

ANALISIS PRAGMATIK STRATEGI KESANTUNAN DAN KETAKSANTUNAN BERKAITAN ISU BELANJAWAN SULUNG NEGARA TAHUN 2018 DALAM FACEBOOK

Norfatin Nazihah Abdul Rahmanⁱ & Hasmidar Hassanⁱⁱ

ⁱ (*Pengarang Bersama*). Pelajar, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya. fanaz2186168@gmail.com

ⁱⁱ Pensyarah, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya. hasmidar@um.edu.my

Abstrak

Setiap manusia menggunakan bahasa sebagai saluran untuk berhubung. Melalui bahasa, seseorang individu dapat menyampaikan maklumat, idea dan pandangan kepada individu lain. Bagi memastikan keberkesanan komunikasi dicapai oleh individu, penggunaan bahasa yang baik perlu digunakan. Namun begitu, perkembangan dalam bidang teknologi pada masa ini sedikit sebanyak turut mengubah cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi. Bentuk komunikasi virtual dua hala boleh dilakukan tanpa perlu bersemuka secara langsung dengan menggunakan media sosial tertentu sebagai perantara. Pelbagai medium komunikasi yang ada ini menyebabkan masyarakat bebas bersuara tanpa memikirkan etika, adab dan buda bahasa semasa berbahasa. Atas alasan itu, kajian ini dijalankan untuk meneliti sejauhmanakah kesantunan berbahasa rakyat Malaysia dalam memberikan pandangan, idea dan komen tentang sesuatu isu yang melibatkan kepentingan dan kesejahteraan semua lapisan masyarakat di Malaysia. Dalam konteks ini, isu yang dipilih ialah isu belanjawan negara bagi tahun 2018. Kajian ini meneliti aspek kesantunan dan ketidaksantunan komen pengguna *Facebook* dalam ruangan komen siaran langsung pembentangan belanjawan di laman Radio Televisyen Malaysia (RTM) dan laman Nurul Izzah Anwar dengan menggunakan teori kesantunan Brown & Levinson (1978, 1987) dan teori ketaksantunan Culpepper (1996). Laman tersebut dipilih berdasarkan jumlah tontonan dan komen pengguna yang tertinggi. Dapatan kajian menunjukkan pengguna cenderung menggunakan bahasa yang tidak santun dibandingkan dengan bahasa yang santun dalam dua laman yang dipilih dan hal ini didorong oleh faktor sosial, ekonomi dan politik yang melingkari pengguna *Facebook* itu sendiri.

Kata kunci: *kesantunan berbahasa, ketaksantunan, facebook, media sosial, belanjawan*

1.0 PENGENALAN

Penggunaan teknologi komunikasi, internet atau alam maya telah menjadi wadah baru yang berisiko tinggi bagi penggunanya mengungkapkan hal-hal yang tertentu dengan cara yang tidak santun secara terbuka. Masyarakat kini lebih berani untuk melemparkan komen yang tidak santun kerana dalam aplikasi misalnya *facebook, whatsapp, instagram* pengguna boleh memalsukan akaun mereka. Ciri komunikasi virtual dua hala tanpa perlu bersemuka secara langsung memberikan kesan pada cara tuturan yang dihasilkan dan diinterpretasikan. Secara tidak langsung, hal ini mempengaruhi perilaku berbahasa penutur, semasa berinteraksi di alam maya.

Peningkatan pengguna media sosial dan perubahan sikap masyarakat terhadap penggunaannya menyebabkan kajian berkaitan prinsip kesantunan perlu dititiberatkan. Komunikasi yang tidak santun boleh menyebabkan komunikasi terhalang dan tidak berjalan lancar kerana berlakunya ancaman air muka. Aspek kesantunan ini bukan sahaja mencerminkan tahap kesantunan sesebuah masyarakat malahan memberikan implikasi pada seseorang individu itu juga. Ternyata aspek kesantunan merupakan elemen yang penting dalam berbahasa dan oleh sebab itulah banyak kajian tentang aspek kesantunan dilakukan oleh para sarjana sebelum ini. Walaupun kita sudah memasuki era moden yang berteknologi tinggi, namun aspek kesantunan dalam berbahasa tidak boleh dikesampingkan. Hal ini kerana bahasa masih tetap menjadi medium untuk berkomunikasi melalui peranti dan aplikasi canggih pada masa ini. Perkembangan penggunaan teknologi tanpa had dan batas geografi membolehkan lebih ramai pengguna bahasa terlibat dan berinteraksi menggunakan peranti dan aplikasi. Perkembangan ini menyebabkan wujudnya pelbagai bentuk bahasa. Yang pasti bentuk bahasa yang terhasil lebih beragam dan

pelbagai. Memandangkan perkembangan teknologi ini menyebabkan wujudnya bentuk bahasa yang rencam dan pelbagai dalam komunikasi manusia, maka pengkaji berpendapat satu kajian perlu diketengahkan untuk mengkaji sejauh manakah aspek kesantunan dan ketaksantunan wujud dalam komunikasi medium interaktif tersebut. Untuk tujuan ini, pengkaji telah memilih laman sosial *Facebook* bagi meneliti aspek kesantunan dan ketaksantunan komen pengguna terhadap isu pembentangan belanjawan sulung kerajaan Pakatan Harapan. Kajian ini menggunakan pendekatan pragmatik khususnya Teori Kesantunan Brown & Levinson (1978 & 1987) dan Ketaksantunan Culpepper (1996) serta memanfaatkan juga Model Kesantunan Noriati A. Rashid (2005). Pengkaji memilih *Facebook* kerana *Facebook* kini sudah menjadi satu aliran terkini dan hampir mengambil alih fungsi media cetak dan media elektronik arus perdana sebagai medium penyebaran maklumat.

1.1 Objektif Kajian

Bagi merealisasikan kajian secara sistematik dan tersusun maka kajian ini dijalankan dengan matlamat untuk mencapai objektif seperti berikut:

- i. Menenal pasti aspek kesantunan dan ketaksantunan komen pengguna *Facebook* dalam laman yang ditadbir.
- ii. Mengkategorikan jenis strategi kesantunan dan ketaksantunan komen pengguna *Facebook* dalam laman yang ditadbir.
- iii. Menjelaskan tujuan penggunaan strategi kesantunan dan ketaksantunan komen pengguna *Facebook* mengikut konteks perbincangan dalam laman yang ditadbir.

1.2 Permasalahan Kajian

Menurut Ainal Akmar Ahmad et al. (2016), “masyarakat tidak memikirkan aspek kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi walaupun yang dikomen itu merupakan pemimpin negara. Nilai murni ketika berbahasa telah dilupakan. Situasi ini amat membimbangkan kerana ditakuti generasi pada masa ini melupakan nilai-nilai murni dan kesantunan ketika berkomunikasi. Penggunaan ujaran yang tidak santun ini secara tidak langsung menggambarkan keperibadian masyarakat Malaysia kerana berita yang disiarkan secara online ini boleh diakses oleh seluruh dunia”. Memandangkan impak penggunaan facebook dari sudut bahasa terhadap pengguna sangat tinggi, maka pengkaji berpendapat satu kajian aspek kesantunan dan ketaksantunan berbahasa dalam media sosial iaitu facebook perlu dilakukan bagi membuktikan fenomena ini. Isu yang dirasakan bersesuaian bagi melihat perkara ini ialah berkaitan isu belanjawan kerana isu ini merupakan antara isu penting yang berkait dengan kesejahteraan masyarakat dan seluruh ekonomi Malaysia.

Pembentangan belanjawan ialah pembentangan yang akan melibatkan dan memberikan kesan kepada masyarakat secara keseluruhannya. Oleh itu, rakyat akan memberikan fokus terhadap hal yang dibentangkan untuk melihat insentif atau faedah yang ditawarkan kerajaan bagi kepentingan dan kebaikan bersama. Setiap lapisan masyarakat misalnya golongan miskin, peniaga, penjawat awam dan suri rumah semuanya memberikan perhatian terhadap isu ini dan mereka turut memberikan maklum balas terhadap pembentangan ini. Maklum balas yang diutarakan melalui komen dapat menggambarkan reaksi sebenar yang ditunjukkan oleh rakyat terhadap isu yang dibangkitkan. Melalui media sosial khususnya facebook, kini maklum balas ini juga, dapat disampaikan dengan kadar segera dan komen-komen yang diberikan adalah daripada semua kaum yang ada di Malaysia.

Memandangkan komen-komen yang diutarakan merupakan komen yang sebenar daripada masyarakat, komen tersebut juga mencerminkan keperibadian pengguna masing-masing. Walaupun isu yang berlaku memberikan tekanan kepada masyarakat, mereka seharusnya memberikan pendapat tersebut dengan sopan iaitu dengan menggunakan bahasa yang baik kerana setiap komen ini dapat dibaca secara langsung oleh semua pengguna facebook. Penggunaan bahasa yang tidak santun akan memberikan kesan yang amat mendalam terhadap nilai-nilai kesantunan masyarakat khususnya kepada golongan muda.

Sehubungan itu, penggunaan bahasa perlu disesuaikan dengan keadaan, suasana serta golongan, dan peringkat yang berbeza (Amat Juhari dalam Noriati A. Rashid, 2005). Seseorang perlu memahami sebab ia berkata-kata, apa yang dikatakan, bagaimana mengatakannya, kepada siapa ia berkata dan semua ini bergantung pada konteks pertuturan tersebut (Kramsch dalam Noriati A. Rashid, 2005).

Berdasarkan huraian yang diberikan, maka kajian ini dicadangkan untuk mengkaji sejauh mana kesantunan dan ketaksantunan pengguna facebook dalam laman yang ditadbir khususnya tentang isu belanjawan negara. Penggunaan bahasa yang santun dan tidak santun harus dilihat secara teliti kerana hal ini akan mencerminkan peribadi seseorang. Oleh itu, kajian ini juga ingin melihat sejauh mana kesantunan peribadi rakyat Malaysia yang didorong oleh sesuatu isu dan adakah isu ini cukup kuat pengaruhnya sehingga pengguna facebook itu bersikap tidak santun. Aspek ini patut diperhatikan kerana sebagai bangsa yang beradab dan berbudaya, kita harus menunjukkan jati diri kita sebagai bangsa yang beretika tinggi dan bersopan santun termasuk dalam hal berbahasa sekalipun di media facebook. Dalam kajian terdahulu, pelbagai kajian terhadap kesantunan telah dijalankan. Walaupun kajian terdahulu ada yang memberikan fokus pada komen di media sosial khususnya facebook namun kajian terdahulu tidak mengkaji reaksi masyarakat terhadap isu yang melibatkan pihak kerajaan dan rakyat seperti pembentangan belanjawan negara. Oleh itu, kajian ini mengetengahkan analisis pragmatik prinsip kesantunan dan ketaksantunan komen pengguna facebook dalam pembentangan belanjawan sulung kerajaan Pakatan Harapan.

1.3 Batasan Kajian

Kajian ini terbatas pada analisis aspek kesantunan dan ketaksantunan pada komen pengguna *Facebook* dalam laman Radio Televisyen Malaysia (RTM) dan laman Nurul Izzah Anwar. Aspek kesantunan dan ketaksantunan yang ditemui akan dikelaskan mengikut jenis strategi kesantunan dan ketaksantunan berbahasa. Selain itu, kajian ini juga menjelaskan maksud dan tujuan penggunaan ujaran atau komen yang dikelaskan sebagai santun atau tak santun dalam komen yang termuat dalam laman-laman yang dipilih. Data yang diperoleh seterusnya dianalisis menggunakan Prinsip Kesantunan oleh Brown dan Levinson (1978 & 1987), Culpeper (1996) dan memanfaatkan pendekatan Noriati A. Rashid (2005).

2.0 TINJAUAN LITERATUR

Tinjauan literatur bertujuan untuk memberikan maklumat kepada pengkaji dengan isu, idea, teori dan kajian empirikal yang telah dijalankan yang berkaitan dengan topik. Tinjauan literatur penting untuk memastikan apa yang telah dikaji dan apakah yang perlu dikaji, apakah idea-idea tentang tajuk ini yang dibincangkan, mengkaji hubungan antara idea dan amalan berkaitan penyelidikan yang hendak dijalankan, mendapatkan maklumat untuk istilah baru yang bersesuaian dengan penyelidikan yang dijalankan dan memahami struktur latar belakang subjek penyelidikan yang dijalankan. Terdapat beberapa kajian terdahulu yang telah mengkaji tentang aspek kesantunan dan ketaksantunan. Kajian-kajian tersebut dibahagikan kepada kajian dalam negara dan luar negara dalam perbincangan ini.

Kajian yang pertama ialah *kajian Impoliteness Strategies In The Social Media Comments On The Low Yat Plaza Incident* (2017) oleh Jane Xavierine A/P M Xavier Thayalan. Kajian ini bertujuan untuk menyelidik strategi ketaksantunan rakyat Malaysia pada komen di laman sosial yang menyebabkan 'face damage' dan untuk menganalisis ketaksantunan rakyat Malaysia dalam pilihan cara tutur mereka. Kerangka teori ketaksantunan oleh Culpeper (2011) digunakan secara kualitatif untuk menjawab 123 komen yang dikumpul daripada laman sosial YouTube.com dalam dua video. Video-video ini dipilih kerana ia mengandungi komen-komen yang tidak sopan yang paling tinggi. Hasil penyelidikan ini menunjukkan bahawa rakyat Malaysia menggunakan strategi penghinaan (*insult*) paling kerap berbanding dengan strategi lain dan kata-kata kotor (*profanities*) ialah peranti linguistik (*linguistic device*)

yang paling kerap digunakan untuk menyebabkan *face damage*. Strategi ketaksantunan Culpeper (2011) tidak mencukupi untuk mengkategorikan kesemua 57 komen penghinaan daripada pengguna *YouTube*. Ini menunjukkan bahawa kerangka kerja Culpeper (2011) tidak boleh digunakan dalam komuniti Asia. Oleh sebab itu, terdapat tiga kategori penghinaan baru yang diwujudkan iaitu; *accusation and baseless claims, show superiority* dan *mock and ridicule*.

Seterusnya kajian yang bertajuk *Strategi Ketidaksantunan Bahasa Dalam Komen Malaysiakini* (2018) oleh Murugan Krishnan. 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 memberikan peluang kepada pengguna *Facebook* yang merupakan rakyat Malaysia untuk memberikan pandangan dan respon terhadap kenaikan harga petrol tanpa sebarang sekatan. Objektif kajian ini adalah untuk 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 hingga 2017 telah dipilih sebagai data kajian.

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 diperolehi dalam kajian ini. Antaranya ialah kombinasi strategi ketidaksantunan secara langsung dan sindiran banyak terdapat dalam komen laman sosial Malaysiakini (Versi BM). Bagi persoalan kedua pula, hasil kajian menunjukkan bahawa elemen penggunaan kata ganti diri dan pernyataan sarkastik atau sindiran kerap 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).

Selanjutnya ialah kajian *Impoliteness Used By Haters On Instagram Comments Of Male-Female Entertainers* (2018) oleh Suci Erza, Hamzah. Kajian ini bertujuan untuk mencari jenis strategi ketaksantunan yang digunakan oleh pengkritik artis di laman sosial Instagram. Data diambil daripada komen yang terkandung dalam akaun Instagram *lambe_turah*. Akaun *Lambe_turah* ialah akaun Instagram yang kini sangat popular dalam kalangan rakyat kerana akaun ini memaparkan kehidupan seharian artis. Di samping itu, kajian ini juga menganalisis perbandingan antara artis lelaki dan artis seniman wanita berdasarkan jenis strategi ketidaksamaan yang dicadangkan oleh Culpeper (1996). Hasil analisis ini menunjukkan bahawa daripada 200 komen artis lelaki dan perempuan, strategi yang paling banyak digunakan oleh semua komen ialah ketaksantunan positif iaitu (32%) dalam akaun Alghazali dan (28%) pada akaun Prilly.

Seterusnya ialah kajian yang dilakukan oleh Ahmad Maulidi yang bertajuk *Kesantunan Berbahasa Pada Media Jejaring Sosial Facebook* (2015). Objektif kajian ini adalah untuk menjelaskan penggunaan bahasa yang mengandungi kesopanan bahasa dalam rangkaian sosial (*Facebook*). Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif yang terdiri daripada dua pendekatan iaitu pendekatan teori dan pendekatan metodologi. Data kajian ini merupakan

status bertulis pengguna facebook yang memenuhi prinsip kesantunan. Pengumpulan data dianalisis menggunakan kaedah normatif. Hasil penyelidikan menunjukkan bahawa penggunaan bahasa dalam rangkaian sosial (*Facebook*) mematuhi bahasa santun. Pengguna Facebook sering kali menggunakan media tersebut untuk mengungkapkan isi hati, fikiran, ataupun juga pandangan mengenai suatu hal dalam bentuk status. Hasil penelitian juga menunjukkan bentuk kesantunan dalam media *Facebook* wujud dalam data tuturan yang mengandungi pertanyaan, ucapan terima kasih, rasa syukur, harapan, permohonan, penghargaan, ajakan, penawaran, dan informasi. Bentuk kesantunan yang ditemukan dalam status pengguna *Facebook* disampaikan dalam bentuk dan jenis tuturan yang bervariasi. Perbezaan itu dipengaruhi oleh faktor penutur (*speaker*), mitra tutur (*hearer, receiver*), topik (*topic*), tempat bicara (*setting*), situasi perbualan (*situation scene*) dan tujuan tuturan.

3.0 METODOLOGI KAJIAN

Metodologi kajian ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur sesuatu kajian itu agar kajian yang dilakukan mengikut langkah demi langkah. Hal ini juga akan menjadikan sesuatu kajian itu dijalankan dengan sistematik bagi mencapai objektif kajiannya.

3.1 Kaedah Kajian

Dalam kajian ini, pengkaji telah memilih kaedah kualitatif. Pengkaji menggunakan kaedah kualitatif berdasarkan definisi dan ciri-ciri yang telah diberikan oleh sarjana iaitu Strauss & Corbin (1997:17). Menurut Strauss & Corbin (1997:17), kaedah kualitatif bermaksud sebarang jenis penyelidikan yang menghasilkan dapatan yang bukan melalui prosedur statistik atau lain-lain jenis pengiraan. Dalam kajian ini, pengkaji mendapatkan data yang bukan berbentuk nombor atau statistik yang memerlukan pengiraan.

Selain itu, menurut Berg (2004:7), kaedah kualitatif melibatkan proses yang mengandungi pengumpulan data, analisis data, dan penginterpretasian data yang menyeluruh yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang sesuatu fenomena yang dikaji. Kajian dijalankan dalam laman berkaitan dengan isu yang telah dipilih dalam Facebook. Komen-komen tersebut dipilih, dikategorikan dan dianalisis dengan teori yang tertentu bagi mencapai objektif kajian

4.0 KERANGKA TEORI

Dalam bahagian ini, pengkaji akan membincangkan teori yang digunakan dalam kajian ini. Teori yang akan dibincangkan ialah teori Kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) dan strategi Ketidaksantunan Culpeper (1996).

4.1 Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987)

Teori Kesantunan ini telah digagaskan oleh Penelope Brown dan Stephen C. Levinson dan pertama kali digagaskan pada tahun 1978 (Watts, 2003:85). Brown dan Levinson telah mengkaji berkaitan dengan kesantunan berbahasa kerana menganggap kesantunan sebagai perbuatan yang melembutkan wajah. Pada tahun 1987, teori ini telah diubah suai dengan mengaplikasikan teori kesantunan di pelbagai tempat untuk mengenal pasti sikap sebenar masyarakat. Teori ini merupakan salah satu teori yang digagaskan oleh pengkaji bahasa yang menekankan konsep air muka yang merujuk pada penjagaan air muka dalam komunikasi. Dalam teori ini, strategi kesantunan telah dibangunkan dengan beberapa strategi yang bertujuan untuk menyelamatkan air muka seseorang. Strategi kesantunan terbahagi kepada lima iaitu secara terus terang (*bald on record*), kesantunan positif, kesantunan negatif dan secara tidak terang-terangan (*off record*).

4.2 Strategi Ketidaksantunan Culpeper (1996)

Strategi Ketidaksantunan Culpeper merupakan kerangka cakupan strategi ketidaksantunan yang dikemukakan Culpeper yang didasari oleh teori Brown dan Levinson. Hal yang membezakan teori ini ialah Culpeper (1996: 8) mendefinisi lima strategi ketidaksantunan yang bertentangan dengan empat strategi kesantunan yang dikemukakan Brown dan Levinson. Lima strategi ketidaksantunan Culpeper ialah ketidaksantunan secara langsung (*bald on record impoliteness*), ketidaksantunan positif (*positive impoliteness*), ketidaksantunan negatif (*negative impoliteness*), sarkasme atau kesantunan semu (*sarcasm or mock politeness*), dan menahan kesantunan (*withhold politeness*).

5.0 ANALISIS DAN DAPATAN

Bab ini akan menganalisis strategi kesantunan dan ketaksantunan yang dipaparkan melalui komen pengguna *Facebook* dalam laman Radio Televisyen Malaysia (RTM) dan laman Nurul Izzah Anwar.

5.1 Strategi Kesantunan Berbahasa dalam komen pengguna pada isu belanjawan 2018

Analisis yang dibuat mendapati terdapat empat belas (14) jenis strategi kesantunan yang digunakan oleh pengguna *Facebook* yang memuat naik komen dalam laman 'Radio Televisyen Malaysia (RTM), dan laman Nurul Izzah Anwar berkaitan belanjawan 2018. Strategi kesantunan tersebut adalah seperti berikut:

5.1.1 Strategi Membesar-besarkan Pendengar (Pujian)

Strategi membesar-besarkan pendengar atau *exaggerate H (Hearer)* merupakan salah satu bentuk strategi yang terdapat dalam ujaran yang menunjukkan aspek kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1978,1987). Menurut Brown dan Levinson (1978,1987:104-105), strategi ini melibatkan penutur yang membesar-besarkan pendengar dengan ujaran yang menekankan intonasi, tekanan, dan prosodi-prosodi lain untuk menarik pendengar. Strategi membesar-besarkan pendengar (pujian) juga boleh dikenal pasti berdasarkan penggunaan penanda linguistik yang terdapat dalam ujaran penutur. Penanda linguistik yang biasanya terdapat dalam strategi ini ialah ungkapan atau bentuk kata yang terdiri daripada kata-kata positif (kata-kata yang baik dan membina) seperti 'cantik', 'pandai', dan 'bagus' (Noriati A.Rashid, 2007:180). Contohnya:

DATA 1

A9: PH dan Malaysia baru lebih telus

Sumber: Laman Radio Televisyen Malaysia (RTM)

DATA 2

B34: PH terbaik

Sumber: Laman Nurul Izzah Anwar

Berdasarkan komen di atas, pengguna Facebook A9 dan B34 telah menggunakan strategi membesar-besarkan pendengar (pujian). Pengguna Facebook A33 telah menggunakan ujaran yang memuji kelebihan atau kebaikan kerajaan baru. Pengguna Facebook A9 telah menggunakan bentuk atau penanda linguistik yang menggambarkan strategi tersebut (ungkapan atau bentuk kata yang terdiri daripada kata-kata positif) 'lebih telus' yang menunjukkan beliau merasakan kerajaan ini lebih baik daripada kerajaan

terdahulu kerana menjalankan kerja dengan lebih baik dan jujur. Pada komen B34, penulis komen juga telah memuji pihak kerajaan dengan menyatakan bahawa 'PH terbaik'. Hal ini menunjukkan beliau menyokong kerajaan Pakatan Harapan (PH) yang baru sahaja memerintah untuk beberapa bulan. Bukti penggunaan strategi ini jelas kelihatan berdasarkan penggunaan bentuk atau penanda linguistik 'terbaik'. Hal ini menunjukkan beliau ingin menyatakan kerajaan ini adalah kerajaan paling baik dengan jelas. Selain komen di atas, terdapat banyak komen lain juga yang menggunakan strategi pujian dalam ruangan komen menunjukkan bahawa masih ramai yang menggunakan strategi ini dalam interaksi di laman *Facebook*. Budaya memuji amat dekat juga dengan budaya dan sikap masyarakat Malaysia. Sikap seperti ini merupakan satu sikap yang baik kerana melalui pujian boleh menunjukkan penghargaan penutur kepada individu lain atau pendengar sekali gus meningkatkan motivasi dan semangat individu yang dipuji.

5.1.2 Strategi Ketidaksantunan

Strategi ketidaksantunan Culpeper terbahagi kepada lima iaitu ketidaksantunan secara langsung, ketidaksantunan positif, ketidaksantunan negatif, sarkastik atau ketidaksantunan sindiran dan menahan kesantunan.

5.1.2.1 Ketidaksantunan secara langsung (*bald on record impoliteness*)

Strategi ketidaksantunan secara langsung merupakan sesuatu tindakan atau tingkah laku 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 laman, Radio Televisyen Malaysia dan Nurul Izzah Anwar.

DATA 3
Kau ni Sadiq buat malu keturunan Syed

Sumber: Laman Radio Televisyen Malaysia(RTM)

DATA 4
B11: <i>Two</i> pencuri
B12: Saya Nampak dua pencuri
B13: Hahaha Najib ngan Zahid

Sumber: Laman Nurul Izzah Anwar

Komen-komen di atas menunjukan strategi ketidaksantunan secara langsung yang digunakan oleh pengguna *Facebook* dalam komen mereka dalam siaran langsung belanjawan negara. Berdasarkan komen tersebut, didapati pengguna *Facebook* telah menggunakan nama pemimpin politik secara langsung dalam komen mereka. Komen ini telah mengancam air muka secara langsung dengan jelas kerana telah ditulis tanpa sebarang kekaburan. Contohnya, pada komen 'Kau ni Sadiq buat malu keturunan Syed' yang jelas menunjukan komen ini secara terus kepada Menteri Belia dan Sukan kerana telah menyebut namanya secara langsung dan telah mengancam air mukanya. Begitu juga bagi komen dalam Data 4, pengguna facebook telah menggunakan nama bekas Perdana Menteri dan bekas timbalan Perdana Menteri iaitu 'Najib' dan 'Zahid' secara terus dan jelas tanpa sebarang bentuk indentiti hormat yang ingin merujuk pada komen mereka pencuri. Tambahan pula, penggunaan perkataan yang cuba mendiskripsikan parti atau pemimpin dengan perlambangan negatif juga mengancam air muka secara langsung, terutamanya kepada individu yang berkepentingan dalam pentadbiran Malaysia. Contohnya apabila pengguna menyatakan YB Syed Saddiq memalukan keturunan

Syed. Hal ini telah mengancam air mukanya dengan jelas. Seterusnya pengguna *Facebook* juga telah dengan jelas melambangkan Dato Seri Najib dan Dato Seri Zahid Hamidi sebagai pencuri dalam komen antara tiga individu di atas. Berdasarkan komen, pengguna facebook telah dengan jelas menyatakan nama sasaran di dalam komen dengan terus menyebut nama pemimpin politik tanpa kekaburan juga tanpa penggunaan indentiti hormat. Secara kesimpulannya, didapati penulis komen berasa tidak puas hati atau tidak bersetuju dalam dengan hal tertentu pada individu yang dirujuk. Oleh yang demikian, mereka dengan beraninya memberi komen terhadap pihak tersebut melalui laman sosial yang tidak mempunyai sebarang sekatan dengan perkataan-perkataan yang tidak baik. Jelaslah melalui ciri yang dinyatakan komen-komen ini boleh dikategorikan sebagai ketidaksantunan secara langsung.

6.0 KESIMPULAN

Berdasarkan strategi-strategi kesantunan yang dikelaskan, kajian mendapati pengelasan bagi setiap strategi boleh dilihat berdasarkan bentuk atau penanda linguistik yang wujud bagi menandai setiap strategi tersebut. Setiap strategi yang berbeza mempunyai bentuk atau penanda linguistik yang berbeza. Melalui penanda identiti tersebut strategi yang digunakan dapat dikenali dengan lebih jelas. Dapatan kajian juga menunjukkan pengguna cenderung menggunakan bahasa yang tidak santun dibandingkan dengan bahasa yang santun dalam empat laman yang dipilih dan hal ini didorong oleh faktor sosial, ekonomi dan politik yang melingkari pengguna *Facebook* itu sendiri.

RUJUKAN

- Ahmad Maulidi. (2015). Kesantunan Berbahasa Pada Media Jejaring Sosial *Facebook*. Dicapai pada 10 November 2018 daripada <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Bahasantodea/article/download/6328/5031>
- Ainal Akmar Ahmad, Maizatul Azura Yahya, Nasihah Hashim & Noor Aida Mahmud (2016). Kesantunan Bahasa Semasa Berkomunikasi di Laman Sosial. Dicapai pada 10 November 2018 daripada https://www.academia.edu/34677166/KESANTUNAN_BAHASA_SEMASA_BERKOMUNIKASI_DI_LAMAN_SOSIAL
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C., (1978). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C., (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Berg, L.Bruce. (2004). *Qualitative Research Method For The Social Sciences*. United Stated: Pearson.
- Jane Xavierine A/P M Xavier Thayalan. (2017). Impoliteness Strategies In The Social Media Comments On The Low Yat Plaza Incident. Dicapai pada 15 Mac 2019 daripada http://studentsrepo.um.edu.my/8532/1/Low_Yat_Complete_paper.pdf
- Murugan Krishnan. (2018). Strategi Ketidaksantunan Bahasa Dalam Komen Malaysiakini. Dicapai pada 15 Mac 2019 daripada http://studentsrepo.um.edu.my/8793/2/FINAL_VERSION.pdf
- Noriati A. Rashid. (2007). *Edisi Kedua: Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Noriati A. Rashid. (2005). Nilai Kesantunan Dalam Konteks Sosiobudaya Masyarakat Melayu. *Jurnal Pengajian Melayu* Dicapai pada 15 Mac 2019 daripada http://www.myjurnal.my/filebank/published_article/23959/Article_11.PDF
- Strauss, A. & Corbin, J., (1997). *Basics Of Qualitative Research, Grounded Theory Procedures And Techniques*. Newbury Park: Sage.

Suci Erza & Hamzah,. (2018). Impoliteness used by Haters on Instagram Comments of Male Female Entertainers. Dicapai pada 15 Mac 2019 daripada file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/9911-19974-1-SM%20(1).pdf

Watts, Richard J., (2003). *Politeness*. United Kingdom: Cambrige University Press.