selesa dengan bahasa yang digunakannya.
- Menggunakan bahasa tabu, kasar, atau sumpah-seranah.

### III. Ketidaksantunan Negatif (*Negative impoliteness*)

Ketidaksantunan negatif merupakan strategi yang bertujuan untuk merosak muka negatif penulis komen. Strategi ini meliputi beberapa sub-strategi. Antaranya ialah:

- Menakut-nakutkan – menanamkan keyakinan bahawa kelakuannya akan merugikan.
- memandang rendah atau memperlekehkan, memperkecilkan perasaan pendengar.
- mencemuh atau mengejek, menghina, tidak memperlakukan dengan bersungguh-sungguh.
- mengambil kesempatan terhadap pendengar.
- menggunakan sapaan dengan menonjolkan aspek personaliti yang negatif.
- menempatkan orang lain sebagai yang bertanggungjawab.

### IV. Sarkastik atau Ketidaksantunan Sindiran (*Sarcasm or Mock politeness*)

Jenis strategi ini menerangkan tentang ketidaksantunan secara ajukan, pura-pura, disengajakan atau dibuat-buat. Menurut Grice (1975); Leech (1983), strategi ini digunakan apabila penulis komen tidak dapat melakukan strategi kesantunan seperti yang diharapkan. Strategi jenis ini menerangkan tentang ketidaksantunan secara ajukan, pura-pura, disengajakan atau dibuat-buat. Culpeper (1996, hlm. 352) menyatakan bahawa '*mock impoliteness, or banter, is impoliteness that remains on the surface, since it is understood that it is not intended to cause offense*'.



## V. Menahan Kesantunan (*With Hold Politeness*)

Strategi menahan kesantunan, iaitu tidak melakukan strategi kesantunan seperti yang diharapkan. Misalnya, seseorang itu tidak mengucapkan terima kasih sebagai balasan, meminta izin terdahulu, memberi salam/ menjawab salam dan sebagainya.

### 2.1.6. Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011)

Culpeper (2011:3) menyatakan bahawa teori ketidaksantunan adalah isu yang boleh dikaji daripada pelbagai aspek seperti sosial, psikologi, kajian media dan sebagainya. Kajian mengenai ketidaksantunan melalui penggunaan media merupakan salah satu cara menarik untuk mengetahui konteks ketidaksantunan dalam sebarang pertuturan.

Ketidaksantunan adalah satu sikap yang negatif terhadap tingkah laku tertentu yang berlaku dalam konteks tertentu. Di mana ia dikekalkan oleh harapan, keinginan, dan / atau kepercayaan mengenai organisasi sosial, termasuk bagaimana identiti seseorang individu atau kumpulan menjadi pengantara bersama dengan orang lain dalam sesebuah interaksi. Tingkah laku dapat dilihat secara negatif di mana dianggap tidak sopan apabila mereka bercanggah dengan penjangkaan seseorang individu dengan mereka yang berkenaan, bagaimana seseorang ingin mereka untuk menjadi dan / atau bagaimana seseorang berfikir mereka patut berinteraksi bersamanya.

Walaupun Brown dan Levinson (1987) percaya bahawa ketidaksantunan hanya merupakan satu perkara yang kecil dalam kehidupan

seharian kita, data yang dikumpul oleh Culpeper berdasarkan kajian beliau sebelum ini telah membuktikan bahawa ia wujud dalam kehidupan seharian semasa. Di mana, ketidaksantunan merupakan satu perkara yang sangat penting dalam kehidupan harian. Perkara ini telah menjadi asas untuk model strategi ketidaksantunan oleh Culpeper (2011). Teori Culpeper menerangkan bahawa niat dan konteks memainkan peranan semula jadi untuk mengkategorikan satu keadaan yang sopan atau kurang sopan. Di mana Brown dan Levinson (1987) hanya memberi tumpuan kepada muka dan berdasarkan teori mereka mengenai data yang hanya pada tiga bahasa iaitu Bahasa Inggeris, Tzeltal dan Tamil.

Dalam buku terbarunya, *Impoliteness: Using and Understanding the Language of Offence* Culpeper, (2011) telah menyenaraikan beberapa konsep yang berkaitan dengan ketidaksantunan yang terdiri daripada muka, norma pengalaman, norma-norma sosial dan hak serta moral.

Berikut adalah formula ketidaksantunan bahasa yang diperkenalkan oleh Culpeper, (2011):-

- I. Penghinaan
- II. Kritikan tajam / aduan
- III. Ungkapan negatif
- IV. Soalan sukar diterima / andaian
- V. Sikap melindungi
- VI. Penguatkuasa mesej
- VII. Pemecatan
- VIII. Pendiam / Penyenyap
- IX. Ancaman

## 2.2. Kajian-kajian Lepas

Perkembangan lima strategi ketidaksantunan ini amat membantu dan menjadi panduan bagi penganalisan data kajian ini. Culpeper menyatakan seseorang yang lebih berkuasa mempunyai kebebasan untuk menjadi tidak santun. Ini terbukti dalam kajian ini di mana juri lebih berkuasa dan mempunyai kebebasan untuk menjadi tidak santun. Culpeper (2011) menerangkan tiga aspek penting dalam mengkategorikan fungsi ketidaksantunan, iaitu ketidaksantunan berpura-pura, ketidaksantunan paksaan dan ketidaksantunan hiburan.

Berikut adalah beberapa kajian lepasan yang berkaitan dengan kajian ini.

Prema, (2016) telah membuat satu kajian berkenaan dengan ketidaksantunan bahasa terhadap tiga perbahasan politik Malaysia. Persoalan kajian ini meliputi dua aspek utama, iaitu strategi ketidaksopanan yang digunakan dan reaksi atau respon oleh pendepat lain terhadap ketidaksantunan bahasa. Beliau telah menggunakan rangka kerja Culpeper (2011) 'conventionalised' dan 'non-conventionalised' untuk menganalisis strategi ketidaksopanan ini. Dapatan kajian beliau telah mendedahkan strategi ketidaksopanan baru, iaitu 'discourse-driven' yang paling kerap digunakan oleh pendebat dala perbahasan politik ini.

Halim, (2015) telah menjalankan satu kajian ketidaksantunan terhadap akaun Facebook seorang ahli politik. Dalam kajian ini, beliau telah menganalisis 151 komen daripada akaun Facebook ahli politik berdasarkan teori Formula Ketidaksantunan Culpeper (2011) Hasil kajiannya menunjukkan bahawa komunikasi yang berlaku melalui computer (CMC) – Komunikasi

melalui Komputer memberi kesan yang negatif terhadap penggunaan bahasa sehingga ketidaksantunan bahasa dalam komunikasi tersebut.

Harris (2001), membahaskan konteks tertentu seperti situasi, penulis komen, pendengar, waktu, topik, tempat dan peristiwa yang amat mempengaruhi interaksi ketidaksantunan dalam pertuturan. Mengikut data kajian ini, konteks dan tujuan amat mempengaruhi ketidaksantunan bahasa juri kerana didapati juri lebih tidak santun apabila mereka tidak berpuas hati dengan persembahan para peserta. Hal ini kerana, ia mempunyai unsur-unsur yang lebih tidak santun terutamanya apabila menegaskan sesuatu nilai murni kepada pendengar dalam sesuatu situasi. Model Culpeper tentang strategi ketidaksantunan (2005) menjadi kerangka kajian ini. Pendek kata, kajian beliau juga dijadikan sebagai sokongan untuk menjawab persoalan kajian pertama dalam kajian ini.

Hou Yunjuan, (2014), telah membuat kajian tentang penggunaan bahasa dan penampilan diri mahasiswa dan mahasiswi dalam laman Facebook. Beliau menganalisis penggunaan bahasa di laman Facebook berdasarkan gender. Penggunaan bahasa oleh berlainan gender memberi kesan yang berbeza dengan penampilan gender masing-masing. Hasil kajian ini menerangkan penggunaan ciri linguistik dalam status dan maklumbalas dalam laman Facebook berdasarkan gender masing-masing.

Strategi ketidaksantunan juga dapat dilihat dalam kajian Laitinen (2010), iaitu senario perbualan antara seorang doktor dengan pesakit yang membahas mengenai penggunaan ketidaksantunan bahasa dalam siri TV Amerika House M.D. Kerangka teori Culpeper (1996) telah digunakan untuk

menganalisis data. Reka bentuk kajian yang dipilih oleh penyelidik adalah analisis perbualan. Hasil kajian didapati bahawa ketidaksantunan secara langsung (bald on record impoliteness) dan sarkasme / kesantunan sindiran (sarcasm or mock politeness) paling kerap digunakan oleh House M.D. dalam 6 episod siri tersebut. Selain itu, hasil kajiannya juga menunjukkan bahawa menahan kesantunan (withhold politeness) adalah suatu strategi yang tidak wujud dalam keseluruhan perbualan House M.D. dalam siri TV tersebut.

Akmal & Ahmad, (2011), telah membuat kajian mengenai penggunaan Facebook dalam penyampaian mesej berkaitan alam sekitar oleh Badan Bukan Kerajaan Alam Sekitar (ENGO). Teori Komunikasi Dialogik telah digunakan untuk analisis data yang dikumpul melalui kaedah kualitatif (*in-depth interview*). Hasil kajian menunjukkan bahawa penggunaan rangkaian Facebook memberi impak yang positif dalam penyebaran mesej kepada masyarakat.

Seterusnya terdapat juga artikel yang menghujah mengenai ketidaksantunan bahasa dalam ulasan/komen status kepada video Perdana Menteri Barack Obama dalam Youtube yang dikarang oleh Dus (2011). Beliau telah menggunakan kajian kuantitatif dan juga kualitatif dalam metodologi, di mana metodologi kajian dipisahkan kepada dua jenis ketidaksantunan bahasa (a) Realisasi ketidaksantunan (IR) yang menggunakan kaedah kualitatif dengan menganalisis teks video berdasarkan strategi ketidaksantunan positif, negatif, dan secara tidak langsung Culpeper (1995) dan (b) Interpretasi ketidaksantunan (II) pula menggunakan kaedah kuantitatif yang menggunakan borang soal selidik kepada hasil kajian IR. Hasil kajian kuantitatif menunjukkan bahawa responden menilai ketidaksantunan positif paling kerap digunakan oleh pelayar Youtube.

Subramaniam, S. (2007), telah menjalankan suatu kajian komunikasi internet di ruang sembang *Internet Relay Chat (IRC)* yang melibatkan rakyat tempatan. Fokus utama kajian ini adalah teknik komunikasi oleh pengguna IRC. Di mana mengkaji keberkesanan dan kepentingan penggunaan emotikon dan asikon dalam komunikasi tersebut. Manakala aspek ketiga adalah mengenal pasti ciri identiti gender dalam komunikasi IRC. Hasil kajian didapati bahawa gaya bahasa yang digunakan oleh kedua-dua gender adalah berbeza dan dapat dikenal pastinya.

Ilyas & Khushi (2012), telah mengkaji status yang dikemaskinikan dalam Facebook berdasarkan analisis lakuan pertuturan di Pakistan. Fokus utama kajian ini adalah untuk meneroka aspek kepentingan komunikasi dalam status di Facebook. Selain itu, penyelidik juga mengenal pasti cara atau kaedah kemaskini status. Hasil dapatan menunjukkan bahawa jenis lakuan tutur eksperif kerap digunakan oleh pengguna Facebook untuk mengemaskini status.

### **2.3. Kesimpulan**

Secara umumnya, kajian-kajian lepas menunjukkan strategi ketidaksantunan bahasa dalam pelbagai genre. Kajian ini juga akan mengisi jurang kajian dalam bidang pragmatik terutamanya kajian yang melibatkan CMC seperti di Facebook. Kesemua kajian-kajian lepas dijadikan sebagai panduan bagi menjalankan penyelidikan ini.

## BAB 3

### METODOLOGI KAJIAN

#### 3.0 Pendahuluan

Dalam bab ini, penyelidik membincangkan prosedur penyelidikan yang telah dijalankan. Ia merangkumi reka bentuk kajian, kaedah kajian, persampelan dan instrumen yang telah digunakan untuk tujuan pengumpulan data dan juga penganalisan data. Data kajian dianalisis secara kualitatif.

Bab ini juga membincangkan dan menghuraikan data yang telah dikumpulkan menerusi komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Data penyelidikan yang dikumpulkan daripada laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) dikaji dari segi ketidaksantunan bahasa yang digunakan oleh pengguna atau pengikut laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).

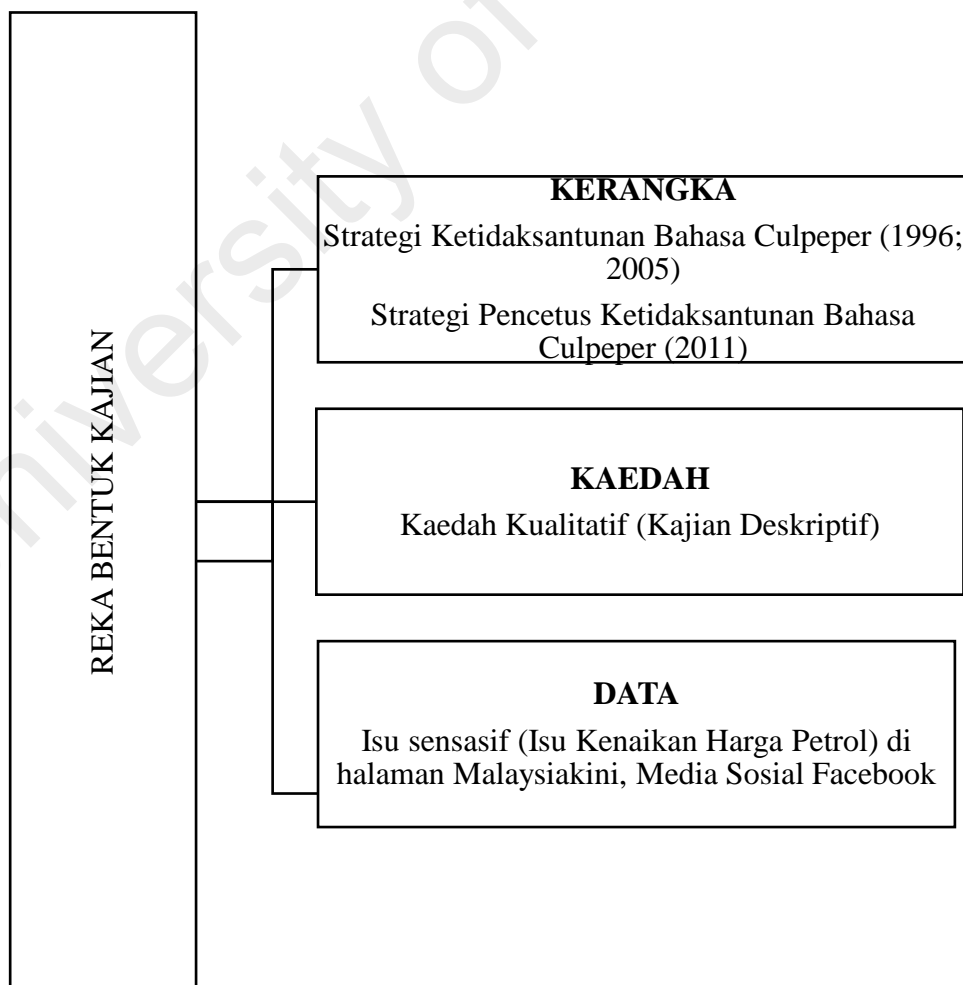
#### 3.1. Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian adalah satu rancangan yang memperlihatkan secara terperinci bagaimana sesuatu kajian itu dijalankan (Sabitha, 2006). Menurut Kerlinger (1973), reka bentuk kajian berfungsi sebagai panduan mencapai jawapan yang jelas terhadap persoalan kajian. Kaedah kualitatif telah dipilih dan rangka kerja berdasarkan Model Culpeper's Strategi Ketidaksantunan Bahasa (2005) seperti yang ditunjukkan di bawah telah digunakan untuk menjawab persoalan kajian yang pertama.

Sementara itu, bagi persoalan kajian kedua, Model Culpeper 's Strategi Ketidaksantunan Bahasa (2011) digunakan untuk menganalisis elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen terhadap harga petrol di laman sosial

*Malaysiakini* (Versi BM). Kajian ini ditinjau menerusi komen Facebook daripada laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM), iaitu laman sosial Facebook *Malaysiakini* (Versi BM).

Sehubungan itu, penyelidik menganalisis komen yang terpilih yang mengandungi unsur ketidaksantunan bahasa sebagai data utama dalam kajian ini. Pendekatan ini membantu penyelidik untuk mengumpul data yang diperlukan bagi menjalankan kajian ini dengan sempurna. Carta 3.1 menunjukkan reka bentuk kajian yang digunakan oleh penyelidik bagi mengetahui ketidaksantunan bahasa yang terdapat dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).



**Carta 3.1 Reka Bentuk Kajian**



### **3.2. Kaedah Kajian**

Penyelidik telah menggunakan kaedah analisis teks untuk mengumpulkan data dan menjalankan penyelidikan bagi mencapai objektif yang telah digariskan.

#### **3.2.1. Kaedah Analisis Teks**

Analisis teks merupakan suatu proses analisis dalam mengkaji struktur bahasa dan penggunaannya dalam bentuk lisan, tulisan dan bahasa isyarat (Paltridge, 2012). Analisis teks dapat diertikan sebagai usaha mengkaji bahasa yang dilihat dari segi struktur atau bentuk dan pengaruh penggunaan bahasanya (Johnstone, 2002). Beliau juga menyatakan bahawa unit analisis dalam kajian teks adalah berbentuk transkrip audio, dokumen tertulis atau rakaman perbualan. Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan kaedah analisis teks untuk mengenal pasti strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan dalam lama sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Dalam kajian ini, unit analisis teks adalah sampel komen-komen yang mengandungi unsur ketidaksantunan bahasa.

Untuk menyempurnakan kajian ini, penyelidik telah menggunakan masa selama satu minggu untuk mengumpul data penyelidikan bagi persoalan pertama dan kedua, iaitu komen-komen yang mengandungi unsur ketidaksantunan dalam laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Selepas proses pengumpulan komen-komen, penyelidik telah menggunakan kaedah analisis teks untuk mengenal pasti dan menyetorikan jenis-jenis bahasa. Penyelidik menganalisis komen ketidaksantunan bahasa berdasarkan strategi ketidaksantunan bahasa yang diutarakan oleh Culpeper (1996, 2005).

### 3.3. Sumber Data

Dalam kajian ini, penyelidik memilih sumber media sebagai sumber data kajian. Penyelidik telah memilih *Malaysiakini* (Versi BM) Facebook. *Malaysiakini* mempunyai empat halaman yang berlainan bahasa. Iaitu *Malaysiakini* (Versi English), *Malaysiakini* (Versi BM), *Malaysiakini* (Versi Mandrin) dan *Malaysiakini* (Versi Tamil). Daripada empat halaman penyelidik hanya memilih *Malaysiakini* (Versi BM) sahaja. Halaman ini mempunyai lebih kurang 1.8 juta pengguna Facebook.

Rajah 3.1 Halaman *Malaysiakini* (Versi BM)



Dalam halaman ini penyelidik akan memilih 1 teks ruangan status bersama sudut pandangan yang dipilih daripada halaman tersebut. Isu kenaikan harga petrol tersebut telah dimuatnaik di halaman *Malaysiakini* (Versi BM) Facebook pada 31 Mac 2016 dan 8 April 2017. 60 komen yang mengandungi unsur ketidaksantunan bahasa dipilih sebagai data kajian ini. Kesemua komen telah

diberikan oleh pengguna Facebook yang merupakan pengikut halaman *Malaysia Kini* (Versi BM).

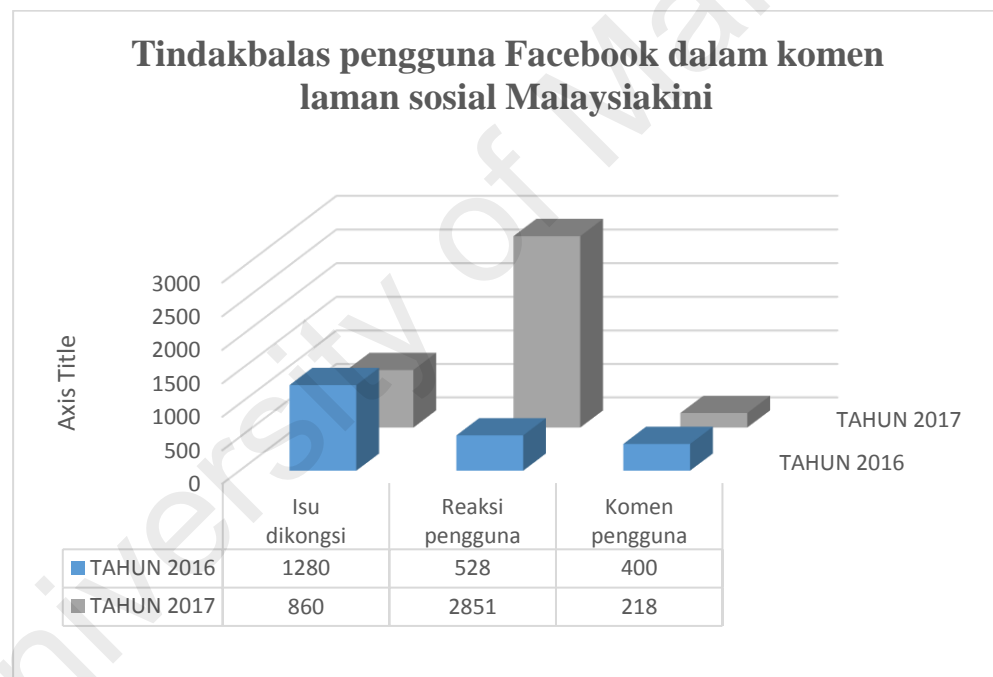


**Rajah 3.2 Isu Kenaikan Harga Petrol (31 Mac 2016)**



**Rajah 3.3 Isu Kenaikan Harga Petrol (8 April 2017)**

Penyelidik telah meneliti kesemua komen yang dimuatnaik oleh pengguna Facebook untuk isu ini. Daripada hasil penelitian keseluruhan teks tersebut didapati pengguna Facebook mula bertindak balas terhadap isu kenaikan harga petrol. Tindak balas daripada setiap pengguna, iaitu secara tidak langsung yang merupakan rakyat Malaysia mula bereaksi terhadap pihak kerajaan, para pemimpin tempatan, rakyat dan Perdana Menteri sendiri. Berikut adalah status yang ringkas mengenai ketidakbalasan pengguna Facebook terhadap isu kenaikan harga petrol pada tahun 2016 dan tahun 2017.



**Carta 3.2 Tindakbalas Pengguna Facebook dalam komen *Malaysiakini***

**(Versi BM)**

### 3.4. Responden Kajian

Pengumpulan data dilakukan berdasarkan sampel yang tentu. Hanya pengguna yang membuat komen pada halaman *Malaysiakini* (Versi BM) di bawah isu kenaikan harga minyak petrol yang membawa kepada perselisihan atau ketidaksopanan sahaja dipilih untuk dianalisis. Para peserta telah bercampur antara wanita dan lelaki, di mana berdasarkan profil mereka, majoriti daripada mereka adalah lelaki. Walau bagaimanapun, ia adalah sukar untuk menentukan jumlah sebenar setiap jantina sebagai sebahagian daripada mereka tidak memaparkan maklumat mengenai jantina dan menggunakan nama 'neutral' yang tidak menggambarkan jantina mereka. Identiti gender adalah berdasarkan nama-nama yang disediakan oleh peserta dan juga dari jantina yang ditunjukkan dalam profil mereka.

Walaupun bagaimanapun, ia adalah sukar untuk menentukan jantina sebagai responden sentiasa boleh membuka akaun palsu sejak Facebook hanya memerlukan orang ramai untuk menyediakan e-mel mereka semasa mendaftar. Ini adalah difahami kerana sesetengah orang lebih suka untuk menjadi tanpa nama untuk berasa kurang bertanggungjawab atau berisiko untuk apa yang mereka tulis.

Selain itu, kumpulan umur juga sukar untuk menentukan kerana majoriti tidak menunjukkan usia mereka dalam profil mereka. Mengenai komen peserta, sebahagian daripada mereka mengulas lebih daripada sekali, namun ia tidak diambil kira kerana kajian ini memberi tumpuan kepada komen, bukan peserta. Hanya ahli yang memberikan maklum balas dianggap responden, dan hanya

komen yang mengandungi strategi ketidaksopanan bahasa sahaja dianggap sebagai data dalam kajian ini.

### **3.5. Instrumen Kajian**

Tujuan kajian ini adalah untuk melihat bagaimana ketidaksantunan bahasa wujud di sudut komen Facebook *Malaysiakini*. Bagi mencapai tujuan ini, data dikumpulkan melalui komen yang diberikan oleh ahli-ahli halaman Facebook. Untuk kajian ini, *Malaysiakini* (Versi BM) telah dipilih sebagai laman di mana data dikumpulkan. *Malaysiakini* (Versi BM) merupakan salah satu halaman yang amat popular di Facebook terutamanya dalam kalangan pengguna Facebook di Malaysia. Halaman ini memaparkan pelbagai isu semasa dalam dan luar negeri. Tambahan pula, tindak balas dan komen yang diterima pada halaman beliau juga amat menggalakkan, termasuk komen kurang sopan.

Biasanya, status yang dimuatnaik oleh *Malaysiakini* (Versi BM) di halaman mereka mendapat sambutan yang amat memberangsangkan berbanding dengan halaman-halaman yang lain. Di mana setiap status atau isu mendapat sekurang-kurangnya 100 komen. Komen yang diberikan oleh pengguna-pengguna Facebook yang mengandungi ketidaksopanan dianggap bahan dalam kajian ini. Dalam kajian ini, hanya satu status dari halaman *Malaysiakini* (Versi BM) Facebook telah dipilih. Daripada 500 komen, sebanyak 60 komen telah dikenal pasti untuk dimuatkan ke dalam kategori di ketidaksopanan berdasarkan Strategi Culpeper (2005). Status yang dipilih adalah dimuat naik pada 31 Mac 2016 dan 18 April 2017.

### 3.6. Prosedur dan Pengumpulan Data

Langkah pertama yang diambil dalam mengumpul data adalah untuk menyertai halaman *Malaysiakini* (Versi BM). Selepas melayari melalui halaman tersebut, isu atau status kenaikan harga petrol telah dipilih sebagai platform untuk mengumpul data. Ini adalah disebabkan oleh tindak balas yang amat menggalakkan bagi isu tersebut. Terdapat juga banyak komen kurang sopan yang membuat halaman ini sebagai medium terbaik bagi penyelidik untuk mengumpul data kaya. Seterusnya, penyelidik mula untuk menyenarai pendek beberapa daripada komen yang dianggap kurang santun. Penyelidik berjaya mendapatkan 60 komen kurang sopan dari 500 komen. Kemudian, kesemua 60 komen telah dikodkan sebagai K16 - 01 sehingga K16 – 30 bagi tahun 2016 dan K17 - 31 sehingga K17 – 60 bagi tahun 2017 untuk memudahkan proses analisis data nanti.

Contoh 1

#### **K16 - 08**

*Naik sikit je tu...biasa la..takyah gabra, masih ramai penjilat najis kat luar sana tu...naikkanlah lg..naik banyak pun takpe, orang Malaysia semuanya pemurah belaka hehe....*

Selepas mengumpul 60 komen kurang sopan daripada data, strategi ketidaksopanan berdasarkan rangka kerja Culpeper (2005) dikenal pasti untuk setiap komen yang kurang sopan. Bagi persoalan pertama, komen-komen yang dapat diperhatikan dan 60 komen yang mengandungi kata-kata kurang sopan telah dianalisis. Seterusnya, komen dikategorikan mengikut model Culpeper (2005) strategi ketidaksopanan. Komen-komen yang dikategorikan berdasarkan

perkataan yang digunakan oleh pengguna Facebook yang serupa dengan unsur-unsur utama dalam strategi ketidaksopanan Culpeper ini. Kemudian, strategi ketidaksopanan yang paling kerap digunakan mengikut teori Culpeper juga dikenal pasti untuk menjawab persoalan kajian yang pertama. Selepas itu, untuk menjawab persoalan kajian kedua, berdasarkan kajian yang telah dilakukan dalam suasana CMC, elemen ketidaksopanan bahasa dalam komen Facebook telah dianalisis dan dibincangkan berdasarkan Strategi Pencetus Ketidaksantunan Bahasa (2011).

### **3.7. Penganalisisan Data**

#### **3.7.1. Kerangka Teori**

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan Strategi Ketidaksantunan Bahasa yang diperkenalkan oleh Culpeper (2005) untuk persoalan kajian pertama. Manakala bagi persoalan kajian yang kedua pula, penyelidik menganalisis elemen-elemen ketidaksantunan bahasa berdasarkan Model Culpeper's Strategi Ketidaksantunan Bahasa (2011). Jadual 1 yang ditunjukkan di bawah akan digunakan sebagai panduan untuk menganalisis persoalan kajian yang pertama. Berdasarkan strategi tersebut, penyelidik mengenal pasti kekerapan penggunaan bahasa yang tidak santun dan mengkategorikannya untuk menjawab persoalan kajian pertama.



**Jadual 3.1 Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996: 356-357, 2005)**

| <b>Bil</b> | <b>Strategi Ketidaksantunan</b>        | <b>Maksud</b>  |
|------------|--|--|
| 1          | <b>Ketidaksantunan secara langsung</b> | Tingkahtlaku ancaman terhadap air muka dilakukan secara langsung, jelas dan tidak kabur.   |
| 2          | <b>Ketidaksantunan Positif</b>         | Penggunaan strategi yang bertujuan untuk menjatuhkan air muka penutur, misalnya menganggap penulis komen tidak ada dalam aktiviti yang dilakukan. Ketidaksantunan positif merangkumi |
| 3          | <b>Ketidaksantunan Negatif</b>         | Penggunaan strategi yang bertujuan merosakkan air muka penulis komen yang meliputi   |
| 4          | <b>Sarkasme/ Kesantunan Sindiran</b>   | Menerangkan tentang ketidaksantunan secara ajukan, pura-pura, disengajakan atau dibuat-buat.   |
| 5          | <b>Menahan Kesantunan</b>              | Strategi menahan kesantunan iaitu tidak melakukan strategi kesantunan seperti yang diharapkan.   |

Manakala jadual 2 akan digunakan sebagai panduan untuk menganalisis persoalan kajian yang kedua. Berdasarkan strategi tersebut, faktor-faktor yang menyumbang atau mencetus kepada ketidaksopanan bahasa dalam komen Facebook telah dianalisis dan dibincangkan berdasarkan Strategi Ketidaksantunan Bahasa (2011). Walaubagaimanapun, penyelidik hanya akan berfokuskan kepada komen yang mengandungi unsur strategi pencetus yang utama sahaja. Terdapat tiga strategi pencetus telah dikenal pasti dalam data kajian.

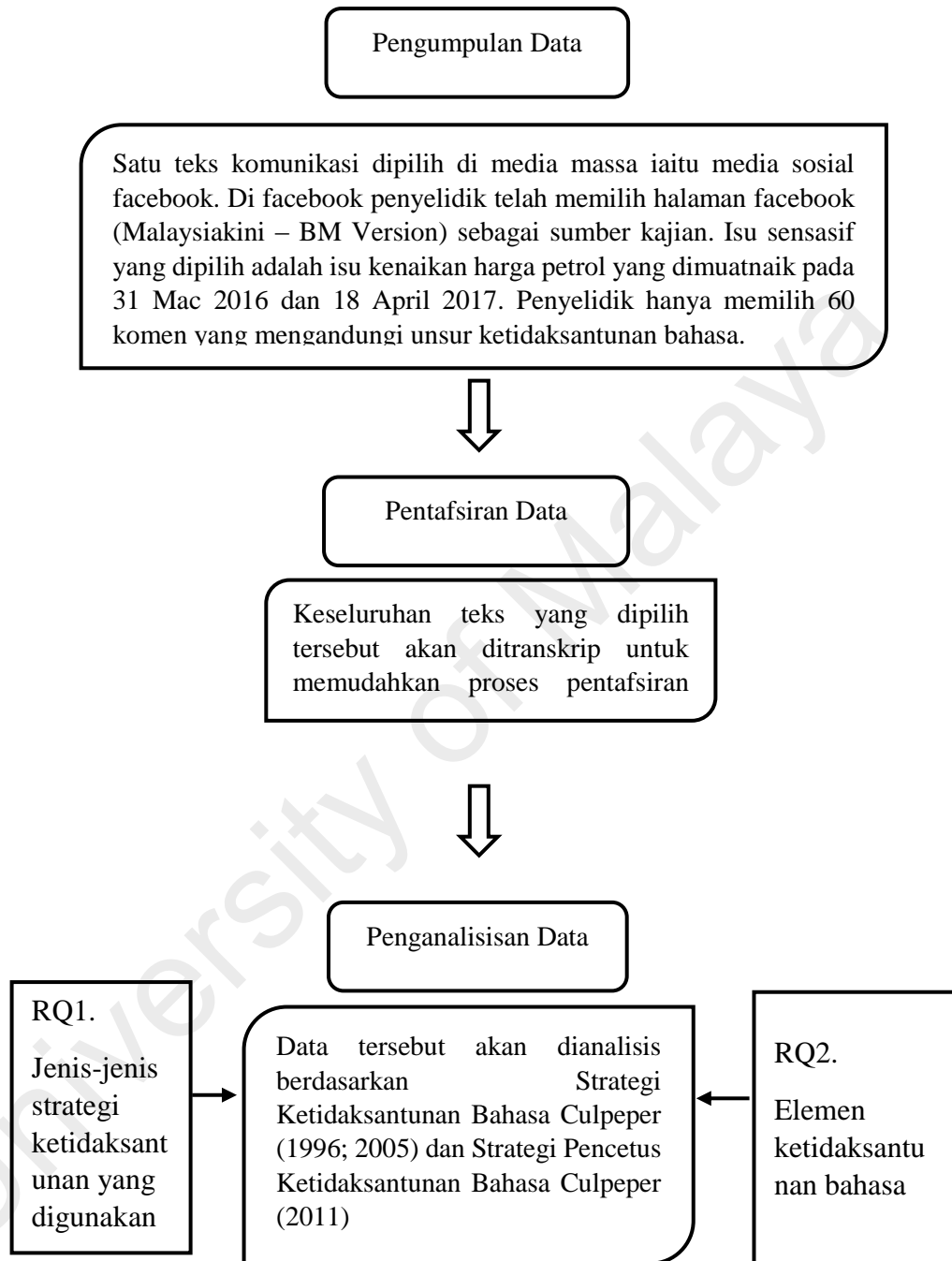
**Jadual 3.2 Strategi Pencetus Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011)**

**(Diterjemahkan)**

| Strategi<br>Ketidaksantunan<br>Bahasa | Elemen Utama   |
|---------------------------------------|--|
| Penghinaan                            | <p>1. Vocatives Negatif Peribadi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [engau][[fucking/busuk/kotor/lemak/sedikit/dll.] [gila/fuck/plonker/dickhead/</li> <li>• bodoh/babi/tahi/anakharam/kalah/pembohong/dll.]] [engau]</li> </ul> <p>2. Kenyataan Negative Peribadi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [kamu] [adalah] [jadi/seperti] [tahi/berbau busuk/tebal/bodoh/yang menggerutu/anjing betina/munafik/ kekecewaan/gay/kacang/nuttier daripada kek buah/tiada harapan/kasih/cerewet/ dahsyat/gemuk/hodoh/etc.]</li> <li>• [kamu] [tidak boleh melakukan] [apa-apa hak /aritmetik asas/dll.]</li> <li>• [kamu] [jijik/membuat] [saya] [sakit/dll.]</li> </ul> <p>3. Rujukan Negative Peribadi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [kamu punya] [sedikit/busuk] [mulut/tindakan/keldai/badan/dll.]</li> </ul> <p>4. Rujukan Negatif Orang Ketiga Peribadi dalam Perbincangan daripada sasaran</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [the] [daft] [bimbo]</li> <li>• [dia(perempuan)] [nutzo]</li> </ul> |
| Kritikan tajam /<br>aduan             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [yang/ini/itu] [ialah/adalah] [sama sekali/luar biasa/tidak terkatakan/dll.] [buruk/sampah/crap/dahsyat/teruk/dll.]</li> </ul>  |
| Ungkapan-<br>ungkapan negatif         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [pergi] [ke neraka/gantung diri sendiri/fuck diri sendiri]</li> <li>○ [celaka/fuck] [kamu]</li> </ul>   |

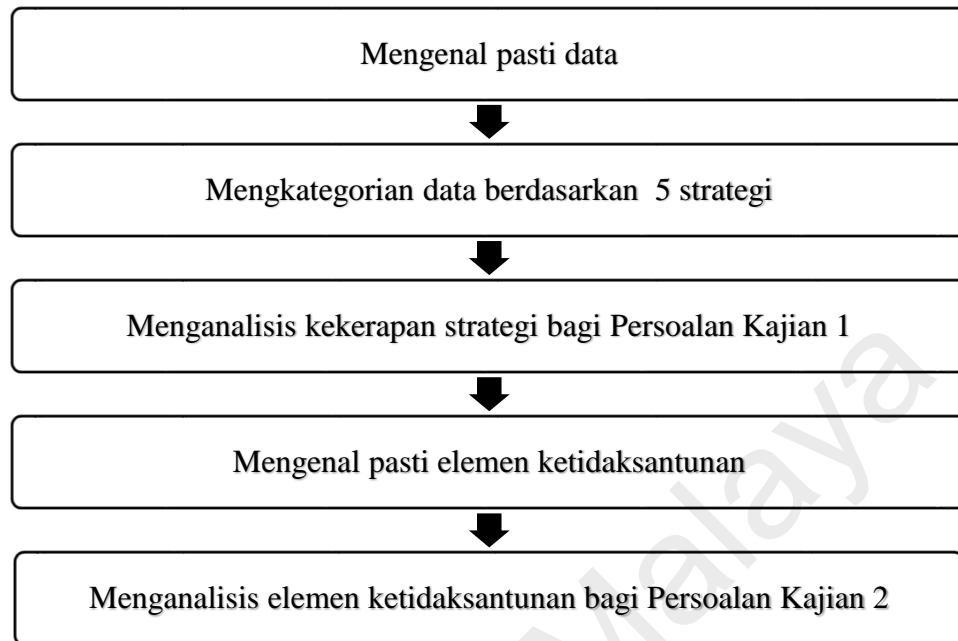
|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Soalan sukar diterima / andaian | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mengapa kamu membuat hidup saya mustahil?</li> <li>○ Bohong mana yang kamu maksud dengan saya ?</li> <li>○ Apa yang tak kena sekarang?</li> <li>○ Anda mahu berdebat dengan saya atau anda mahu pergi ke penjara?</li> </ul>   |
| Sikap melindungi                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [bahawa/itu] [yang] [kebayi-bayian/kebudak-budakan/dll.]</li> </ul>  |
| Penguatkuasa mesej              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dengar sini (sebagai kata pengantar)</li> <li>○ Awak dapat? (sebagai tag)</li> <li>○ Baca bibir saya</li> <li>○ Adakah kamu faham [saya]? (sebagai tag)</li> </ul>   |
| Pemecatan                       | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> [pergi] [jauh]</li> <li><input type="checkbox"/> [dapat] [hilang/keluar]</li> <li><input type="checkbox"/> [fuck/kencing/menggeser] [off]</li> </ul>  |
| Pendiam / Penyenyap             | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> [tutup] [itu/mulut kamu, muka/dll.]</li> <li><input type="checkbox"/> [tutup] [fuck kamu] sehingga</li> </ul>   |
| Ancaman                         | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> [Saya akan] [Saya/Kami akan] [hentam muka kamu/tewaskan tahi di antara kamu/kurungkan telinga kamu/menumpaskan kepada fucking anda daripada/meluruskan kamu keluar/dll.] [jika kamu tidak] [X]</li> <li><input type="checkbox"/> [X] [sebelum saya] [pukul kamu/mencekik kamu]</li> </ul> |

### 3.7.2. Rangka Konsepsi Kajian



**Rajah 3.4 Rangka Konsepsi Kajian**

### 3.7.3. Langkah analisis data



**Rajah 3.5 Prosedur Analisis Data**

### 3.8. Kesimpulan

Bab ini telah menerangkan secara terperinci kaedah pelaksanaan kajian, iaitu melalui kaedah kualitatif. Reka bentuk penyelidikan jelas digambarkan bersama tujuan mengumpul data dan maklumat yang diperlukan untuk menjawab dua soalan yang dirumuskan. Prosedur untuk analisis data juga dibincangkan. Lima langkah dalam menganalisis data jelas digariskan. Metodologi kajian ini diharap dapat mencapai objektif serta matlamat kajian yang disasarkan. Data yang diperoleh melalui komen yang diambil dari halaman *Malysiakini* (Versi BM) di Facebook. Kaedah kuantitatif dijangka menghasilkan dapatan yang berkesan dan menyeluruh. Dapatan kajian ini dibincangkan dalam bab seterusnya.

## BAB 4

### ANALISIS DATA

#### 4.0 Pendahuluan

Dalam bab ini, penyelidik akan membentangkan analisis data dan perbincangan mengenai strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan oleh pengguna Facebook dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Penyelidik menganalisis data yang dikumpulkan dengan kaedah kualitatif. Secara umumnya, bab ini akan dibahagikan kepada dua bahagian utama, iaitu strategi ketidaksantunan bahasa dan elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Strategi-strategi yang dikenal pasti akan dikategorikan berdasarkan Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996; 2005) manakala elemen ketidaksantunan bahasa pula akan dianalisis berdasarkan Strategi Pencetus Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011).

#### 4.1. Strategi Ketidaksantunan Bahasa dalam Komen Laman Sosial *Malaysiakini* (Versi BM)

Persoalan pertama kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti jenis strategi ketidaksantunan bahasa yang terdapat dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Penyelidik telah memilih 60 komen yang mengandungi unsur ketidaksantunan bahasa sebagai data kajian. Sepertimana yang dimaklumkan dalam bab 3, Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996; 2005) digunakan untuk analisis persoalan pertama kajian ini. Penyelidik

mengenal pasti strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen dan mengkategorikan komen tersebut kepada lima strategi berdasarkan strategi ketidaksantunan bahasa yang disarankan oleh Culpeper (1996; 2005). Selain itu, penyelidik juga telah mengkategorikan penggunaan strategi tersebut mengikut satu strategi, dua strategi dan tiga strategi. Hal ini telah memudahkan penyelidik untuk mengkategorikan jenis-jenis strategi yang digunakan dalam komen laman sosial untuk menganalisis bilangan atau kekerapan strategi yang diperolehi.

**Jadual 4.1 Jenis strategi dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)**

| <b>JENIS STRATEGI SECARA KESELURUHAN</b> |                                 |                  |                |
|--|---------------------------------|------------------|----------------|
| <b>BIL</b>                               | <b>STRATEGI</b>                 | <b>KEKERAPAN</b> | <b>PERATUS</b> |
| <b>1</b>                                 | Ketidaksantunan Secara Langsung | 34               | 33%            |
| <b>2</b>                                 | Ketidaksantunan Positif         | 28               | 26%            |
| <b>3</b>                                 | Ketidaksantunan Negatif         | 29               | 27%            |
| <b>4</b>                                 | Kesantunan Sindiran             | 15               | 14%            |
| <b>5</b>                                 | Menahan Kesantunan              | 0                | 0%             |
| <b>JUMLAH</b>                            |                                 | <b>106</b>       | <b>100%</b>    |

Jadual 4.1 menunjukkan jenis-jenis strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan oleh pengguna Facebook dalam komen di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Penyelidik dapat mengenal pasti beberapa strategi ketidaksantunan yang telah digunakan dalam komen laman sosial tersebut. Hasil pengkategorian komen kepada strategi ketidaksantunan, didapati bahawa

strategi menahan santun tidak didapati dalam komen-komen tersebut. Ia bermakna hanya empat strategi ketidaksantunan bahasa sahaja daripada lima strategi yang disarankan oleh Culpeper (1996; 2005) terdapat dalam komen-komen tersebut.

Berdasarkan Jadual 4.1, strategi ketidaksantunan bahasa secara langsung adalah strategi yang paling kerap digunakan, iaitu sebanyak 34 kali oleh pengguna Facebook dalam 60 komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Sebanyak 33 peratus adalah merupakan strategi ketidaksantunan bahasa secara langsung daripada jumlah keseluruhan data kajian. Seterusnya, 27 peratus, iaitu sebanyak 29 kali adalah strategi ketidaksantunan negatif dan diikuti dengan strategi ketidaksantunan positif, iaitu 28 kali (26 peratus) digunakan dalam komen-komen tersebut. Manakala strategi kesantunan sindiran hanya diperoleh sebanyak 15 kali iaitu 14 peratus daripada jumlah keseluruhan. Jenis strategi menahan santun tidak terdapat dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).



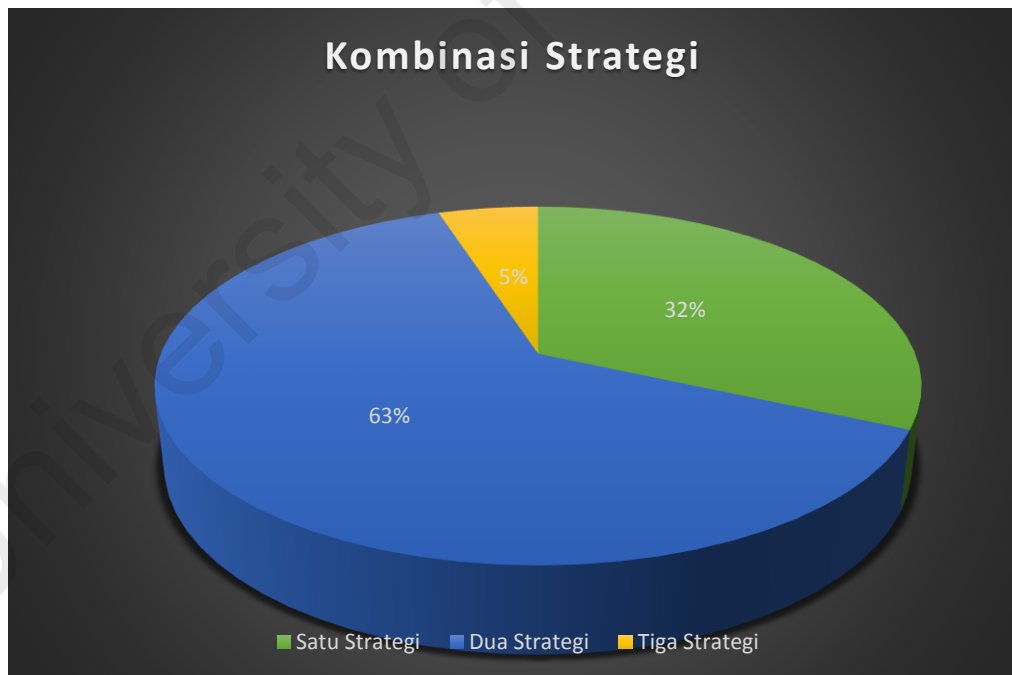


**Carta 4.1 Kekerapan Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Bahasa**

Carta 4.1 menunjukkan kekerapan penggunaan Strategi Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (1996; 2005) dalam 60 komen di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) yang telah dikumpulkan oleh penyelidik. Strategi ketidaksantunan bahasa secara langsung merupakan strategi paling kerap digunakan oleh pengguna Facebook dalam komen-komen mereka di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Selain itu, strategi ketidaksantunan positif dan strategi ketidaksantunan negatif masing-masing mempunyai kekerapan yang sama dalam data kajian ini. Manakala, strategi kesantunan sindiran pula mempunyai kekerapan yang paling rendah dalam data kajian ini. Strategi menahan kesantunan langsung tidak didapati dalam 60 komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).

**Jadual 4.2 Kombinasi Strategi dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)**

| <b>KOMBINASI STRATEGI</b> |                  |              |                |
|---------------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>BIL</b>                | <b>KOMBINASI</b> | <b>KOMEN</b> | <b>PERATUS</b> |
| 1                         | Satu Strategi    | 19           | 32%            |
| 2                         | Dua Strategi     | 38           | 63%            |
| 3                         | Tiga Strategi    | 3            | 5%             |
| <b>JUMLAH</b>             |                  | <b>60</b>    | <b>100%</b>    |



**Carta 4.2 Kombinasi Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Bahasa**

Jadual 4.2 dan Carta 4.2 menunjukkan kombinasi penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa yang digunakan oleh pengguna Facebook dalam komen di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Penyelidik dapat mengenal pasti

kombinasi strategi ketidaksantunan yang telah digunakan dalam komen laman sosial tersebut. Hasil pengkategorian kombinasi, penyelidik didapati bahawa 3 kombinasi penggunaan strategi terdapat dalam keseluruhan komen yang dipilih untuk kajian ini.

Berdasarkan Carta 4.2, penggunaan tiga strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen adalah sangat rendah, iaitu hanya sebanyak 5 peratus sahaja. Kombinasi penggunaan strategi ketidaksantunan diikuti dengan kombinasi satu strategi yang melibatkan 19 komen daripada 60 komen dalam kajian ini. Namun demikian penggunaan kombinasi dua strategi ketidaksantunan bahasa sangat tinggi dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Sebanyak 60 peratus daripada keseluruhan komen mengandungi dua strategi ketidaksantunan di setiap 38 komen daripada jumlah 60 komen yang dipilih dalam kajian ini.

#### 4.1.1. Satu Strategi Ketidaksantunan

Jadual 4.3 Satu Strategi dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)

| SATU STRATEGI |                        |           |             |
|---------------|------------------------|-----------|-------------|
| BIL           | STRATEGI<br>KESANTUNAN | KEKERAPAN | PERATUS     |
| 1             | Secara Langsung        | 1         | 5%          |
| 2             | Positif                | 5         | 26%         |
| 3             | Negatif                | 4         | 21%         |
| 4             | Sindiran               | 9         | 47%         |
| <b>JUMLAH</b> |                        | <b>19</b> | <b>100%</b> |

#### 4.1.1.1. Strategi Ketidaksantunan Secara Langsung

Strategi ketidaksantunan secara langsung merupakan sesuatu tindakan atau tingkahlaku ancaman yang dilakukan terhadap air muka seseorang individu secara langsung dengan jelas tanpa kabur. Berikut adalah merupakan beberapa contoh komen yang mengandungi strategi ketidaksantunan secara langsung dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).

##### I. Contoh 01

###### **K16 - 26**

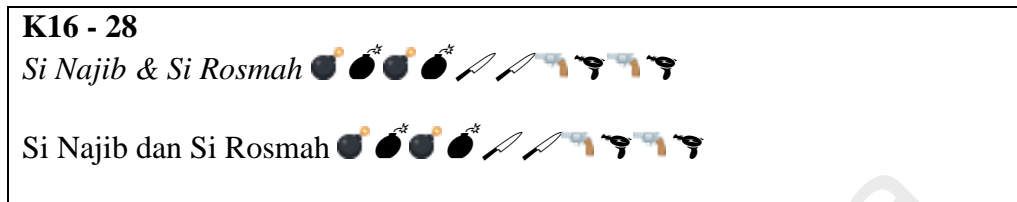
*ambik nozel minyak sumbat mulut najib lepas tu cucuh kot pungkoq kita tengok pickup n speed dia laju x..hahaha 🤪*

ambil nozel minyak sumbat mulut najib lepas itu cucuk dekat punggung kita tengok pikap dan kelajuan dia laju tak... hahaha

Komen **K16 – 26** di atas menunjukkan strategi ketidaksantunan secara langsung yang digunakan oleh pengguna Facebook dalam komen mereka di bawah status kenaikan harga petrol tersebut. Berdasarkan komen tersebut, didapati pengguna Facebook telah menggunakan nama YAB Perdana Menteri Malaysia kini **najib** dalam komen tersebut. Frasa **sumbat mulut** dan **cucuk dekat punggung** membuktikan bahawa penulis komen mengancam air muka PM secara langsung dengan menggunakan nozel minyak petrol. Tambahan pula, pengguna ini telah mengibaratkan PM sebagai **sebuah motorkar** dan ingin mengetahui dan menguji kelajuannya. Tambahan pula, perkataan kesebelas dalam komen di atas, iaitu perkataan **punggung** adalah perkataan yang kasar tidak menunjukkan hormat dan juga dianggap sebagai perkataan yang tidak santun. Daripada keseluruhan komen **K16 – 26** ini, didapati penulis

komen ini telah mengancam air muka secara langsung dengan jelas tanpa sebarang kekaburan. Penulis komen ini terus mengancam YAB PM.

I. Contoh 02



Komen **K16 - 28** juga mengancam muka PM secara langsung. Dalam komen yang sama, penulis komen turut mengancam muka isteri YAB PM. Di mana membunuh dengan menggunakan pistol, pisau atau bom (🧨🧨🧨🔪🔪🔫🔫🔫). Tindakan penggunaan simbol dengan nama YAB PM dan isterinya telah membuktikan bahawa tingkhalaku ancaman terhadap air muka dilakukan secara langsung dengan jelas. Tambahan pula, penggunaan perkataan **si** di depan nama YAB PM dan isterinya juga merupakan sesuatu yang tidak santun dan tidak boleh digunakan dengan nama orang, terutamanya individu yang berkepentingan dalam pentadbiran Malaysia. Biasanya perkataan atau morfem **si** akan digunakan bersama haiwan sebagai kata sandang. Penggunaan perkataan **si** dalam komen **K16 - 28** ini dapat membuktikan bahawa penulis komen ini telah menilai atau menyerupakan YAB PM dan isterinya dengan seekor haiwan.

Berdasarkan komen **K16 - 26** dan komen **K16 - 28**, didapati penulis kedua-dua komen tersebut telah melakukan tingkahlaku ancaman terhadap air muka secara langsung dengan lebih jelas tanpa sebarang kekaburan. Tambahan pula, kedua-dua penulis komen turut menyatakan sasaran mereka dengan

menyatakan nama sasaran beserta komen. Secara kesimpulannya, didapati penulis komen berasa tidak puas atau tidak bersetuju dengan tindakan pihak Kerajaan yang meningkatkan harga petrol. Oleh yang demikian, mereka dengan beraninya memberi komen terhadap YAB Perdana Menteri melalui laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) yang tidak mempunyai sebarang sekatan kepada pengguna Facebook.

#### 4.1.1.2. Strategi Ketidaksantunan Positif

Strategi ketidaksantunan positif merupakan sesuatu tindakan yang mengancam muka pendengar dengan tiada niat untuk terlibat dalam sesuatu aktiviti yang dilakukan. Beberapa aspek dalaman terkandung dalam strategi ini. Salah satu daripadanya adalah penulis komen tidak memerhatikan atau mengabaikannya. Berikut adalah beberapa contoh komen yang mengandungi strategi ketidaksantunan positif dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).

##### I. Contoh 1

###### **K16 - 07**

*Naik la babi oi..g mampus sama ko...mmg rakyat ni hamba ko...dh la keje siang malam...tk de masa nk rehat...pastu ko rembat duit org ..ko tunggu kat neraka hanta*

Naik lah babi woi... pergi mampus sama kau... memang raykat ini hamba kau... dah lah kerje siang malam... tak ada masa nak rehat... lepas itu rembat duit orang... kau tunggu dekat neraka hantar

Berdasarkan Tatabahasa Dewan Edisi Ketiga, perkataan **kau** merupakan golongan kata ganti nama diri. Kata ganti nama diri adalah merupakan kata

nama yang menjadi pengganti atau merujuk kepada manusia. Kata ganti nama diri ini terbahagi kepada tiga kategori, iaitu orang pertama, orang kedua dan orang ketiga. Berdasarkan ini, didapati bahawa perkataan **kau** merupakan jenis kata ganti nama kedua yang ditujukan kepada pendengar oleh penulis komen. Dalam komen **K16 - 07**, perkataan **kau** ditujukan kepada individu utama atau punca kepada isu kenaikan harga petrol ini. Individu tersebut merupakan YAB PM yang merupakan Ketua Pentadbir Malaysia. Dalam hal ini, penyelidik mendapati bahawa dalam frasa atau komen tersebut terdapat strategi ketidaksantunan positif apabila penulis komen menggunakan penanda identiti yang tidak tepat untuk merujuk kepada seorang Perdana Menteri. Penanda identiti **kau** tidak boleh digunakan kepada individu yang mempunyai kedudukan tinggi dalam masyarakat. Penanda identiti **kau** telah digunakan untuk menunjukkan rasa marah dan tidak puas hati rakyat terhadap pihak Kerajaan terutamanya PM dalam isu kenaikan harga petrol.

Tambahan pula, penulis komen juga menggunakan kata nama diri **hamba** sebagai penanda identiti bagi diri sendiri. Perkataan **hamba** hanya digunakan dalam budaya istana. Di mana ia merupakan sesuatu bahasa khas yang digunakan dalam situasi istana yang melibatkan kerabat diraja. Dalam komen **K16 - 07**, penulis komen telah menggunakan perkataan **hamba** dalam komen yang melibatkan YAB PM. Dengan ini, jelas didapati bahawa penulis komen menggunakan penanda identiti yang tidak tepat dalam komennya di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Walaupun YAB PM merupakan seorang individu yang berkepentingan dalam politik negara Malaysia tetapi tidak mempunyai sebarang kaitan atau tiada hubungan dengan kerabat diraja bagi menggunakan perkataan **hamba** dalam komen tersebut oleh penulis komen.

Penggunaan kedua-dua perkataan yang digunakan dalam komen ini, membuktikan bahawa penulis komen gagal menggunakan identiti yang tepat dalam komennya. Hal ini telah menyebabkan komen ini mempunyai strategi ketidaksantunan positif yang merangkumi aspek penggunaan identiti yang tidak tepat. Selain penggunaan strategi ketidaksantunan positif, strategi ketidaksantunan negatif juga telah digunakan dalam komen ini oleh penulis komen yang sama.

## II. Contoh 2

### **K17 - 59**

*Esk brg ikut naik lak,rse mnyesal simpan MyKad ni la*

Esok barang ikut naik lah... rasa menyesal simpan mykad ini lah

*MyKad* merupakan kad pengenalan yang dimiliki oleh setiap rakyat Malaysia yang berumur 12 tahun dan ke atas. Berdasarkan blog '*daily rakyat*', kad pengenalan pertama diperkenalkan atau dikeluarkan pada tahun 1948 bagi membendung ancaman penganas komunis. Tambahan pula kad ini juga dikenali sebagai 'kad beras' sebagai bukti pengenalan diri bagi mendapatkan beras semasa zaman darurat pada permulaan tahun 1948. Pada tahun 2000 kerajaan telah mengubah kad pengenalan kepada *MyKad* sejajar dengan perkembangan teknologi. Seseorang individu yang berumur 12 tahun dan ke atas wajib memiliki *MyKad* ini untuk digelar sebagai warganegara Malaysia. Manakala individu yang tidak memiliki *MyKad* dikategorikan bukan warganegara. Status warganegara memainkan peranan yang penting dalam kehidupan seseorang individu di mana jua berada. Masih ramai individu belum



memiliki *MyKad* walaupun lahir di Malaysia dan bermastautin. Dalam perkara ini, individu yang memiliki *MyKad* kini mula berasa menyesal akibat tindakan Kerajaan seperti penulis komen dalam komen **K17 – 59**. Dalam komen ini, penulis komen meluahkan perasaan tidak bersetuju dengan kenaikan harga petrol. Di mana penulis komen menunjukkan ketidaksungguhan atau bantahan terhadap kenaikan yang diputuskan oleh kerajaan.

Dalam perkara ini, penulis komen sebagai seorang warganegara berasa menyesal untuk menyimpan *MyKad* di negara ini sedangkan ramai individu belum memiliki *MyKad*. Kenaikan harga petrol oleh pihak kerajaan Malaysia telah mendorong seorang rakyat menyesal memiliki *MyKad*. Maksud yang ingin disampaikan oleh penulis komen di komen **K17 – 59** adalah di mana penulis komen berasa tidak berguna berada di Malaysia ekoran dengan yang berlakunya peningkatan harga petrol. Penulis komen berasa tidak menerima sebarang faedah dengan *MyKad* ini. Tiada kelebihan untuk warganegara Malaysia sedangkan pihak kerajaan Malaysia sendiri meningkatkan beban rakyat Malaysia.

Secara kesimpulannya, penulis komen telah menggunakan strategi ketidaksantunan positif dengan mengabaikan tindakan kerajaan dalam kenaikan harga petrol. Penulis komen tidak menunjukkan kesungguhan dan sokongan terhadap kenaikan harga petrol oleh pihak kerajaan. Hal ini dapat dibukti dalam komen **K17 – 59** berserta penjelasan di atas dengan lebih jelas.

#### 4.1.1.3. Strategi Ketidaksantunan Negatif

Strategi ketidaksantunan negatif merupakan sesuatu tindakan yang mengancam muka pendengar yang mengandungi aspek seperti menakutkan, menghina, memandang rendah serta memperlekehkan dan sebagainya. Berikut adalah beberapa contoh komen yang mengandungi strategi ketidaksantunan negatif dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).

##### I. Contoh 1

**K16 - 13**

*Da bosan dgn ekonomi negara yg mcm biskut... lagi2 bila di tabir oleh menteri2 yg level bdk tadika*

Dah bosan dengan ekonomi negara yang macam biskut... lagi-lagi apabila di tadbir oleh menteri-menteri yang *level* budak tadika

Dalam sesebuah negara, sektor ekonomi memainkan peranan yang penting dalam pembangunan. Salah satu kepentingan kegiatan ekonomi terhadap pembangunan negara adalah untuk meningkatkan taraf hidup penduduk. Apabila sektor ekonomi meningkat secara langsung pendapatan negara juga akan meningkat. Pendapatan negara akan membantu untuk membangunkan negara dan mencapai status negara maju dan ekonomi berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. Tetapi, keadaan ini akan memberi kesan yang negatif terhadap negara tersebut apabila taraf hidup penduduk masih kurang dan tidak maju. Seperti di **K16 – 13**, penulis komen mengibaratkan ekonomi negara Malaysia sebagai biskut. Biskut adalah sejenis makanan kuih yang tidak kuat dan boleh dikatakan sesuatu yang mudah rapuh.

Dalam hal ini, penulis komen telah mengumpamakan ekonomi negara dengan biskut yang rapuh. Penulis komen mengatakan bahawa ekonomi negara Malaysia adalah seperti biskut yang rapuh atau boleh dikatakan sebagai sesuatu yang lemah dan tidak kukuh. Penulis komen tidak berpuas hati dengan ekonomi negara yang kini tidak kukuh dan yang makin rapuh sehingga menjejaskan taraf hidup masyarakat dalam kehidupan harian.

Tambahan lagi, penulis komen juga mengkritik menteri-menteri yang mentadbir negara Malaysia kepada status tahap tadika. Tahap tadika merupakan tahap permulaan pendidikan dan pengetahuan bagi seseorang individu. Tetapi tahap pengetahuan dan tahap pendidikan adalah jauh beza dengan tahap tadika. Menteri-menteri yang dimaksudkan oleh penulis komen adalah individu – individu yang berperanan tinggi dalam pentadbiran Malaysia. Penulis komen memandang rendah atau memperlekehkan peranan menteri dalam pentadbiran termasuk penentuan harga petrol yang menjejaskan taraf hidup rakyat. Penulis komen berasa kecewa dengan pentadbiran kerajaan oleh menteri-menteri yang pengetahuannya seperti kanak-kanak tadika. Penulis komen sebagai rakyat Malaysia berasa tertekan dengan kenaikan harga petrol sehingga mengutuk dan mengkritikan menteri-menteri secara terbuka.

## II. Contoh 2

**K16 - 17**

*Si badut to xreti2 nk turun ke? Mmg xde baja itu muka . Mne pengjilat badut to . Tggu pru nnti .*

Si badut itu tak erti nak turun ke? Memang tak ada baja itu muka... mana pengjilat badut itu.. tunggu pru nanti

Dalam data **K16 – 17** di atas, didapati penulis komen ini menggunakan strategi ketidaksantunan bahasa negatif dengan menunjukan kepada YAB Perdana Menteri Malaysia secara tidak santun. Penulis komen menggunakan sapaan dengan menonjolkan aspek personaliti yang negatif, iaitu menggunakan perkataan Si Badut. Badut merupakan seorang penghibur yang membuat lawak dengan bedak tebal dan berpakaian aneh, serta fasih memperagakan mimik-mimik lucu. Dalam komen ini, penulis komen mengibaratkan YAB Perdana Menteri dengan si badut yang membuat pertunjukan lucu.

Tambahan pula, penulis komen turut mengambil kesempatan terhadap YAB Perdana Menteri dalam komen yang sama juga. Di mana, penulis komen menunggu masa, iaitu pada pilihan raya umum (PRU) untuk menggundi sebagai rakyat Malaysia. Walaupun undi adalah rahsia tetapi penulis komen dengan berani mencabar YAB Perdana Menteri selaku ahli politik Barisan Nasional. Peranan YAB Perdana Menteri dalam pentadbiran Malaysia tidak memberi keyakinan kepada kalangan rakyat Malaysia sehingga rakyat mula mencabar dan menunggu PRU seterusnya. Hal ini didapati kenaikan harga petrol telah menjejaskan tahap keyakinan rakyat terhadap pemerintahan Kerajaan Barisan Nasional.

Secara keseluruhannya, penulis komen sebagai rakyat Malaysia berasa tertekan dengan kenaikan harga petrol dan keadaan ini telah mengakibatkan rakyat memikul beban yang tinggi dalam kehidupan harian mereka. Secara langsung rakyat juga mula membantah pemerintahan Kerajaan Barisan Nasional dan menunggu masa untuk mengubah kerajaan agar dapat memerintah Malaysia dengan baik dan lebih berkeprihatinan.

#### 4.1.1.4. Sindiran

Dalam kajian ini terdapat juga strategi ketidaksantunan sindiran yang telah digunakan dalam komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Sindiran adalah merupakan suatu tindakan yang dilakukan secara ajukan, berpura-pura, disengajakan dan dibuat-buatkan. Berikut adalah beberapa contoh komen yang mengandungi strategi ketidaksantunan sindiran dalam data kajian ini.

##### I. Contoh 1

**K16 – 19**

*Hari ni gaji, esok dah makan maggi, terbaik la kerajaan nii*

Hari ini gaji, esok dah makan maggi, terbaik lah kerajaan ini.

Dalam data **K16 – 19**, didapati penulis komen telah menggunakan strategi sindiran dalam komen di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Makanan merupakan suatu keperluan asas. Di mana makanan memainkan peranan yang sangat penting dalam kehidupan harian setiap orang bagi menjalankan aktiviti harian setiap individu. Dalam perkara ini, ‘maggi’ merupakan makanan segera yang mudah didapati dengan harga yang murah. Walaupun harga yang murah, tetapi kandungan ‘maggi’ tidak baik untuk kesihatan manusia. Dalam hal ini, ‘maggi’ biasanya dibeli oleh individu yang kurang berkemampuan untuk menyara hidup harian.

Berdasarkan komen di atas, penulis komen telah menunjukan komennya terhadap pihak kerajaan Malaysia, iaitu Kerajaan BN. Di mana, secara tidak langsung penulis komen sebagai rakyat Malaysia memuji pihak Kerajaan BN dengan menggunakan perkataan **terbaik lah**. Selepas mendapat gaji seseorang individu terpaksa membeli ‘maggi’ pada keesokan harian sebagai makanan harian akibat daripada kekurangan kemampuan untuk membeli nasi atau makanan lain yang berkhasiat dan seimbang. Ini bermakna, seseorang individu bergantung kepada makanan ‘maggi’ dalam keadaan yang terpaksa. Kenaikan harga petrol menyebabkan seseorang tidak dapat membeli makanan yang secukup dan yang sepatutnya untuk kehidupan harian mereka. Secara tidak langsung penulis komen menyindir pihak kerajaan atas kenaikan harga petrol sehingga rakyat membeli dan makan ‘maggi’ pada keesokan hari gaji.

## II. Contoh 2

**K16 – 29**

*Wowww....takziah..*

Wow.... takziah

Dalam data yang dikumpul, terdapat juga strategi kesantunan sindiran digunakan dalam beberapa komen. Sebagai contohnya, data **K16 - 29** menunjukkan penggunaan perkataan **takziah**. Perkataan **takziah** hanya diucapkan kepada seseorang individu yang berkehilangan atau kematian ahli keluarganya. Ia merupakan suatu pernyataan yang mengimbas melankoli atau menyampaikan kesedihan. Berdasarkan komen **K16 - 29** penulis komen tidak

menunjukkan kepada individu tertentu malah boleh dianggap untuk semua sasaran yang terlibat seperti YAB Perdana Menteri, Kerajaan Malaysia BN atau pengguna petrol, iaitu rakyat Malaysia sendiri. Sebagai contohnya, penulis komen mengucapkan **takziah** kepada rakyat Malaysia yang menggunakan petrol dengan kenaikan harga yang tinggi akan mengalami atau menghadapi kesukaran dalam aktiviti harian mereka. Jika keadaan ini berterusan rakyat akan hilang kemampuan untuk menyara kehidupan mereka.

Penulis komen juga telah menyatakan perkataan **wow** dalam komen yang sama. Perkataan wow adalah golongan kata seru Bahasa Inggeris yang biasanya digunakan untuk menunjukkan perasaan yang hairan dengan sesuatu yang memberangsangkan. Tetapi dalam komen **K16 – 29** penulis komen tidak perlu menggunakan perkataan **wow** di mana kenaikan harga petrol tidak ada sebarang kaitan langsung dengan apa jua yang memberangsangkan.

#### **4.1.2. Kombinasi Dua Strategi Ketidaksantunan**

Selain itu, hasil bahagian ini menyokong pandangan Lachenicht (1980, p.635) dan Culpeper et al. (2003, ms 1561) yang menunjukkan bahawa pelbagai jenis strategi ketidaksantunan dapat bergabung bersama dalam interaksi. Penyelidik dapat mengenal pasti penggunaan strategi secara kombinasi dalam beberapa komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).

**Jadual 4.4 Kombinasi Dua Strategi dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)**

| <b>KOMBINASI DUA STRATEGI</b> |                                |                  |                |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------|
| <b>BIL</b>                    | <b>STRATEGI<br/>KESANTUNAN</b> | <b>KEKERAPAN</b> | <b>PERATUS</b> |
| 1                             | Secara Langsung + Positif      | 14               | 37%            |
| 2                             | Secara Langsung + Negatif      | 15               | 39%            |
| 3                             | Positif + Negatif              | 4                | 11%            |
| 4                             | Positif + Sindiran             | 3                | 8%             |
| 5                             | Negatif + Sindiran             | 2                | 5%             |
| <b>JUMLAH</b>                 |                                | <b>38</b>        | <b>100%</b>    |

**4.1.2.1. Kombinasi Strategi Ketidaksantunan Secara  
Langsung + Ketidaksantunan Positif**

Contoh 1

**K16 – 09**

*Memang sial ...UMNO sial ! X ade perkataan yg dapat aku lahirkan...Benci yg teramat sangat !!!!!!!*

Memang sial... UMNO sial ! Tiada perkataan yang dapat aku lahirkan...  
Benci yang teramat sangat!!!!!!

Dalam data **K16 – 09**, didapati penulis komen menggunakan kombinasi dua strategi ketidaksantunan bahasa, iaitu strategi ketidaksantunan secara langsung, dan ketidaksantunan positif dalam komen terhadap kenaikan harga petrol. Dalam komen **K16 – 09** didapati penulis komen telah menunjukan dengan



mengancam muka sebuah parti politik komponen BN, iaitu UMNO dengan lebih jelas. Dimana, tanpa sebarang kekaburan penulis komen dengan jelas mengekspreskan ketidakpuasan terus kepada parti politik UMNO yang secara tidak langsung terlibat dalam kenaikan harga petrol.

Tambahan pula, penulis komen juga turut menggunakan bahasa tabu iaitu **sial** dengan menunjukan terus kepada UMNO. Frasa **benci yang teramat sangat** turut menyokong dan menunjukkan ketidaksungguhan penulis komen dalam kenaikan harga petrol.

#### 4.1.2.2. Kombinasi Strategi Ketidaksantunan Secara Langsung + Ketidaksantunan Negatif

Contoh 1

**K16 – 22**

*Ni je ke tugas pm...naikkan minyak turunkan minyak...aku pn blh jd pm...*

Ini sahaja ke tugas Perdana Menteri.... Naikkan minyak turunkan minyak..  
Aku pun boleh jadi Perdana Menteri

Dalam data **K16 – 22** pula, didapati penulis komen telah menggunakan kombinasi dua strategi ketidaksantunan bahasa, iaitu strategi ketidaksantunan secara langsung, dan ketidaksantunan negatif dalam komen terhadap kenaikan harga petrol. Dalam komen **K16 – 22** didapati penulis komen telah menunjukan dengan mengancam muka YAB Perdana Menteri dengan jelas di mana tanpa sebarang kekaburan penulis komen dengan jelas mengekspreskan ketidakpuasan terus kepada YAB PM.

Tambahan pula, penulis komen juga menggunakan strategi ketidaksantunan negatif dengan memperkecilkan YAB PM dengan memperlekehkan dan memandang rendah peranan yang tinggi sebagai seorang Perdana Menteri di mana penulis komen berpendapat bahawa tugas YAB PM hanya menurun dan menaikkan harga petrol. Dalam hal ini, penulis komen menganggap statusnya yang merupakan seorang rakyat biasa pun boleh menjadi Perdana Menteri.

#### 4.1.2.3. Kombinasi Strategi Ketidaksantunan Positif + Ketidaksantunan Negatif

Contoh 1

##### **K16 – 25**

*Naik & turun...harga minyak tak habis2.Apa nak mcm ini....ekonomi malaysia tak stabil lepas bang2 kita menjahanamkan negara mcm2 skandal....*

Naik & turun... harga minyak tak habis-habis. Apa nak macam ini... ekonomi Malaysia tak stabil lepas *abang-abang* kita menjahanamkan negara macam-macam skandal...

Dalam **K16 – 25**, didapati penulis komen telah menggunakan kombinasi dua strategi ketidaksantunan bahasa, iaitu strategi ketidaksantunan positif dan ketidaksantunan negatif dalam komen terhadap kenaikan harga petrol. Dalam komen **K16 – 25** didapati penulis komen telah menggunakan penanda identiti yang tidak tepat bagi seseorang menteri. Perkataan **abang-abang** telah menunjukkan bahawa penggunaan identiti adalah tidak tepat.

Penulis komen turut menggunakan strategi ketidaksantunan negatif dengan memandang rendah dan memperlekehkan peranan seseorang menteri. Hal ini dapat dibukti dengan penggunaan frasa **menjahanamkan negara macam-macam skandal** oleh penulis komen dalam komennya. Di mana skandal adalah sesuatu perbuatan yang memalukan atau menurunkan martabat seseorang individu. Dalam komen ini, penulis komen telah mengkritikan tugas atau peranan menteri yang terlibat sebagai suatu perbuatan yang memalukan.

#### 4.1.2.4. Kombinasi Strategi Ketidaksantunan Positif + Sindiran

Contoh 1

**K17 – 32**

*Naik2 lg...xde hal..rakyat Malaysia kan kaya..gaji 10 ribu setiap seorang..tq najib..*

Naik-naik lagi... tiada hal... rakyat Malaysia kan kaya... gaji 10 ribu setiap seorang.. *thank you najib...*

Dalam **K17 – 32** diatas, didapati penulis komen telah menggunakan kombinasi dua strategi ketidaksantunan bahasa, iaitu strategi ketidaksantunan positif dan ketidaksantunan sindiran. Dalam komen **K17 – 32** didapati penulis komen telah menggunakan singkatan nama YAB PM, iaitu **Najib** sebagai penanda identiti. Penanda identiti ini adalah tidak tepat kerana YAB PM adalah individu terpenting dalam pentadbiran Malaysia dan penulis komen tidak boleh menggunakan nama beliau.

Tambahan pula, penulis komen juga turut menggunakan strategi sindiran dalam komennya di mana penulis komen menyatakan rakyat Malaysia adalah kaya dengan gaji bulanannya adalah sebanyak RM10 ribu seorang. Oleh yang demikian, penulis komen telah berterima kasih kepada YAB PM di atas peranan beliau dalam kenaikan harga petrol.

#### 4.1.2.5. Kombinasi Strategi Ketidaksantunan Negatif + Sindiran

Contoh 1

**K17 – 40**

*Naikkan jer rm5 seliter... Rakyat melaysia kan kayer... kerjn phuii....*

Naikkan sahaja RM5 seliter... Rakyat Malaysia kan kaya... kerajaan phuiii...

Dalam **K17 – 40**, didapati penulis komen telah menggunakan kombinasi dua strategi ketidaksantunan bahasa, iaitu strategi ketidaksantunan negatif dan sindiran dalam komen terhadap kenaikan harga petrol. Dalam komen **K17 – 40** didapati penulis komen telah menghina Kerajaan Malaysia dengan perkataan **phuii** yang secara literal bermaksud meludah atau suatu tindakan yang menjijikkan.

Tambahan pula, penulis komen juga turut menggunakan strategi sindiran dalam komennya. Di mana penulis komen menyatakan rakyat Malaysia adalah kaya dan meminta pihak Kerajaan menaikkan RM5 seliter yang tidak akan membebaskan rakyat Malaysia.

### 4.1.3. Kombinasi Tiga Strategi Ketidaksantunan

Selain itu, hasil bahagian ini menyokong pandangan Lachenicht (1980, p.635) dan Culpeper et al. (2003, ms 1561) yang menunjukkan bahawa pelbagai jenis strategi ketidaksantunan dapat bergabung bersama dalam interaksi. Penyelidik dapat mengenalpasti penggunaan strategi secara kombinasi dalam beberapa komen laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM).

Jadual 4.5 Kombinasi Tiga Strategi dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)

| KOMBINASI TIGA STRATEGI |  |           |             |
|-------------------------|--|-----------|-------------|
| BIL                     | STRATEGI KESANTUNAN                    | KEKERAPAN | PERATUS     |
| 1                       | Secara Langsung + Positif +<br>Negatif | 3         | 100%        |
| <b>JUMLAH</b>           |  | <b>3</b>  | <b>100%</b> |

#### 4.1.3.1. Kombinasi Strategi Ketidaksantunan Secara Langsung + Positif + Negatif

Contoh 01

**K16 – 02**

*kamu perdan menteri pntingkn perut sndiri. tiada niat dlm hati utk meringkn beban rakyat. mnyalh guna kuasa yg rakyat bg. .*

Kamu perdana menteri pentingkan perut sendiri. Tiada niat dalam hati untuk meringankan beban rakyat. Menyalahgunakan kuasa yang rakyat bagi..

Dalam **K16 – 02**, didapati penulis komen telah menggunakan kombinasi tiga strategi ketidaksantunan bahasa, iaitu strategi ketidaksantunan secara langsung, ketidaksantunan positif dan ketidaksantunan negatif dalam komen terhadap kenaikan harga petrol. Didapati penulis komen telah menunjukan komen ini kepada YAB Perdana Menteri yang merupakan pihak utama dalam Kerajaan Malaysia. Beliau sebagai ketua dalam pentadbiran negara dan juga sebagai Menteri Kewangan seharusnya memahami keadaan ekonomi negara. Harga petrol telah dinaikan bagi meningkatkan pendapatan negara yang akan digunakan untuk pembangunan negara pada masa hadapan nanti. Pada masa yang sama perlu juga memahami situasi rakyat dan kemampuan mereka dalam aspek ekonomi harian mereka.

Walaupun kenaikan harga petrol hanya melibatkan beberapa sen sahaja, tetapi secara langsung dan secara tidak langsung telah memberi kesan yang negatif kepada rakyat khususnya golongan kurang berkemampuan. Berdasarkan komen ini, dapat disimpulkan bahawa penulis komen telah melakukan ancaman terhadap air muka YAB Perdana Menteri yang merupakan ketua pentadbiran Malaysia secara langsung dengan jelas.

Selain itu, penulis komen juga telah menggunakan strategi ketidaksantunan positif dalam komennya. Penggunaan perkataan **kamu** dapat dibuktikan bahawa penulis komen telah menggunakan penanda identiti yang tidak tepat untuk menanda identiti YAB Perdana Menteri. Berdasarkan Tatabahasa Dewan Edisi Ketiga, perkataan **kamu** merupakan golongan kata ganti nama diri. Kata ganti nama diri adalah merupakan kata nama yang menjadi pengganti atau merujuk kepada manusia. Kata ganti nama diri ini terbahagi kepada tiga kategori, iaitu orang pertama, orang kedua dan orang ketiga.

Berdasarkan ini didapati bahawa perkataan **kamu** merupakan jenis kata ganti nama kedua yang ditujukan kepada pendengar oleh penulis komen. Dalam komen **K16 - 02**, perkataan **kamu** ditujukan kepada individu utama atau punca kepada isu kenaikan harga petrol ini dan individu tersebut merupakan YAB PM. Dalam hal ini, penyelidik mendapati bahawa dalam frasa atau komen tersebut terdapat strategi ketidaksantunan positif apabila penulis komen menggunakan penanda identiti yang tidak tepat untuk merujuk kepada seorang Perdana Menteri. Penanda identiti **kamu** tidak boleh digunakan kepada individu yang mempunyai kedudukan tinggi dalam masyarakat. Penanda identiti **kamu** telah digunakan untuk menunjukkan rasa marah dan tidak puas hati rakyat terhadap pihak Kerajaan terutamanya YAB PM dalam isu kenaikan harga petrol ini.

#### **4.2. Elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen terhadap harga petrol**

Persoalan kajian kedua bertujuan untuk mengenal pasti elemen ketidaksantunan bahasa yang terdapat dalam komen terhadap harga petrol laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Seperti yang dimaklumkan dalam bab 3, Strategi Pencetus Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011) telah digunakan untuk analisis persoalan kajian kedua bagi 60 komen yang mengandungi unsur ketidaksantunan bahasa.

Terdapat sembilan strategi pencetus ketidaksantunan berdasarkan teori Culpeper (2011). Strategi pertama adalah penghinaan, diikuti dengan kritikan tajam / aduan, ungkapan-ungkapan negatif, soalan sukar diterima / andaian, sikap melindungi, penguatkuasa mesej, pemecatan, dan pendiam / penyenyap

serta ancaman. Tetapi dalam persoalan kedua kajian ini, penyelidik hanya berfokuskan kepada strategi pencetus yang berkait rapat sahaja.

Penyelidik telah mengenal pasti tiga elemen pencetus utama yang kerap didapati dalam 60 komen di persoalan kedua kajian. Pencetus penghinaan, soalan sukar diterima dan kritikan tajam adalah merupakan tiga elemen yang telah difokuskan dalam persoalan kedua kajian ini. Ketiga-tiga elemen adalah pencetus yang utama yang terdapat dalam data kajian. Selain itu, penyelidik juga telah menganalisis kumpulan sasaran yang ditujukan oleh penulis komen dalam ketiga-tiga pencetus yang dinyatakan diatas.

#### **4.2.1. Penghinaan**

##### **4.2.1.1. Kata Ganti Nama Diri**

Berdasarkan Tatabahasa Dewan Edisi Ketiga, kata ganti nama diri adalah merupakan kata nama yang menjadi pengganti atau merujuk kepada manusia. Kata ganti nama diri ini terbahagi kepada tiga kategori, iaitu orang pertama, orang kedua dan orang ketiga. Penggunaan kata ganti diri yang betul dan tepat memainkan peranan yang sangat penting dalam sesebuah komunikasi di mana jua. Penggunaan kata ganti diri adalah sangat penting dalam sesebuah komunikasi lisan dan juga komunikasi bukan lisan bagi mencapai objektifnya. Sekiranya seseorang penulis komen gagal menggunakan kata ganti diri yang tepat ia boleh mengakibatkan ketidaksantunan bahasa dalam komunikasi tersebut.

Hasil daripada persoalan kajian pertama, penyelidik mendapati penggunaan kata ganti diri iaitu penanda identiti yang tidak tepat kerap terdapat



dalam data kajian. Menurut Culpeper (1996; 2005), penanda identiti adalah dibawah strategi ketidaksantunan positif. Walaubagaimanapun, strategi ketidaksantunan ini adalah berkait rapat dengan strategi pencetus ketidaksantunan bahasa Culpeper (2011). Di mana, kata ganti diri telah dikategorikan kepada 4 kategori dalam strategi Culpeper (2011). Antaranya adalah vokatif negatif peribadi, kenyataan negatif peribadi, dan rujukan negatif peribadi serta rujukan negatif orang ketiga peribadi. Keempat-empat kategori ini adalah di bawah strategi pencetus ketidaksantunan penghinaan di mana penulis komen akan mengancam muka pendengar dengan menggunakan strategi ini dalam sesebuah komunikasi.

Dalam kajian ini, penyelidik telah mendapati kebanyakan data kajian, iaitu komen terhadap harga petrol telah ditujukan kepada Yang Amat Berhormat Dato' Sri Mohd Najib Bin Abdul Razak, Perdana Menteri Malaysia. Seperti yang dimaklumkan dalam bab 1, kenaikan harga petrol adalah tindakan pihak Kerajaan BN yang dipimpin oleh YAB PM. YAB PM memainkan peranan yang utama dan penting dalam kenaikan harga petrol.

Rakyat Malaysia yang merupakan pengguna petrol dalam kehidupan harian telah menunjukkan komen dan pandangan mereka mengenai kenaikan harga petrol di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) kepada YAB PM. Penulis komen sebagai pengguna Facebook yang juga merupakan rakyat Malaysia telah reaksi atau bertindak balas terhadap kenaikan harga petrol di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM). Dalam hal ini, penulis komen tidak menggunakan kata ganti nama diri yang tepat bagi menanda identiti YAB PM dalam komen terhadap harga petrol yang jelas menunjukkan ketidaksantunan oleh penulis komen.

YAB PM merupakan seorang individu yang dihormati dalam konteks rasmi di negara Malaysia. Perkataan yang paling tepat bagi menanda identiti YAB PM adalah **beliau**. Perkataan beliau menunjukkan ciri hormat dan harus digunakan oleh orang yang lebih muda dan yang bertaraf lebih rendah kepada orang yang berstatus tinggi seperti YAB PM. Walaupun YAB PM merupakan individu utama dalam kenaikan harga petrol tetapi sebagai rakyat perlu memberi penghormatan yang sepatutnya kepada YAB PM. Kenaikan harga petrol telah mendorong rakyat menggunakan perkataan yang tidak santun terhadap YAB PM dan individu-individu lain.

#### Contoh 1

**K16 – 02**

*kamu perdana menteri pntingkn perut sndiri. tiada niat dlm hati utk meringkn beban rakyat. mnyalh guna kuasa yg rakyat bg. .*

Kamu perdana menteri pentingkan perut sendiri. Tiada niat dalam hati untuk meringankan beban rakyat. Menyalahgunakan kuasa yang rakyat bagi.

Berdasarkan **K16 - 02** ini, didapati bahawa perkataan **kamu** merupakan jenis kata ganti nama kedua yang ditujukan kepada YAB PM oleh penulis komen. Dalam komen **K16 - 02**, perkataan **kamu** ditujukan kepada individu utama atau punca kepada isu kenaikan harga petrol. Individu tersebut merupakan YAB PM yang merupakan pemerintah tertinggi Malaysia. Berdasarkan Culpeper (2011), didapati penulis komen telah menghina YAB PM dengan menggunakan perkataan **kamu** terhadap beliau. Di mana, ia dikategorikan di bawah kategori **kenyataan negatif peribadi**. Penulis komen

telah mengeluarkan kenyataan terhadap YAB PM secara paksaan tanpa sebarang sokongan dan bukti.

Hal ini dengan jelas dibukti bahawa penulis komen telah menghina YAB PM dengan menggunakan penanda identiti yang tidak tepat. Salah satu pernyataan yang diberikan oleh penulis komen terhadap YAB PM adalah **kamu perdana menteri pentingkan perut sendiri**. Penulis komen beranggapan bahawa YAB PM tidak menghiraukan tentang senang-susah kehidupan rakyat tetapi hanya memikir tentang diri sendiri; malah boleh ditafsir kenaikan harga petrol hanya menguntungkan YAB PM dan keuntungan yang dikaut akan digunakan oleh beliau sahaja, dan bukan untuk kebaikan negara dan rakyat. Tambahan pula, penulis komen telah menghina YAB PM dengan kenyataan negatif yang tidak benar dan tanpa sebarang bukti.

Contoh 2

**K16 – 26**

*ambik nozel minyak sumbat mulut najib lepas tu cucuh kot pungkoq kita tengok pickup n speed dia laju x..hahaha*

ambil nozel minyak sumbat mulut najib lepas itu cucuk dekat punggung kita tengok *pickup and speed* dia laju tak... hahaha

Berdasarkan **K16 - 26** ini, didapati bahawa perkataan **dia** merupakan jenis kata ganti nama ketiga yang ditujukan kepada YAB PM oleh penulis komen. Berdasarkan Culpeper (2011), penulis komen telah menghina YAB PM dengan menggunakan perkataan **dia** terhadap beliau. Di mana, ia dikategorikan di bawah kategori **rujukan negatif orang ketiga**. Penulis komen sebagai seorang rakyat menghina YAB PM dengan menguji kelajuan beliau.

Hal ini dengan jelas dibukti bahawa penulis komen telah menghina YAB PM dengan menggunakan penanda identiti yang tidak tepat. Salah satu pernyataan yang diberikan oleh penulis komen terhadap YAB PM adalah **ambil nozel minyak sumbat mulut najib lepas itu cucuk dekat punggung**. Di mana, penulis komen menghina YAB PM dengan menunjukan mulut dan punggung YAB PM dalam komennya. Dalam komen ini, jelas didapati penulis komen menghina YAB PM dengan menggunakan kategori **rujukan negatif peribadi**. Penulis komen menghina YAB PM dengan menunjukan rujukan negatif peribadi penulis komen.

Contoh 3

**K17 – 48**

*De je yg tegang...kote dia tegang kot*

Dia sahaja yang tegang... kotek dia tegang.

Berdasarkan **K17 - 48** pula, terdapat juga elemen ketidaksantunan bahasa, iaitu didapati bahawa perkataan **dia** merupakan jenis kata ganti nama ketiga yang ditujukan kepada YAB PM oleh penulis komen. Berdasarkan Culpeper (2011), penulis komen telah menghina YAB PM dengan menggunakan perkataan **dia** terhadap beliau. Di mana, ia dikategorikan di bawah kategori rujukan negatif orang ketiga. Penulis komen sebagai seorang rakyat menghina YAB PM dengan menunjukan alat kemaluan YAB PM.

Hal ini dengan jelas dibukti bahawa penulis komen telah menghina YAB PM dengan menggunakan penanda identiti yang tidak tepat. Salah satu pernyataan yang diberikan oleh penulis komen terhadap YAB PM adalah **kotek**

**dia tegang.** Di mana, penulis komen menghina YAB PM dengan menunjukan dan menjatuhkan air muka YAB PM secara lebih terbuka. Tambahan pula, penulis komen dengan berani menghina YAB PM dengan menunjukan alat kemaluan beliau. Tekanan yang tinggi dalam diri penulis komen berkenaan, hasil kenaikan harga petrol telah mendorong penulis komen berani menghina YAB PM dalam komennya. Penulis komen menghina YAB PM dengan menggunakan kategori **kenyataan negatif peribadi** YAB PM.

## **4.2.2. Soalan Sukar Diterima**

### **4.2.2.1. Kata Tanya**

Berdasarkan Tatabahasa Dewan Edisi Ketiga, kata tanya adalah merupakan perkataan yang digunakan bagi menyoal atau menanyakan sesuatu kepada seseorang individu. Dalam data kajian ini, penyelidik telah mengenal pasti penggunaan kata tanya oleh penulis komen bagi menyoal seseorang individu. Menurut Culpeper (2011), soalan sukar diterima merupakan salah satu strategi pencetus ketidaksantunan bahasa. Soalan yang diutarakan oleh penulis komen juga boleh dijadikan sebagai salah satu elemen ketidaksantunan bahasa.

Dalam data kajian ini, penulis komen sebagai rakyat Malaysia telah menyoal kenaikan harga petrol kepada beberapa pihak. Penulis komen menunjukan komen atau soalannya kepada sasarannya yang terdiri daripada YAB PM, pihak Kerajaan dan rakyat Malaysia sendiri. Walaupun laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) bukan merupakan salah satu medan sesi soal jawab antara rakyat dengan pihak Kerajaan, tetapi rakyat tetap meluahkan perasaan

ketidakpuasaan terhadap kenaikan harga petrol dengan melontarkan soalan-soalan yang sukar diterima seperti yang disarankan oleh Culpeper (2011).

Contoh 1

**K16 – 04**

*Bila la najib nk berhenti*

Bilalah Najib nak berhenti?

Dalam **K16 - 04** pula, terdapat juga elemen ketidaksantunan kata tanya yang mendorong kepada ketidaksantunan bahasa. Elemen ini berkait rapat dengan strategi pencetus ketidaksantunan bahasa yang disarankan oleh Culpeper (2011) dibawah strategi soalan sukar diterima. Berdasarkan komen ini, didapati penulis komen telah menggunakan perkataan **bilalah** untuk menyoal YAB PM. Kata tanya **bila** biasanya akan merujuk atau menyoal kepada waktu atau masa dalam sesuatu situasi.

Berdasarkan komen **K16 - 04**, didapati penulis komen telah menyoal YAB PM tentang masa yang beliau akan berhenti atau meletakkan jawatan sebagai YAB PM di Kerajaan Malaysia. Peranan YAB PM dalam isu kenaikan harga petrol telah menyebabkan rakyat tidak suka dengan pemerintahan beliau dan mengharapkan beliau cepat meletakkan jawatan Perdana Menteri. Hal ini jelas didapati apabila penulis komen telah menunjukkan ketidakpuashatian terhadap pemerintahan beliau yang membebankan rakyat dalam kehidupan harian mereka.

Contoh 2

**K17 – 57**

*kenapo x naik pai limo ringgit lg bagus*

Kenapa tak naik sampai lima ringgit? Lagi bagus.

Dalam **K16 - 57** pula, terdapat juga elemen ketidaksantunan kata tanya yang mendorong kepada ketidaksantunan bahasa. Elemen ini berkait rapat dengan strategi pencetus ketidaksantunan bahasa yang disarankan oleh Culpeper (2011) dibawah strategi soalan sukar diterima. Berdasarkan komen ini, didapati penulis komen telah menggunakan perkataan **kenapa** untuk menyoal pihak Kerajaan. Kata tanya **kenapa** biasanya akan merujuk atau menyoal kepada sebab atau faktor sesuatu situasi.

Berdasarkan komen diatas, didapati penulis komen telah menyoal pihak kerajaan tentang kenaikan harga petrol sehingga lima 5 ringgit daripada 10 atau 20 sen. Pihak Kerajaan yang menaikkan harga minyak dalam bentuk sen pun juga menjadi faktor ketidaksantunan bahasa sehingga menjadi beban kepada rakyat Malaysia. Dalam hal ini, ketidakpuasan rakyat di manifestasi dengan menyoal pihak Kerajaan secara sinis kenapa tidak terus menaikkan harga petrol kepada lima ringgit sahaja, mungkin beban yang akan ditanggung oleh rakyat gamaknya tidak akan jauh berbeza.

### 4.2.3. Kritikan Tajam

#### 4.2.3.1. Sindiran

Strategi ketidaksantunan jenis sindiran juga diutarakan oleh Culpeper dalam teorinya pada 1996; 2005. Ketidaksantunan sindiran ini menerangkan tentang ketidaksantunan secara ajukan, pura-pura, disengajakan atau dibuat-buat. Tetapi keadaan ini juga boleh dikaitkan dengan strategi pencetus ketidaksantunan bahasa Culpeper (2011).

Dalam hal ini, Culpeper telah menyatakan kritikan tajam sebagai salah satu strategi pencetus ketidaksantunan bahasa daripada sembilan strategi pencetus yang lain. Berdasarkan data kajian ini, penyelidik telah mengenal pasti beberapa komen yang menyokong elemen sindiran dalam strategi pencetus ketidaksantunan bahasa (2011). Walaupun penulis komen memberi komen secara sarkastik, tetapi secara tidak langsung komen tersebut telah mengkritikkan beberapa individu.

#### Contoh 1

**K16 – 13**

*Da bosan dgn ekonomi negara yg mcm biskut lagi2 bila di tabir oleh menteri2 yg level bdk tadika*

Dah bosan dengan ekonomi negara yang macam biskut lagi-lagi apabila ditadbir oleh menteri-menteri yang *level* budak tadika

Dalam **K16 - 13** pula, terdapat juga elemen ketidaksantunan sindiran yang mendorong kepada ketidaksantunan bahasa. Elemen ini berkait rapat



dengan strategi pencetus ketidaksantunan bahasa yang disarankan oleh Culpeper (2011) dibawah strategi **kritikan tajam**. Berdasarkan komen ini, didapati penulis komen telah mengkritik peranan dan tanggungjawab menteri dengan tahap kanak-kanak tadika.

Berdasarkan komen **K16 - 13**, didapati penulis komen telah menguji dan membandingkan tahap menteri-menteri yang sedang memerintah negara Malaysia dengan kanak-kanak tadika yang berumur empat hingga enam tahun. Jelas didapati bahawa penulis komen telah menggunakan elemen sindiran sebagai ketidaksantunan bahasa dalam komennya. Penulis komen dengan perasaan yang tertekan dengan kenaikan harga petrol telah menyamakan tahap pengetahuan menteri dengan kanak-kanak tadika. Pengetahuan menteri dengan pengetahuan kanak-kanak adalah jauh beza tetapi kenaikan harga telah mendorong penulis komen sebagai rakyat untuk mengkritik menteri dengan tajam secara sindiran.

#### Contoh 2

##### **K16 – 15**

*Naik turun.. naik turun... perkara biasa dibawah pemimpin KUKU BESI... apa boleh buat... kan memberontak utk keadilan dikatakan tak reti bersyukur dan berterimakasih la pulak..*

Naik turun.. naik turun... perkara biasa dibawah pemimpin KUKU BESI.. apa boleh buat... kan memberontak untuk keadilan dikatakan tak erti bersyukur dan berterima kasih lah pula...

Dalam **K16 - 15** pula, terdapat elemen ketidaksantunan sindiran yang mendorong kepada ketidaksantunan bahasa. Elemen ini berkait rapat dengan

strategi pencetus ketidaksantunan bahasa yang disarankan oleh Culpeper (2011) dibawah strategi **kritikan tajam**.

Berdasarkan komen diatas, didapati penulis komen telah mengkritikan pemerintahan pemimpin. Perkataan kuku besi merupakan simpulan bahasa yang digunakan oleh penulis komen untuk mengkritik pemimpin yang memerintah dengan kejam. Penulis komen menunjukan simpulan bahasa ini terhadap pemimpin yang terlibat secara langsung dalam kenaikan harga petrol. Penulis komen berasa pemimpin yang tidak prihatin terhadap rakyat Malaysia dalam kehidupan harian mereka.

Oleh yang demikian, penulis komen telah mengkritik secara sarkastik dengan menyatakan sekiranya polisi kenaikan harga minyak dipersoalkan maka tindakan tersebut akan mempersoalkan ketaatan rakyat, ia juga bererti rakyat tidak berbudi dan bersyukur kepada ehsan kerajaan; namun ia adalah perkara lazim dalam sebuah kerajaan yang zalim.

#### **4.3. Kesimpulan**

Dalam bab ini, kedua-dua persoalan kajian telah dijawab berdasarkan teori ketidaksantunan yang diperkenalkan oleh Culpeper (1996;2005) dan Culpeper (2011). Sebanyak 60 komen telah dianalisis dengan memfokuskan dua bahagian utama iaitu strategi ketidaksantunan bahasa dan elemen ketidaksantunan bahasa. Seterusnya, penyelidik telah membincangkan hasil kajian dan kesimpulan kajian dalam bab yang seterusnya.

## BAB 5

### PERBINCANGAN DAN CADANGAN

#### 5.0 Pendahuluan

Bab ini membincangkan rumusan, perbincangan dan cadangan terhadap kajian yang telah dijalankan. Bahagian ini akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kajian yang dilakukan dan membuat kesimpulan tentang dapatan hasil yang ditemui. Rumusan dan perbincangan terhadap hasil kajian yang dibuat perlu dinilai semula dengan merujuk kepada objektif kajian. Ini adalah penting untuk menilai sama ada kajian yang dilakukan telah mencapai matlamat yang ditetapkan. Cadangan untuk penambahbaikan bagi kajian yang akan datang juga turut diberikan.

#### 5.1. Rumusan Kajian

Kajian ini telah membincangkan tentang strategi ketidaksantunan dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM). Bagi merakam secara ringkas, kajian ini merangkumi (1) strategi ketidaksantunan yang terdapat dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM) dan elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM). Sebanyak 60 komen telah dipilih daripada laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) daripada tahun 2016 dan tahun 2017. Isu kenaikan harga petrol telah dipilih sebagai sumber data kajian. Seterusnya semua data telah dikod dan ditranskrip untuk analisis data kajian. Penyelidik telah menggunakan strategi ketidaksantunan bahasa Culpeper (1996; 2005) dan

strategi pencetus ketidaksantunan bahasa Culpeper (2011) untuk analisis data kajian.

## **5.2. Perbincangan Dapatan Kajian**

Bermula 29 Mac 2017 pihak Kerajaan telah mengumumkan harga petrol dan diesel secara mingguan pada setiap hari Rabu. Di mana, harga baharu itu dengan serta merta akan mula berkuat kuasa pada jam 12.01 awal pagi pada hari berikutnya iaitu setiap hari Khamis. Penetapan harga petrol secara mingguan adalah untuk menggantikan kaedah pengumuman harga petrol secara bulanan yang digunakan Kerajaan sebelumnya.

Tetapi keadaan ini adalah berbeza dengan tahun sebelumnya. Perubahan harga petrol tidak begitu kerap dilakukan oleh pihak Kerajaan. Reaksi rakyat terhadap perubahan harga petrol sebelum dan selepas 29 Mac 2017 adalah berbeza. Hal ini turut menyokong analisis kajian ini.

### **5.2.1. Strategi ketidaksantunan bahasa dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)**

Penyelidik telah didapati kajian menunjukkan bahawa daripada lima strategi ketidaksantunan yang diutarakan oleh Culpeper (1996; 2005), hanya empat strategi ketidaksantunan telah digunakan dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM). Antaranya ialah strategi ketidaksantunan secara langsung, ketidaksantunan positif, ketidaksantunan negatif dan sindiran. Strategi ketidaksantunan secara langsung mencatatkan kekerapan yang paling tinggi berbanding dengan strategi ketidaksantunan yang lain. Diikuti dengan

ketidaksantunan negatif, strategi ketidaksantunan positif dan strategi sindiran. Malahan, strategi jenis menahan kesantunan tidak wujud dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM).

Selain itu, dapatan kajian telah membuktikan bahawa terdapatnya penggunaan strategi ketidaksantunan secara kombinasi. Terdapat tiga kombinasi penggunaan strategi ketidaksantunan bahasa. Antara kombinasi dua strategi ketidaksantunan yang didapati daripada dapatan kajian adalah ketidaksantunan secara langsung + ketidaksantunan positif (L+P), ketidaksantunan secara langsung + ketidaksantunan negatif (L+N), Ketidaksantunan positif + Ketidaksantunan negatif (P+N), Ketidaksantunan positif + sindiran (P+S), dan Ketidaksantunan negatif + sindiran (N+S). Dalam kesemua dua kombinasi, kombinasi (L+P) dan (L+N) mencatatkan kekerapan iklan yang tinggi. Manakala, diikuti oleh kombinasi (P+N), (P+S) dan (N+S). Manakala kombinasi tiga strategi ketidaksantunan dalam kajian adalah hanya satu kombinasi iaitu Ketidaksantunan Secara Langsung + Ketidaksantunan Positif + Ketidaksantunan Negatif (L+P+N).

Dapatan kajian ini menyokong pendapat Culpeper (2003) yang berpendapat bahawa pelbagai teknik retorik seperti pengulangan, peniruan, *parallelisme* dan kombinasi strategi ketidaksantunan sentiasa dilaksanakan untuk meningkatkan ketidaksantunan dalam wacana.

### **5.2.2. Elemen ketidaksantunan bahasa dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM)**

Penyelidik telah mengenal pasti tiga elemen ketidaksantunan dalam data kajian ini. Tiga elemen yang dikenal pasti hasil daripada persoalan kajian pertama adalah kata ganti nama diri, kata tanya dan sindiran. Ketiga-tiga elemen telah dianalisis berdasarkan strategi pencetus ketidaksantunan Culpeper (2011). Strategi penghinaan, strategi soalan sukar diterima dan strategi kritikan tajam daripada strategi pencetus ketidaksantunan Culpeper (2011) berhubung kait dengan tiga elemen yang dikenal pasti.

Penulis komen sebagai rakyat Malaysia telah bereaksi terhadap kenaikan harga petrol menuju kepada sasarannya. Berdasarkan data kajian ini, individu yang disasarkan oleh penulis komen adalah terdiri daripada YAB PM, pihak Kerajaan dan rakyat Malaysia sendiri. Hasil persoalan kajian kedua ini didapati Penulis komen yang juga merupakan rakyat Malaysia telah memberi pandangan dan komen di laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) secara terbuka tanpa sebarang sekatan. Hal ini dapat dijelaskan bahawa laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) menjadi medan terbuka kepada orang awam yang mempunyai akaun profil di Facebook. Secara langsung dan tidak langsung laman sosial *Malaysiakini* (Versi BM) memberi peluang kepada rakyat bagi melontarkan idea dan pandangan terhadap kenaikan harga petrol.

Seperti yang dimaklumkan dalam bab 3, Strategi Pencetus Ketidaksantunan Bahasa Culpeper (2011) telah digunakan untuk analisis persoalan kajian kedua bagi 60 komen yang mengandungi unsur ketidaksantunan bahasa. Daripada sembilan strategi pencetus ketidaksantunan

berdasarkan teori Culpeper (2011) sebanyak tiga pencetus iaitu strategi penghinaan, kritikan tajam dan soalan sukar diterima telah dikenal pasti dalam komen *Malaysiakini* (Versi BM). Strategi pencetus tersebut telah dikait rapat dengan tiga elemen ketidaksantunan hasil daripada persoalan kajian pertama. Penyelidik telah menganalisis tiga elemen utama yang kerap didapati dalam 60 komen di persoalan kajian pertama. Elemen kata ganti nama diri, elemen kata tanya dan elemen sindiran adalah merupakan tiga elemen yang telah difokuskan dalam persoalan kajian kedua ini.

### **5.3. Implikasi Kajian**

Implikasi kajian penyelidik menunjukkan tahap ketidaksantunan orang dapat diketahui apabila mereka tahu mereka tidak dikenali dalam komunikasi Facebook tersebut. Perkara ini menjadi satu platform dengan mengamalkan hak sosial mereka dan dapat menganalisis sesuatu perkara secara kritikal. Walaubagaimanapun, tingkah laku semacam ini juga boleh membuat masalah sehingga huru-hara jika ia tidak dipantau dengan rapi. Oleh yang demikian, Kerajaan harus membuat platform di mana orang boleh menyuarakan pandangan mereka dengan betul. Tambahan pula, mereka dapat mengetahui bahawa pandangan mereka akan diberi perhatian. Akhir sekali, penyelidik berharap kajian ini dapat memberi sumbangan sendiri dalam usaha untuk mengisi jurang penyelidikan ketidaksantunan dan konteks CMC dalam *Malaysiakini* (Versi BM).

#### **5.4. Cadangan**

Berdasarkan kajian ini, penyelidik terdapat beberapa cadangan untuk kajian masa depan. Kajian masa depan boleh melihat rangkaian sosial yang berbeza seperti Twitter, WhatsApps dan Instagram. Ketiga-tiga rangkaian sosial ini adalah merupakan rangkaian sosial yang kini menjadi popular dalam era globalisasi. Tambahan pula, tiada banyak kajian tentang ketidaksantunan yang telah dilakukan terhadap ketiga-tiga rangkaian sosial ini. Selain itu, para penyelidik masa depan juga boleh menemu bual peserta, iaitu pengguna Facebook untuk mengenal pasti niat mereka untuk menjadi tidak sopan dalam komunikasi di rangkaian sosial Facebook. Ini dapat memberi gambaran yang lebih jelas tentang faktor ketidakpuasan sehingga menjadi ketidaksantunan bahasa.

#### **5.5. Penutup**

Kajian ini membincangkan fenomena kenaikan harga petrol dalam *Malaysiakini* (Versi BM). Ketidaksantunan bahasa telah digunakan oleh penulis komen bagi melontarkan ketidakpuasan terhadap kenaikan harga petrol. Walaupun harga petrol dinaikan untuk beberapa sen sahaja, tetapi kesan yang dihadapi oleh penulis komen iaitu rakyat Malaysia adalah tinggi.

*Malaysiakini* (Versi BM) sebagai sumber kajian telah menjadi satu medan yang terbaik untuk pengguna Facebook iaitu yang juga terdiri daripada rakyat Malaysia bagi melontarkan perasaan terhadap kenaikan harga petrol. CMC memainkan peranan yang penting dalam kajian ini. Setiap individu yang



terlibat dalam komunikasi di bawah *Malaysiakini* (Versi BM) mempunyai pandangan dan idea yang berbeza daripada yang lain.

Selain itu, penulis komen juga telah menentukan individu yang disasarkan dalam setiap komen yang telah diberikan. Tanpa mengira status, jawatan, bangsa dan sebagainya penulis komen dengan sungguh berani dan terbuka sanggup memberikan komen terhadap kenaikan harga petrol. Secara keseluruhan, didapati penulis komen sebagai rakyat Malaysia sentiasa memberi tumpuan kepada faktor atau perkara yang memberi kesan kepada kehidupan harian mereka. Secara langsung dan tidak langsung *Malaysiakini* (Versi BM) telah memberikan peluang kepada rakyat yang mempunyai akaun Facebook untuk bersuara terhadap kenaikan harga petrol.

## RUJUKAN

- Abraham H. Maslow (1984). *“Motivasi Dan Kepribadian”* Jakarta: Pustaka Binoman Pressido
- Akhbar Satar. (2015). *Menjaga Integriti Penggunaan Media Sosial [Online]*. Berita Harian. 2 April 2015.
- Akmal, J. & Ahmad, J. (2011). *Penggunaan Facbook oleh Badan Bukan Kerajaan Alam Sekitar (ENGO) dalam menyampaikan mesej alam sekitar*. Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication, Jilid 27(2): 161-182.
- Alcaide Lara, E.R. (2011). La descortesia ‘sensibilizadora’: El caso de la publicidad de ONGse instituciones en Espana [Ketidaksantunan ‘sensitif’: Kajian kes terhadap iklan kumpulan ONG dan iklan institusi awam di Sepanyol]. Dalam Alcoba. S & Dolors. P., (Ed.). *Cortesia y Publicidad [Kesantunan dan Pengiklanan]* (pp. 27-48). Barcelona: Ariel Letras.
- Archer, D. E. 2008. Verbal aggression and impoliteness: related or synonymous? Dalam Bousfield. D. & Locher. A., (Eds). *Impoliteness in Language: Studies its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 181 – 210.
- Austin, P. (1990). Politeness revisited—the dark side. In Bell, A., Holmes,
- Azma, Z., & Fuad, A. (2012). Penggunaan Startegi Ketidaksantunan Dalam Kalangan Remaja di Sekolah. *Jurnal Linguistik*, 16 (2012, Dis), 62 - 74.

*Berita Harian Online*, 21 November 2010. <https://www.bharian.com.my/>

Bousfield, D. (2007). Beginnings, middles and ends: A Biopsy of the dynamics of Impolite Exchanges. *Journal of Pragmatics*, 39 (2007), 2185-2216.

Bousfield, D. (2008). *Impoliteness in interaction*. Amsterdam: John Benjamins.

Brown, P. & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25(3), 349-367.

Culpeper, J., Bousfield, D., & Wichmann, A. (2003). *Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects*. *Journal of Pragmatics*, 35 (2003), 1545-1579. Doi: 10.1016/S0378-2166(02)00118-2.

Culpeper, J. (2005). Impoliteness and entertainment in the television quiz show: 'The Weakest Link'. *Journal of Politeness Research, Language, Behaviour, Culture*, 1(1). Pp. 35-72.

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. Berlin: Mouton de Gruyter.

Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Dus, N. L. (2011). On - line polylogues and impoliteness: The case of postings sent in response to the Obama Reggaeton You Tube video. *Journal of Pragmatics*, 2578 - 2593.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behaviour*. New York: Anchor Books.
- Graham, S.L. (2010). Disagreeing to agree: Conflict, (im) politeness and identity in a computer-mediated community. *Journal of Pragmatics*, (39), 742-759.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. Dalam: Cole, Peter, Morgan, Jerry (Eds.), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. Academic Press, New York, pp. 41–58.
- Halim, A.S. (2015). *Impoliteness Strategies Used In A Politician's Facebook*. Tesis Master, Fakulti Bahasa dan Linguistik, 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. Didapati daripada

- 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.
- Hou, Yunjuan (2014) *A gender based analysis of language use and self-presentation on Facebook* / Hou Yunjuan. Tesis Master, University of Malaya.
- Ilyas, S. & Khushi, Q. (2012). *Facebook Status Updates: A Speech Act Analysis*. Academic Research Internasional, Vol. 3. No 2.
- Lachenicht, L.G. (1980). Aggravating language: A study of abusive and insulting language. *International Journal of Human Communication*, 13 (4), 607–688.
- Laitinen, M. (2010). *The use of impoliteness strategies in the American TV-series House M.D.* (Bachelor's Thesis, Department of Languages). Jyväskylä: Finland.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Locher, M.A. & Bousfield, D. (2008). Introduction: Impoliteness and power in language. In Derek Bousfield and Miriam A. Locher (Eds.), *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice* (Language, Power and Social Process 21), 1-13. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Locher, M.A. (2010). Introduction: Politeness and impoliteness in computer-mediated communication. *Journal of Politeness Research*, 6 (1), 1-5.

Mansor, N. S., Mamat, R., Omar, R., & Ghazali., (2014). *Ketidaksantunan Bahasa Sebagai Pujukan dalam Iklan Berbahasa Sepanyol*. *GEMA Online Journal of Politeness Research*. 14(23), 207 – 223. doi: 10.17576/GEMA-2014-1403-13.

Mills, S. (2003). *Gender and Politeness*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Mills, S.(2005). Gender and impoliteness. *Journal of Politeness Research*, 1(2), 263-280.

Noresah Baharom (2010). *Kamus Dewan*. Jld.4, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Prema Chandra S.N (2016) *Impoliteness in Malaysia political debates*. Tesis Master, Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya: Kuala Lumpur.

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

Sejarah Facebook Yang Dirancang Oleh Mark Zuckerberg;

<http://www.yudhe.com/sejarah-Facebook-yang-dirancang-oleh-mark-zuckerberg/>

Subramaniam, S. (2007). *Ciri-ciri Identiti Bergender dan Pengambilan Giliran Dalam Komunikasi Ruang Sembang*. Tesis Master, Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya: Kuala Lumpur.

Terkourafi, M. (2008). Toward a unified theory of politeness, impoliteness, and rudeness. In Bousfield, D., & Locher, M. (Eds.), *Impoliteness in*

*language: Studies on its interplay with power in theory and practice*  
(pp. 45-74). Berlin, GN: Mouton de Gruyter.

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

Watts, R.J., Ide, S. & Ehlich, K. (Eds. 1992 [2005]). *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice*. Berlin: Mouton De Gruyter.

[www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com), (2013)

University of Malaya