

## STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BERBAHASA CULPEPER DALAM ANCAMAN APLIKASI PINJAMAN ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL WHATSAPP

**Muhammad Ramdhan Al-Mubarrok, Wagianti, Nani Darmayanti**

*Magister Linguistik Umum, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Padjadjaran, Bandung,  
Jawa Barat, Indonesia*

[Muhammad15267@mail.unpad.ac.id](mailto:Muhammad15267@mail.unpad.ac.id)

**ABSTRAK:** Bersamaan dengan pertumbuhan pinjol, muncul pula kekhawatiran terkait etika komunikasi antara perusahaan pinjol dan konsumen, terutama dalam interaksi melalui media sosial seperti WhatsApp. Salah satu fenomena yang muncul adalah ketidaksantunan berbahasa yang dilakukan oleh perusahaan pinjol dalam mengancam konsumen melalui pesan teks. Ketidaksantunan berbahasa dalam penagihan hutang dapat menyebabkan konsumen merasa terintimidasi, stres, dan cemas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi ketidaksantunan berbahasa yang digunakan oleh aplikasi pinjaman online dalam mengancam konsumen melalui media sosial WhatsApp. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan mengadopsi pendekatan pragmatik, penelitian ini mendasarkan analisisnya pada kerangka teoretis Culpeper tentang ketidaksantunan berbahasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi pinjaman online sering menggunakan strategi ketidaksantunan berbahasa dalam ancaman kepada konsumen. Strategi-strategi tersebut mencakup penggunaan ketidaksantunan secara langsung, positif, negatif, sarkasme atau kesantunan semu, serta menahan kesantunan. Penggunaan strategi ini dapat mempengaruhi hubungan antara aplikasi pinjaman online dan konsumen, menciptakan ketegangan dan ketidakpuasan. Implikasi pragmatik dari penelitian ini adalah perlunya kesadaran dan peningkatan kesantunan berbahasa dalam komunikasi antara aplikasi pinjaman online dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 107 data strategi ketidaksantunan yang terdiri dari ketidaksantunan langsung, ketidaksantunan negatif, ketidaksantunan positif, ketidaksantunan semu, dan menahan kesantunan.

**KATA KUNCI:** Berbahasa; Culpeper; Ketidaksantunan; Pinjaman Online; Whatsapp.

### THE STRATEGY OF CULPEPER LANGUAGE DISABILITY IN THE THREAT OF ONLINE LOAN APPLICATIONS THROUGH WHATSAPP SOCIAL MEDIA: A PRAGMATIC STUDY

**ABSTRACT:** Along with the growth of pinjol, concerns have also emerged regarding communication ethics between pinjol companies and consumers, especially in interactions through social media such as WhatsApp. One phenomenon that has emerged is the impoliteness of language used by loan shark companies in threatening consumers through text messages. Language impoliteness in debt collection can cause consumers to feel intimidated, stressed, and anxious. This study aims to analyse the language impoliteness strategies used by online loan applications in threatening consumers through WhatsApp social media. This study uses qualitative research by adopting a pragmatic approach, this study bases its analysis on Culpeper's theoretical framework on language impoliteness. The results show that online loan applications often use language impoliteness strategies in threatening consumers. These strategies include the use of direct, positive, negative, sarcasm or false politeness, and withholding politeness. The use of these strategies can affect the relationship between online loan apps and consumers, creating tension and dissatisfaction. The pragmatic implication of this research is the need for awareness and improvement of language politeness in communication between online loan applications and consumers. The results showed that there were 107 impoliteness strategy data consisting of bald on record impoliteness, positive impoliteness, negative impoliteness, mock impoliteness or sarcasm, and withholding politeness.

**KEYWORDS:** Language; Culpeper; Incivility; Online Loan; Whatsapp.

Diterima:  
2023-07-07

Direvisi:  
2023-09-16

Disetujui:  
2023-09-16

Dipublikasi:  
2023-10-30

Pustaka : Al-Mubarrak, M., Wagiyati, W., & Darmayanti, N. (2023). STRATEGI KETIDAKSANTUNAN BERBAHASA CULPEPER DALAM ANCAMAN APLIKASI PINJAMAN ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL WHATSAPP. *Fon: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 19(2), 367-377. doi:<https://doi.org/10.25134/fon.v19i2.8288>

## PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, aplikasi pinjaman *online* (pinjol) telah menjadi alternatif populer bagi konsumen yang membutuhkan akses keuangan yang cepat dan mudah (Gustiani, T., Aslinda, A., & Usman, F., 2022). Namun, bersamaan dengan pertumbuhan pinjol, muncul pula kekhawatiran terkait etika komunikasi antara perusahaan pinjol dan konsumen, terutama dalam interaksi melalui media sosial seperti WhatsApp (Beden, S., & Rosly, N. J., 2022). Salah satu fenomena yang muncul adalah ketidaksantunan berbahasa yang dilakukan oleh perusahaan pinjol dalam mengancam konsumen melalui pesan teks. Ketidaksantunan berbahasa dalam penagihan hutang dapat menyebabkan konsumen merasa terintimidasi, stres, dan cemas (Suhadak, S. R., dkk., 2023). Bahasa yang kasar, ancaman, atau merendahkan dapat memberikan tekanan emosional yang tinggi pada konsumen, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kesejahteraan mental dan emosional mereka (Siahaan, R., dkk., 2023). Ketidaksantunan berbahasa dalam penagihan hutang oleh pinjaman online dapat merusak citra perusahaan (Buana, C., & Huda, N., 2023). Konsumen yang mengalami perlakuan yang tidak sopan atau kasar mungkin akan membagikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain melalui media sosial atau ulasan online (Hanif, A., 2021). Hal ini dapat berdampak buruk pada reputasi perusahaan dan mempengaruhi minat konsumen potensial untuk menggunakan layanan mereka. Ketidaksantunan berbahasa dalam penagihan hutang dapat menyebabkan konsumen merasa tidak dihargai dan tidak

puas dengan layanan perusahaan pinjaman *online*. Ketika konsumen mengalami perlakuan yang kasar atau tidak sopan, mereka mungkin kehilangan kepercayaan pada perusahaan dan merasa tidak aman atau tidak nyaman dalam berinteraksi dengan mereka (Azhari, M. T., dkk., 2023). Hal ini dapat mengurangi loyalitas konsumen dan meningkatkan kemungkinan mereka mencari alternatif pinjaman lainnya. Ketidaksantunan berbahasa dalam penagihan hutang oleh pinjaman online melanggar etika komunikasi yang baik. Penagihan hutang yang agresif, mengancam, atau merendahkan melanggar prinsip-prinsip komunikasi yang sopan, menghormati, dan memperlakukan orang lain dengan martabat. Perusahaan pinjaman online seharusnya mengutamakan pelayanan pelanggan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap konsumen. Penting untuk diingat bahwa penagihan hutang yang adil, etis, dan santun adalah kunci untuk menjaga hubungan yang sehat antara perusahaan pinjaman online dan konsumen (Shaari, A. H., & Kamaluddin, M. R., 2019). Perusahaan pinjaman online seharusnya mengedepankan prinsip kesantunan berbahasa dan memastikan bahwa praktik penagihan hutang dilakukan dengan menghormati hak dan martabat konsumen. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi pinjaman online. Fenomena ini menjadi perhatian penting dalam kajian pragmatik, yang memfokuskan pada penggunaan bahasa dalam konteks sosial (Vani, M. A., & Sabardila, A., 2020).

Ketidaksantunan berbahasa, seperti yang dikembangkan oleh Jonathan

Culpeper, adalah sebuah konsep dalam pragmatik sosiolinguistik yang mengacu pada penggunaan bahasa yang melanggar prinsip-prinsip kesantunan dalam interaksi sosial (Romdon, D., Sahidin, D., & Hasanah, N., 2021). Dalam konteks ancaman melalui aplikasi pinjaman online, strategi ketidaksantunan berbahasa mungkin digunakan untuk menciptakan pengaruh atau memperoleh keuntungan dengan cara yang agresif atau tidak sopan (Hidayah, I. N., Purwanto, B. E., & Anwar, S., 2020). Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek kajian penelitian karena penelitian ini membahas ketidaksantunan berbahasa oleh pihak aplikasi pinjaman online ke konsumen melalui media WhatsApp. Dalam konteks ini, artikel ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis strategi ketidaksantunan berbahasa yang digunakan oleh perusahaan pinjol dalam mengancam konsumen melalui media sosial WhatsApp. Penelitian ini mengambil inspirasi dari konsep teoretis Culpeper tentang ketidaksantunan berbahasa, yang memandang ketidaksantunan sebagai sebuah strategi komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi tindakan atau respons pihak lain (Hidayah, I. N., Purwanto, B. E., & Anwar, S., 2020).

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan teori-teori sebagai landasan untuk mengkaji fenomena ketidaksantunan berbahasa dalam aplikasi pinjaman online melalui WhatsApp (Hasan, M., dkk., 2023). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan sosiopragmatik, yang mempertimbangkan makna pembicara, konteks, dan jarak sosial dalam analisis data. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif untuk memahami dan menjelaskan secara komprehensif fenomena ketidaksantunan berbahasa

dalam aplikasi pinjaman online melalui WhatsApp. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari diksi, frasa, dan kalimat yang ditemukan pada tangkapan layar yang diperoleh dari 5 orang informan dengan masing-masing memiliki 3-10 aplikasi pinjaman online. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dokumen, di mana data dikumpulkan dari sumber-sumber tertulis ((Nugroho, B. S. A., 2023). Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, yang melibatkan interpretasi data dan pemaparan berdasarkan teori-teori yang digunakan. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyajikan data yang telah diinterpretasi dan dianalisis (Anam, S., dkk., 2023).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini yaitu bahwasanya dari berbagai macam kasus penagihan oleh pinjaman online kepada nasabah melalui media WhatsApp, terdapat penggunaan berbagai strategi ketidaksantunan berbahasa, seperti ketidaksantunan secara langsung, positif, negatif, sarkasme atau kesantunan semu, dan menahan kesantunan. Penggunaan strategi ini menunjukkan upaya untuk merendahkan, mengancam, menghina, atau mengontrol lawan bicara, yang dapat merusak hubungan komunikasi dan menciptakan ketegangan antara pihak yang terlibat.

### Analisis Ketidaksantunan Berbahasa Culpeper dalam Ancaman Media Sosial WhatsApp Berdasarkan Kajian Pragmatik

Jonathan Culpeper (1996) mengidentifikasi beberapa bentuk ketidaksantunan berbahasa yang mencakup berbagai strategi komunikatif. Berikut adalah penjelasan singkat tentang setiap bentuk ketidaksantunan tersebut (Asmoroningtyas, B., 2021):

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

Merujuk pada perilaku yang terbuka dan langsung dalam melanggar prinsip kesantunan (Purwati, E. D., Wildianto, D., & Rani, A., 2022). Penutur secara terang-terangan mengekspresikan ketidaksantunan atau menyerang mitra tutur tanpa menutupinya. Contoh dapat berupa penggunaan bahasa kasar atau penghinaan yang terbuka.

### 2. *Positive Impoliteness* (Ketidaksantunan Positif)

Ini mencakup tindakan atau ucapan yang dirancang untuk menciptakan jarak atau mengungkapkan kekuasaan dan superioritas penutur atas mitra tutur. Strategi ini dapat melibatkan pujian palsu, penggunaan perintah yang kasar, atau mengungkapkan pandangan yang meremehkan (Syafitri, G. D., & Arief, E., 2023).

### 3. *Negative Impoliteness* (Ketidaksantunan Negatif)

Ini melibatkan strategi yang dirancang untuk menghindari atau mengurangi kewajiban kesantunan (Yangsén, B. R., & Yusmah, Y., 2023). Penutur dapat menggunakan strategi ini untuk menghindari keterlibatan sosial atau menghindari konfrontasi langsung. Contoh dapat berupa penghindaran atau pengabaian terhadap mitra tutur.

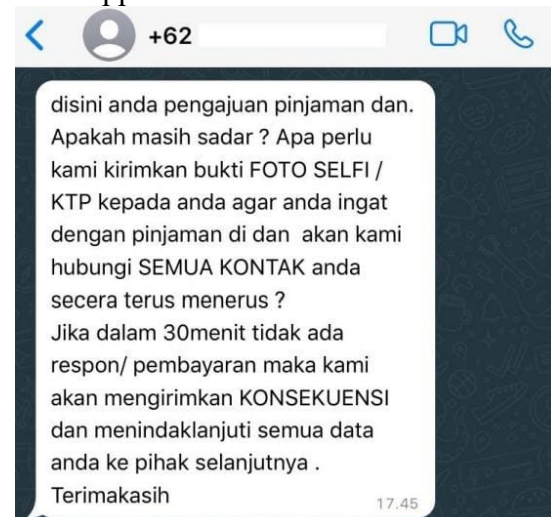
### 4. *Sarcasm or Mock Politeness* (Sarkasme atau Kesantunan Semu)

Ini melibatkan penggunaan bahasa yang secara tersembunyi atau sarkastik menyampaikan pesan yang bertentangan dengan kesantunan (Fadlilah, A., Khuzaemah, E., Zuhdi, I., & Rahmawati, R., 2023). Penutur menggunakan kesantunan semu untuk menyembunyikan niat tidak sopan atau mengkritik secara tersirat (Eliastuti, M., dkk., 2023).

### 5. *Withhold Politeness* (Menahan Kesantunan)

Ini melibatkan penolakan untuk menyampaikan kesantunan yang diharapkan dalam suatu situasi (Sihite, J., & Adisaputera, A., 2023). Penutur dapat mengabaikan norma-norma kesantunan dan tidak memberikan tindakan atau ucapan yang diharapkan dalam konteks tertentu. Contoh dapat berupa tidak memberikan salam atau terima kasih. Setiap bentuk ketidaksantunan ini mencerminkan strategi komunikatif yang berbeda dalam melanggar prinsip-prinsip kesantunan (Haris, A., Salahuddin, M., & Oya, A., 2020). Namun, penting untuk diingat bahwa penggunaan ketidaksantunan dalam komunikasi dapat memiliki konsekuensi negatif dan merusak hubungan sosial (Insani, D. M., 2023).

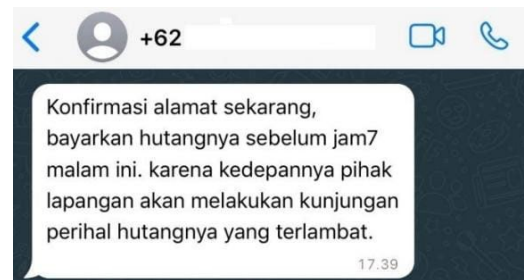
Berikut adalah analisis penulis dalam beberapa kasus penagihan oleh aplikasi pinjaman *online* melalui media sosial whatsapp.



Gambar 1.

Dalam kalimat "disini anda pengajuan pinjaman dan. Apakah masih sadar ? Apa perlu kami kirimkan bukti FOTO SELFI/ KTP kepada anda agar anda ingat dengan pinjaman di dan akan kami hubungi SEMUA KONTAK anda secera terus menerus ? Jika dalam 30menit tidak ada respon/ pembayaran maka kami akan mengirimkan KONSEKUENSI dan

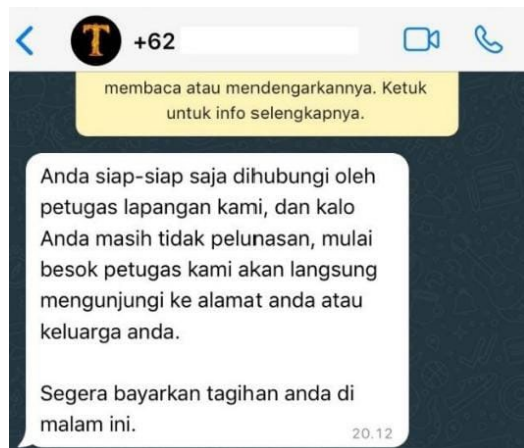
menindaklanjuti semua data anda ke pihak selanjutnya. Terimakasih", dapat ditemukan beberapa bentuk ketidaksantunan berbahasa yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan Culpeper. Pernyataan "Apakah masih sadar?" merupakan contoh ketidaksantunan secara langsung, karena pertanyaan tersebut menyerang secara langsung dan tanpa mengindahkan kesantunan. Pernyataan "Apa perlu kami kirimkan bukti FOTO SELFI/KTP kepada anda agar anda ingat dengan pinjaman di dan?" mencerminkan bentuk ketidaksantunan positif. Penutur menggunakan upaya yang berlebihan untuk menarik perhatian dan mengingatkan mitra tutur dengan memaksa mereka memberikan bukti foto diri dan KTP. Pernyataan "Jika dalam 30 menit tidak ada respon/pembayaran maka kami akan mengirimkan KONSEKUENSI dan menindaklanjuti semua data anda ke pihak selanjutnya" mencerminkan bentuk ketidaksantunan negatif. Ancaman konsekuensi yang serius dan tindakan lebih lanjut yang akan diambil dapat dianggap sebagai upaya untuk mendorong mitra tutur secara negatif. Dalam kalimat tersebut juga, terdapat penggunaan bahasa yang tegas dan ancaman konsekuensi dapat mengindikasikan penggunaan kesantunan semu yang mencoba menyembunyikan niat tidak sopan atau intimidasi. Dalam kalimat tersebut, penggunaan berbagai bentuk ketidaksantunan berbahasa, seperti ketidaksantunan langsung, ketidaksantunan positif, dan ketidaksantunan negatif, dapat menghasilkan efek komunikasi yang tidak menyenangkan dan mengintimidasi mitra tutur.



Gambar 2.

Dalam kalimat "Konfirmasi alamat sekarang, bayarkan hutangnya sebelum jam 7 malam ini. karena kedepannya pihak lapangan akan melakukan kunjungan perihal hutangnya yang terlambat.", terdapat beberapa strategi ketidaksantunan berbahasa yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan Culpeper. Pernyataan "Bayarkan hutangnya sebelum jam 7 malam ini" dapat dianggap sebagai bentuk ketidaksantunan secara langsung. Penutur menuntut atau memerintahkan secara tegas kepada mitra tutur untuk membayar hutang sebelum batas waktu yang ditentukan. Pernyataan "Konfirmasi alamat sekarang" mencerminkan bentuk ketidaksantunan positif. Meskipun secara langsung meminta konfirmasi alamat, kalimat tersebut dapat dianggap mengabaikan kesantunan dengan memerintahkan mitra tutur untuk segera mengonfirmasi. Pernyataan "Karena kedepannya pihak lapangan akan melakukan kunjungan perihal hutangnya yang terlambat" mencerminkan bentuk ketidaksantunan negatif. Dalam hal ini, penutur mengancam dengan kunjungan dari pihak lapangan sebagai konsekuensi dari keterlambatan pembayaran hutang. Dalam kalimat tersebut, penggunaan strategi ketidaksantunan berbahasa seperti ketidaksantunan langsung dan positif dapat menciptakan suasana komunikasi yang menekan dan mengintimidasi mitra tutur. Ancaman kunjungan dari pihak lapangan juga dapat dianggap sebagai bentuk ketidaksantunan negatif.

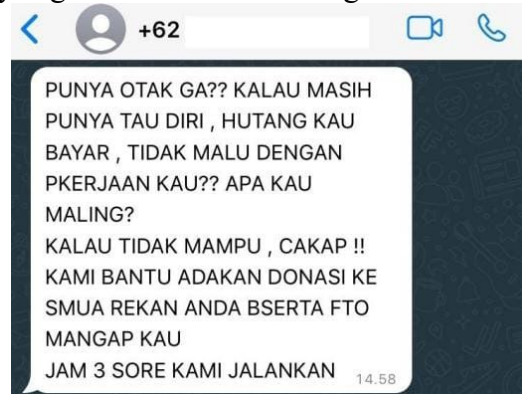




Gambar 3.

Dalam kalimat "Anda siap-siap saja dihubungi oleh petugas lapangan kami, dan kalo Anda masih tidak pelunasan, mulai besok petugas kami akan langsung mengunjungi ke alamat anda atau keluarga anda. Segera bayarkan tagihan anda di malam ini.", terdapat beberapa strategi ketidaksantunan berbahasa yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan Culpeper. Pernyataan "Anda siap-siap saja dihubungi oleh petugas lapangan kami" mencerminkan ketidaksantunan secara langsung. Penutur menggunakan bahasa yang tegas dan menekankan kesiapan untuk dihubungi oleh petugas lapangan sebagai upaya mengancam atau memaksa mitra tutur. Pernyataan "Kalo Anda masih tidak pelunasan, mulai besok petugas kami akan langsung mengunjungi ke alamat anda atau keluarga anda" mencerminkan ketidaksantunan positif. Penutur menggunakan ancaman dan intimidasi secara tidak langsung untuk memaksa mitra tutur melakukan pelunasan. Pernyataan "Segera bayarkan tagihan anda di malam ini" mencerminkan ketidaksantunan negatif. Penutur menggunakan perintah yang tegas

tanpa mempertimbangkan kesantunan dan memaksa mitra tutur untuk segera membayar tagihan. Dalam kalimat tersebut, strategi ketidaksantunan berbahasa yang digunakan mencakup ketidaksantunan langsung, positif, dan negatif. Ancaman akan kunjungan petugas lapangan, pengunjungan ke alamat mitra tutur atau keluarganya, serta tuntutan untuk segera membayar tagihan menciptakan suasana komunikasi yang menekan dan mengintimidasi.

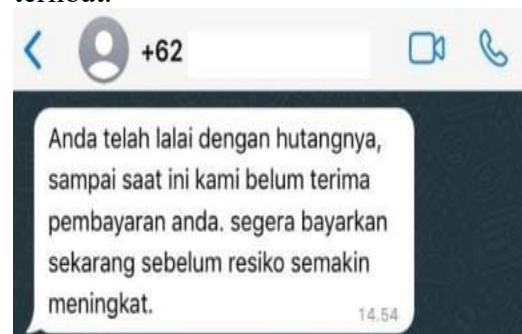


Gambar 4

Dalam kalimat "PUNYA OTAK GA?? KALAU MASIH PUNYA TAU DIRI, HUTANG KAU BAYAR, TIDAK MALU DENGAN PKERJAAN KAU?? APA KAU MALING? KALAU TIDAK MAMPU, CAKAP !! KAMI BANTU ADAKAN DONASI KE SMUA REKAN ANDA BSERTA FTO MANGAP KAU JAM 3 SORE KAMI JALANKAN", terdapat beberapa contoh ketidaksantunan berbahasa yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan Culpeper. Pernyataan "PUNYA OTAK GA?? KALAU MASIH PUNYA TAU DIRI, HUTANG KAU BAYAR, TIDAK MALU DENGAN PKERJAAN KAU??" Dalam bagian ini, terdapat serangkaian pertanyaan yang sengaja bertujuan untuk menyerang dan merendahkan lawan bicara. Penggunaan pertanyaan seperti "PUNYA

OTAK GA??" dan "TIDAK MALU DENGAN PKERJAAN KAU??" dengan nada yang mengejek dan meremehkan menunjukkan penggunaan ketidaksantunan secara langsung. Pernyataan "APA KAU MALING? KALAU TIDAK MAMPU, CAKAP !!" Dalam bagian ini, penggunaan frasa "APA KAU MALING?" bertujuan untuk merendahkan dan mencela lawan bicara. Selain itu, penggunaan kata "CAKAP !!" dengan tanda seru menunjukkan dominasi dan keinginan untuk mengontrol lawan bicara, menunjukkan penggunaan ketidaksantunan positif. Pernyataan "KAMI BANTU ADAKAN DONASI KE SMUA REKAN ANDA BSERTA FTO MANGAP KAU JAM 3 SORE KAMI JALANKAN". Dalam bagian ini, penggunaan kalimat yang merendahkan dan mengancam, seperti "FTO MANGAP KAU JAM 3 SORE KAMI JALANKAN", menunjukkan penggunaan ketidaksantunan negatif. Kalimat tersebut mengancam akan menyebarkan foto yang mungkin memalukan atau merugikan lawan bicara kepada rekan-rekan mereka sebagai bentuk penekanan dan penyalahgunaan kekuasaan. Pernyataan "KALAU MASIH PUNYA TAU DIRI, HUTANG KAU BAYAR". Dalam bagian ini, penggunaan frasa "KALAU MASIH PUNYA TAU DIRI" dengan nada yang meremehkan menunjukkan penggunaan sarkasme atau kesantunan semu. Kalimat ini sebenarnya menyindir dan menegaskan bahwa lawan bicara seharusnya sudah menyadari atau menghargai tanggung jawab mereka untuk membayar hutang. Pernyataan "KAMI BANTU ADAKAN DONASI KE SMUA REKAN ANDA BSERTA FTO MANGAP KAU JAM 3 SORE KAMI JALANKAN", bagian ini tidak ada ungkapan kesantunan yang jelas. Bahkan, kalimat ini menunjukkan bahwa pihak yang berbicara sengaja menahan atau menolak memberikan kesantunan dalam

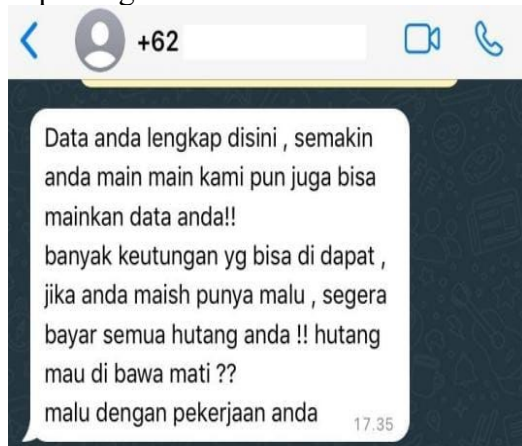
interaksi tersebut. Ini terlihat dari ancaman untuk menyebarkan foto yang memalukan dan merugikan lawan bicara kepada rekan-rekan mereka. Dalam keseluruhan kalimat, terdapat penggunaan berbagai strategi ketidaksantunan berbahasa, seperti ketidaksantunan secara langsung, positif, negatif, sarkasme atau kesantunan semu, dan menahan kesantunan. Penggunaan strategi ini menunjukkan upaya untuk merendahkan, mengancam, menghina, atau mengontrol lawan bicara, yang dapat merusak hubungan komunikasi dan menciptakan ketegangan antara pihak yang terlibat.



Gambar 5

Dalam kalimat "Anda telah lalai dengan hutangnya, sampai saat ini kami belum terima pembayaran anda. segera bayarkan sekarang sebelum resiko semakin meningkat.", terdapat beberapa contoh ketidaksantunan berbahasa yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan Culpeper. Pernyataan "Anda telah lalai dengan hutangnya, sampai saat ini kami belum terima pembayaran anda.", penggunaan kalimat yang mengancam dengan menyebutkan meningkatnya risiko jika tidak segera membayar menunjukkan penggunaan ketidaksantunan positif. Kalimat tersebut mengesankan bahwa konsumen harus bertindak sekarang untuk menghindari konsekuensi yang lebih buruk. Pernyataan "Anda telah lalai dengan hutangnya.", menunjukkan penggunaan ketidaksantunan negatif. Pernyataan ini menyalahkan konsumen secara langsung dan menunjukkan ketidaksenangan atau

ketidakpuasan pihak penagih hutang terhadap perilaku konsumen. Pernyataan "segera bayarkan sekarang sebelum resiko semakin meningkat.", dengan nada yang menekankan urgensi, tetapi juga dapat mengandung sindiran tersirat tentang konsekuensi yang akan terjadi. Hal ini menunjukkan penggunaan sarkasme atau kesantunan semu. Pernyataan tersebut juga, tidak terdapat ekspresi kesantunan yang jelas. Kalimat ini terlihat menahan kesantunan dan lebih menekankan tuntutan dan urgensi pembayaran, tanpa memberikan ungkapan yang jelas mengenai sikap santun atau mengakui kepentingan konsumen.

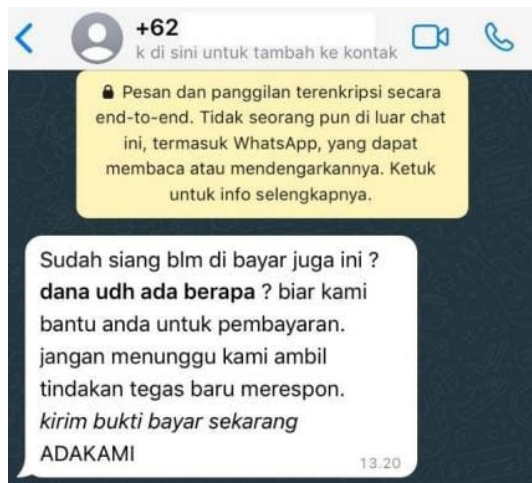


Gambar 6

Dalam kalimat "Data anda lengkap disini , semakin anda main main kami pun juga bisa mainkan data anda! banyak keuntungan yg bisa di dapat, jika anda maish punya malu , segera bayar semua hutang anda !! hutang mau di bawa mati ?? malu dengan pekerjaan anda.", terdapat beberapa contoh ketidaksantunan berbahasa yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan Culpeper. "Data anda lengkap disini, semakin anda main-main kami pun juga bisa mainkan data anda! banyak keuntungan yg bisa di dapat." Dalam bagian ini, terdapat pernyataan yang menegaskan bahwa pihak penagih hutang memiliki data lengkap dan kemampuan untuk memanipulasi data konsumen.

Pernyataan ini menunjukkan penggunaan ketidaksantunan secara langsung dengan mengancam untuk memanfaatkan atau menyalahgunakan data konsumen. "jika anda masih punya malu, segera bayar semua hutang anda!!" Dalam bagian ini, penggunaan frasa "jika anda masih punya malu" mengindikasikan bahwa konsumen seharusnya malu karena belum membayar hutang. Pernyataan ini bertujuan untuk merendahkan dan menekan konsumen agar segera membayar hutang, menunjukkan penggunaan ketidaksantunan positif. "hutang mau di bawa mati? malu dengan pekerjaan anda." Dalam bagian ini, pernyataan seperti "hutang mau di bawa mati?" menunjukkan penggunaan ketidaksantunan negatif dengan mengejek dan meremehkan konsumen. Pernyataan ini juga mencela dan menghina pekerjaan konsumen, menunjukkan ketidaksenangan atau ketidakpuasan pihak penagih hutang terhadap konsumen. "data anda lengkap disini, semakin anda main-main kami pun juga bisa mainkan data anda!" Dalam bagian ini, penggunaan kalimat yang mengindikasikan bahwa pihak penagih hutang dapat "main-main" dengan data konsumen mengandung sarkasme atau kesantunan semu. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ada ancaman tersirat terhadap keamanan data konsumen, dengan maksud untuk menakut-nakuti atau mengancam konsumen. "segera bayar semua hutang anda!!" Dalam bagian ini, tidak terdapat ekspresi kesantunan yang jelas. Kalimat tersebut menekankan tuntutan dan urgensi pembayaran tanpa memberikan ungkapan yang jelas mengenai sikap santun atau mengakui kepentingan konsumen. Dalam keseluruhan kalimat, terdapat penggunaan beberapa strategi ketidaksantunan berbahasa, seperti ketidaksantunan secara langsung, positif, negatif, sarkasme atau kesantunan semu, dan menahan kesantunan.





Gambar 7

"Sudah siang blm di bayar juga ini?"

Kalimat ini mengandung elemen ketidaksantunan secara langsung karena menggunakan frasa "blm di bayar juga" yang mengekspresikan ketidakpuasan dan menyalahkan penerima pesan. "dana udh ada berapa?" Kalimat ini juga mengandung ketidaksantunan secara langsung karena secara tegas menanyakan hal yang bersifat pribadi. "biar kami bantu anda untuk pembayaran" Meskipun frase ini terdengar membantu, namun penggunaannya di sini dapat dianggap sebagai ketidaksantunan positif karena mengasumsikan bahwa penerima pesan membutuhkan bantuan dalam pembayaran, tanpa meminta izin terlebih dahulu. "jangan menunggu kami ambil tindakan tegas baru merespon" Kalimat ini mengandung unsur ketidaksantunan negatif karena menggunakan ancaman dan menuntut penerima pesan untuk merespons dengan cepat agar tindakan tegas tidak diambil. "kirim bukti bayar sekarang ADAKAMI" Frase ini mengandung unsur menahan kesantunan karena memerintahkan penerima pesan untuk segera mengirim bukti pembayaran, dengan menegaskan keberadaan mereka sebagai pihak yang menunggu. Dalam keseluruhan, kalimat-kalimat yang diberikan cenderung mengandung unsur ketidaksantunan secara langsung, ketidaksantunan positif,

ketidaksantunan negatif, dan menahan kesantunan. Frasa-frasa tersebut dapat dianggap kasar dan mengesampingkan norma-norma kesantunan dalam komunikasi.

## KESIMPULAN

Penekanan dalam definisi Culpeper adalah bahwa ketidaksantunan terjadi ketika niat menyerang atau menyebabkan mitra tutur merasa diserang. Hal ini penting untuk dipahami bahwa persepsi tentang ketidaksantunan dapat bervariasi di antara individu dan budaya. Apa yang dianggap tidak santun dalam satu budaya mungkin dianggap wajar dalam budaya lain. Dalam konteks aplikasi pinjaman online melalui media sosial seperti WhatsApp, perilaku yang mencerminkan ketidaksantunan berbahasa terjadi ketika penutur menggunakan ancaman, penghinaan, atau penekanan yang tidak pantas untuk memaksa atau mengintimidasi mitra tutur agar membayar pinjaman. Ini dapat mencakup penggunaan bahasa kasar, menyebarkan informasi pribadi secara tidak sah, atau mengungkapkan konsekuensi negatif yang tidak proporsional. Namun, penting untuk diingat bahwa ketidaksantunan dalam komunikasi tidak dianjurkan dan dapat merusak hubungan dan kepercayaan antara individu. Komunikasi yang santun, saling menghormati, dan berlandaskan pada prinsip-prinsip kesantunan merupakan fondasi yang lebih baik dalam interaksi sosial yang sehat.

## DAFTAR PUSTAKA

Anam, S., Nashihin, H., Taufik, A., Sitompul, H. S., Manik, Y. M., Arsid, I., ... & Luturmas, Y. (2023). *Metode Penelitian (Kualitatif, Kuantitatif, Eksperimen, dan R&D)*. Global Eksekutif Teknologi.

- Asmoroningtyas, B. (2021). Strategi ketidaksantunan positif dalam acara talkshow brownis trans tv. *Nuansa Indonesia*, 22(2), 118-133.
- Azhari, M. T., Al Fajri Bahri, M. P., Asrul, M. S., & Rafida, T. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Beden, S., & Rosly, N. J. (2022). STRATEGI KETIDAKSANTUNAN CULPEPER (1996) SEBAGAI TANDA KEPRIHATINAN NETIZEN SEMASA PENULARAN WABAK COVID-19: CULPEPER IMPOLITENESS STRATEGY (1996) AS AN AWARENESS INDICATOR IN THE MIDST OF COVID-19. *JURNAL MELAYU SEDUNIA*, 5(1), 35-54.
- Buana, C., & Huda, N. (2023). SARKASME DAN KETIDAKSANTUNAN BERBAHASA PADA AKRONIM PPKM DI MASA PANDEMI COVID-19. *Kajian Linguistik dan Sastra*, 8(1), 1-23.
- Eliastuti, M., Waleulu, F. E. P., Purwaningsih, N. D., Fadillah, M. N., & Misar, M. (2023). Analisis kesantunan berbahasa pada media instagram@ jokowi (kajian pragmatik). *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora*, 2(6), 639-654.
- Fadlilah, A., Khuzaemah, E., Zuhdi, I., & Rahmawati, R. (2023). Ketidaksantunan Berbahasa di Indonesia: Kajian Sociolinguistik (Impoliteness in Language in Indonesia: A Sociolinguistic Study). *Indonesian Language Education and Literature*, 8(2), 290-304.
- Gustiani, T., Aslinda, A., & Usman, F. (2022). Strategi ketidaksantunan dalam video debat pemilihan presiden tahun 2019. *SeBaSa*, 5(1), 104-119.
- Hanif, A. (2021). Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Julukan Tak Pantas dalam Siniar Deddy Corbuzier. *Mahakarya: Student's Journal of Cultural Sciences*, 2(1).
- Haris, A., Salahuddin, M., & Oya, A. (2020). Ketidaksantunan Berbahasa Warganet Dalam Kolom Komentar Iklan Kinerja Pemerintahan Presiden Joko Widodo Bertajuk "2 Musim, 65 Bendungan". *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 4(4).
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Rakhman, C. U., ... & Arisah, N. (2023). Metode penelitian kualitatif. *Penerbit Tahta Media*.
- Hidayah, I. N., Purwanto, B. E., & Anwar, S. (2020). Ketidaksantunan ujaran kebencian dalam akun gosip di media sosial instagram dan implikasinya terhadap pendidikan karakter di sma. *Sintesis*, 14(2), 148-155.
- Insani, D. M. (2023). PELANGGARAN PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA DALAM VIDEO SIARAN LANGSUNG BUNDA CORLA: KAJIAN PRAGMATIK BROWN DAN LEVINSON. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 2(3).
- Nugroho, B. S. A. (2023). Kesantunan Berbahasa dalam Seni Ludruk (Tinjauan Pragmatik Grup Kirun Madiun). In *Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies: Conference Series* (Vol. 1, No. 1, pp. 48-55).

- Purwati, E. D., Wildianto, D., & Rani, A. (2022). Language impoliteness in the comment section of Baim Wong Youtube channel. *Bahasa: Jurnal Keilmuan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 4(1), 35-42.
- Romdon, D., Sahidin, D., & Hasanah, N. (2021). ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA PADA ACARA INDONESIA LAWYERS CLUB DENGAN TEMA “KABINET INDONESIA MAJU, YANG MENANGIS DAN YANG TERTAWA”. *Caraka: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia serta Bahasa Daerah*, 10(3), 144-152.
- Shaari, A. H., & Kamaluddin, M. R. (2019). BULI SIBER: KETIDAKSANTUNAN BAHASA DAN ETIKA MEDIA SOSIAL DALAM KALANGAN REMAJA MALAYSIA. *e-BANGI Journal*, 16(6).
- Siahaan, R., Saragi, C. N., Sidabutar, U., & Saragih, E. L. (2023). Impoliteness Strategy Used By Netizen In The Comment Column On Nadiem Makarim's Instragram Post About Online Policy. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1199-1214.
- Sihite, J., & Adisaputera, A. (2023). UJARAN KEBENCIAN DALAM KOLOM KOMENTAR AKUN FACEBOOK DW INDONESIA: KAJIAN PRAGMATIK. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 2(3).
- Suhadak, S. R., Salam, S., & Didipu, H. (2023). Bentuk Ketidaksantunan Berbahasa Creator TikTok Denise Charista dalam Media Sosial TikTok. *Jurnal Sinestesia*, 13(1), 139-154.
- Syafitri, G. D., & Arief, E. (2023). Strategi Kesantunan Berbahasa Dalam Video Ceramah Ustadzah Oki Setiana Dewi Pada Media Youtube. *Sinar Dunia: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Ilmu Pendidikan*, 2(2), 139-152.
- Vani, M. A., & Sabardila, A. (2020). Ketidaksantunan Berbahasa Generasi Milenial Dalam Media Sosial Twitter. *Pena Literasi*, 3(2), 90-101.
- Yangsen, B. R., & Yusmah, Y. (2023). Kesantunan dan Ketidaksantunan Penjual dan Pembeli Online ketika Live di Grup Facebook “Makassar Dagang”. *Cakrawala Indonesia*, 8(1), 48-61.