

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Media sosial terus berevolusi seiring kemajuan teknologi digital. Kegunaannya tidak lagi sekadar sarana komunikasi, tapi telah tumbuh menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas manusia masa kini. Dalam sepuluh tahun sejak media sosial berbasis aplikasi pertama diluncurkan (Friendster), perkembangannya cukup dinamis. Analisis yang dilakukan oleh Kepios—sebuah perusahaan digital asal Singapura—menemukan fakta bahwa sebanyak 4,74 miliar orang di dunia, tercatat sebagai pengguna media sosial per Oktober 2022. Total tersebut sama dengan 59,3 persen populasi global. Sementara Indonesia memiliki pengguna internet sebanyak 204,7 juta orang, meningkat 2,1 juta orang dari 2021.

Penggunaan media sosial yang masif berpengaruh sangat besar dalam mengubah tatanan kehidupan manusia, terutama bidang komunikasi dan bisnis. Berkat aplikasi pertemuan virtual, para mahasiswa tetap dapat mengikuti perkuliahan tanpa perlu datang ke kampus ketika situasi tertentu terjadi, misalnya pandemi Covid-19. Dunia maya telah bertransformasi menjadi ruang publik baru yang di dalamnya terjadi interaksi sosial tanpa tatap muka ataupun mengenali lawan bicara.

Sementara bagi dunia bisnis, media sosial memudahkan strategi pemasaran dengan menciptakan interaksi dua arah antara perusahaan dan pelanggan secara *real time* (waktu nyata). Dengan begitu, perusahaan bisa mempromosikan produk

mereka sekaligus melakukan riset pasar tanpa ongkos dan hemat waktu, sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan baru dengan jangkauan yang lebih luas. Di sisi lain, pelanggan pun bebas memberikan masukan, penilaian, kritikan, atau keluhan, langsung kepada perusahaan melalui media sosial, dikutip dari *Business.gov.au*.

Kemudahan menyampaikan apapun di media sosial menyebabkan kebebasan berpendapat menjadi semakin tak terbatas. Ditambah lagi, mayoritas media sosial zaman sekarang—baik *website* maupun aplikasi—menyediakan kolom komentar. Fitur ini memfasilitasi semua orang untuk bebas menyampaikan apapun kepada siapapun, kapan saja, tanpa perlu khawatir akan konsekuensi sosial. Entah menggunakan akun asli, privat, ataupun awanama.

Perubahan pola komunikasi ini turut memengaruhi etika berbahasa. Anonimitas di media sosial telah mawadahi pengguna untuk lebih berani dalam berargumen karena identitas mereka terahasiakan. Hal inilah yang mendorong banyak orang untuk menumpahkan emosi negatif mereka melalui kolom komentar di media sosial (Harri Jalonen, 2014). Tidak sedikit orang dengan lancang menyampaikan komentar negatif menggunakan bahasa yang tidak pantas, lalu berlindung di balik akun anonim.

Demikianlah yang juga terjadi dalam dunia bisnis. Media sosial memberi ruang bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan terhadap pengalaman tidak menyenangkan mereka dengan suatu produk atau layanan, entah melalui kolom komentar atau membuat unggahan di akun pribadi dan menandai akun pihak yang dikeluhkan, sehingga keluhan itu tetap tersampaikan (Balaji, et.al., 2015).

Sejatinya ini bisa dikatakan dampak positif dari kemajuan media sosial sebab perusahaan atau pemilik bisnis dapat melakukan pembenahan setelah menganalisis komplain dari para konsumennya.

Namun, permasalahan sering muncul ketika keluhan itu disampaikan dengan bahasa yang buruk. Beberapa komplain justru mengantarkan orang berurusan dengan penegak hukum, seperti yang dialami oleh Gandhy, pemilik akun Twitter @Gandhooy. Dikutip dari *Tempo.co*, pada 23 September 2022, Gandhy menulis keluhan di Twitter yang ditujukan kepada perusahaan minuman Es Teh Indonesia. Berikut isi cuitannya.

Abis minum es teh indonesia yang chizu red velvet pertama kali dan terakhir kali, anjing lu gila yak itu bukan minuman tai tapi gula 3kg dikocok sama sp bahan kue tolol bet siapa sih yang bikin ni minuman bangsaat bangkrut ae lu mending daripada bocah kena diabetes massal.

'Habis minum Es Teh Indonesia varian chizu red velvet untuk pertama dan terakhir kali. Anjing, Anda gila? Itu bukan minuman, tahi. Tapi, gula 3 kg dikocok dengan SP bahan kue. Tolol sekali. Siapa yang membuat minuman ini, bangsaat? Lebih baik Anda bangkrut saja daripada banyak anak kecil yang terkena diabetes massal.'

Akibat cuitan di atas, Gandhy menerima surat somasi yang dilayangkan oleh tim legal perusahaan Es Teh Indonesia pada keesokan harinya, 24 September 2022. Surat tersebut berisi poin-poin keberatan terhadap pernyataan Gandhy dalam cuitannya yang dinilai memuat informasi keliru atau menyesatkan, penghinaan, dan pencemaran nama baik. Meskipun berakhir damai, atas kasus ini, Gandhy terancam dijerat Pasal 436 KUHP tindak pidana penghinaan ringan yang berbunyi:

Penghinaan yang tidak bersifat pencemaran atau pencemaran tertulis yang dilakukan terhadap orang lain baik di muka umum dengan lisan atau

tulisan, maupun di muka orang yang dihina tersebut secara lisan atau dengan perbuatan atau tulisan yang dikirimkan atau diterimakan kepadanya, dipidana karena penghinaan ringan dengan pidana penjara paling lama enam bulan atau pidana denda paling banyak kategori II.

Ikhwal yang mendasari Gandhi terseret ke ranah pidana adalah cuitannya mengandung penghinaan ringan, salah satu bentuk kejahatan berbahasa. R. Soesilo, penulis KUHP 1997, menafsirkan bahwa hinaan bisa berupa makian, celaan, atau kata-kata yang tidak pantas, seperti *anjing, tolol, gila, tahi, bajingan*, dan lainnya.

Keluhan berujung masalah hukum juga pernah dialami oleh Stela Monica, mantan konsumen klinik kecantikan L'Viors, Surabaya, Jawa Timur. Seperti yang diberitakan *Tempo.co*, pada 27 Desember 2019, Stela mengunggah tangkapan layar berisi keluhan tentang hasil perawatan wajahnya di L'Viors setelah tiga bulan sejak perawatan terakhir. Unggahan itu mengundang reaksi dari beberapa temannya yang turut mengeluhkan hal serupa. Singkat cerita, melihat respon publik yang ditimbulkan oleh unggahannya, Stela pun dituntut 1 tahun penjara atas tuduhan pencemaran nama baik pada 21 Oktober 2021, lalu divonis bebas pada 14 Desember 2021.

Pada hakikatnya, media sosial merupakan sarana komunikasi berbasis internet. Maka, untuk dapat menggunakannya dengan lancar, diperlukan sinyal internet yang memadai. Para perusahaan Penyedia Layanan Internet (ISP) berkewajiban menciptakan konektivitas yang andal serta mudah diakses untuk membuka situs apa saja, tak hanya media sosial, tapi juga *game online* (Hathaway dan Savage, 2012). Jaringan yang buruk atau gangguan pada kecepatan bermain di dunia maya, berpotensi memunculkan emosi negatif pada penggunanya.

Ketika akses internet terganggu atau terjadi kegagalan fungsi teknologi seperti macet atau perlambatan, dapat menimbulkan frustrasi, stres, ketegangan, hingga kemarahan yang berlebihan (Kumar, et.al., 2021). Tak jarang, akun media sosial perusahaan itu seketika dibanjiri keluhan beragam dari para konsumennya. Ada yang memberi tahu dengan baik dan meminta segera diperbaiki, ada juga yang melontarkan kata-kata kasar, seperti yang diterima oleh Tri Indonesia (selanjutnya ditulis Tri).

Tri adalah merek kartu telepon seluler milik PT Cyber Access Communication (sebelumnya PT Hutchison 3 Indonesia). Soal kecepatan jaringan internet, Tri menempati posisi terakhir dalam daftar operator seluler tercepat di Indonesia 2022 yang dirilis oleh Speedtest Intelligence, dikutip dari *Dataindonesia.id*. Itulah yang mendasari Tri setiap hari menerima keluhan pelanggan di media sosial tentang masalah gangguan jaringan internet.

Berdasarkan pengamatan awal penulis terhadap 20 unggahan terbaru di akun Instagram resmi @triindonesia, tiap-tiap unggahan mendapat komentar sekitar 100-2.000. Komentar sebanyak itu didominasi oleh keluhan pelanggan terkait gangguan jaringan internet. Sangat sedikit yang mengomentari isi unggahannya. Dengan membandingkan tanggal publikasi unggahan dan komentar pelanggan, penulis menyimpulkan bahwa Tri menerima keluhan gangguan jaringan internet setiap hari.

Hal yang memantik perhatian penulis dari persoalan keluhan jaringan internet ini adalah kebanyakan dari keluhan itu memuat kata-kata kotor, kasar,

sangkaan tidak berdasar, dan fitnah. Semua itu berpotensi mengarah pada tindak kejahatan berbahasa.

Berikut contoh data yang penulis temukan dalam keluhan pelanggan tentang gangguan jaringan internet yang berisi bentuk kejahatan berbahasa di kolom komentar Instagram @triindonesia.

**Contoh (1) @andre\_drs, 1 November 2022**

Tri, gw paham lu dibayar *provider* sebelah buat sengaja ngerusak jaringan lu supaya *provider* sebelah tetap nomor 1 dan bisa jual barang dengan harga mahal, tapi jangan sampe 2 hari juga lu rusakin, 2 jam atau 3 jam sdh cukup

‘Tri, saya paham kamu dibayar *provider* lain untuk sengaja merusak jaringan kamu supaya dia tetap nomor 1 dan bisa menjual barang dengan harga mahal. Akan tetapi, jangan sampai 2 hari juga kamu rusakkan, 2 atau 3 jam sudah cukup.

**Contoh (2) @hannn\_n, 29 Desember 2022**

Sinyal benerin lah anjenggg

‘Perbaikilah sinyal, anjing!’

Contoh (1) berisi komentar yang mengandung bentuk kejahatan berbahasa, yaitu pencemaran nama baik menurut KUHP Pasal 434 kepada operator seluler Tri. Satuan gramatikal yang mengindikasikan fitnah antara lain: klausa *dibayar provider sebelah buat sengaja ngerusak jaringan lu supaya provider sebelah tetap nomor 1 dan bisa jual barang dengan harga mahal*.

Contoh (2) terdapat bentuk kejahatan berbahasa, yaitu penghinaan ringan. Satuan gramatikal yang mengindikasikan penghinaan ringan antara lain: kata *anjing*. Secara konseptual, kata *anjing* bermakna mamalia yang biasa dipelihara untuk menjaga rumah, berburu, dan sebagainya; umpatan atau makian yang sangat kasar, digunakan ketika marah, kesal, dan sebagainya (KBBI Daring). Secara

kontekstual, kata *anjing* dalam teks tersebut bermakna penyamaan petugas operator Tri dengan binatang.

Kasus somasi yang diterima Gandhi dan tuntutan satu tahun penjara terhadap Stela Monica membuktikan bahwa seseorang bisa dipidana bukan saja karena melakukan kekerasan fisik, mencuri, mengedarkan narkoba, atau kejahatan konvensional lainnya. Akan tetapi, perkataan—dalam hal ini keluhan—juga bisa menyeret orang ke pengadilan. Hal yang sama bisa saja sewaktu-waktu dialami oleh para pelanggan Tri yang menyampaikan keluhan mengandung bentuk-bentuk kejahatan berbahasa di media sosial.

Maka dari itu, penulis berniat melakukan penelitian tentang kejahatan berbahasa dalam keluhan pelanggan Tri tentang gangguan jaringan internet di kolom komentar Instagram @triindonesia. Selain untuk pengembangan akademis, penelitian ini diharapkan mampu mendorong pembaca agar lebih bijak dalam menyampaikan keluhan di media sosial.

Permasalahan kejahatan berbahasa menjadi kian penting untuk dikaji setelah melihat hasil penelitian Microsoft yang menunjukkan bahwa warganet Indonesia sangat kasar. Perusahaan komputer multinasional asal Amerika Serikat itu merilis hasil riset tahunan pada 2020 dengan judul “Civility, Safety, and Interactions Online.” Riset tersebut berkolaborasi dengan penelitian bertajuk Digital Civility Index (DCI) 2020 yang dijalankan selama lima tahun. Mereka mengamati 16.000 orang dewasa dan remaja di 32 wilayah geografis Asia Pasifik (AP). Setiap responden ditanyakan tentang interaksi dan pengalaman mereka dalam berselancar di dunia daring. Kemudian, para peneliti mengurutkan tingkat

kesopanan pengguna internet di kawasan AP. Hasilnya, Indonesia menempati peringkat ke-29 alias nomor empat paling tidak sopan se-Asia Pasifik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang akan diteliti yaitu: apa saja bentuk-bentuk kejahatan berbahasa dan makna satuan gramatikal yang mengindikasikan kejahatan berbahasa dalam keluhan pelanggan operator seluler Tri tentang gangguan jaringan internet di kolom komentar Instagram @triindonesia berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2023 tentang KUHP?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berpedoman kepada rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk kejahatan berbahasa dan makna satuan gramatikal yang mengindikasikan kejahatan berbahasa dalam keluhan pelanggan operator seluler Tri tentang gangguan jaringan internet di kolom komentar Instagram @triindonesia berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2023 tentang KUHP.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- 1) Memberi rekomendasi kepada perusahaan Tri mengenai indikasi kejahatan berbahasa di kolom komentar Instagramnya.
- 2) Memberi pemahaman kepada pembaca, khususnya pengguna media sosial, bahwa komentar negatif bisa membawa seseorang ke ranah pidana.
- 3) Mendorong pengguna media sosial untuk menyampaikan keluhan di kolom komentar dengan bahasa yang sopan.

- 4) Mengedukasi pembaca tentang kejahatan berbahasa dan hukumannya.
- 5) Menambah referensi untuk peneliti masa depan yang hendak mengkaji persoalan kejahatan berbahasa di media sosial.
- 6) Menambah referensi penelitian Linguistik Forensik bagi Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Andalas.

### 1.5 Tinjauan Kepustakaan

(1) Permasalahan kejahatan berbahasa di media sosial pernah diteliti oleh Luh Putu Ema Noviyanti, dkk. (2022) melalui artikel bertajuk “Ujaran Kebencian pada Kolom Komentar Akun Tiktok Dhek’ Meycha” yang terbit di jurnal Bahasa dan Sastra Universitas Muhammadiyah Malang. Data yang dianalisis pada penelitian ini mencakup kata dan kalimat berisi implikatur ujaran kebencian yang ditujukan kepada ayah dan adik mendiang artis Vanessa Angel. Terdapat empat bentuk implikatur yang ditemukan, yaitu penghinaan, rasa marah dan kesal, memberi peringatan, serta provokasi.

(2) Dinul Furqan, dkk., (2022) menerbitkan jurnal berjudul “Analisis Bentuk Tuturan Kejahatan Berbahasa (Defamasi) dalam Sosial Media Youtube (Kajian Linguistik Forensik)”. Hasil penelitian ini menemukan 2 tuturan penghinaan, 4 fitnah, dan 1 pencemaran nama baik di YouTube selama Juli 2021.

(3) Deni Ferdiansa, dkk., (2022) menerbitkan artikel berjudul “Jenis Ujaran Kebencian (Hate Speech) dalam Kolom Komentar Instagram Jokowi pada Masa PPKM: Analisis Linguistik Forensik” di jurnal Indonesia Sosial Teknologi. Ditemukan 21 komentar penghinaan dengan empat indikator leksikal, antara lain: kata-kata seputar organ kemaluan manusia, nama binatang, kata-kata kasar, dan

kata-kata yang berkonotasi negatif. Kemudian, penghasutan ditemukan sebanyak 11, pencemaran nama baik ada 10 dengan tipe penuduhan terhadap sesuatu yang kebenarannya belum terverifikasi, serta delapan komentar mengandung ancaman.

(4) Mahmudah Herwin Saleh (2021) menulis jurnal berjudul “Analisis Kejahatan Berbahasa dalam Bersosial Media (Linguistik Forensik)”. Penelitian ini mengkaji bentuk-bentuk tindak tutur ilokusi ekspresif penghinaan, fitnah, dan makian pengguna media sosial selama periode sebelum dan sesudah pemilihan wali kota Makassar 2020.

(5) Tri Fitri Tukma (2021) menulis skripsi berjudul “Ujaran Kebencian di Media Sosial: Kajian Linguistik Forensik”. Penelitian ini mengkaji bentuk-bentuk ujaran kebencian di media sosial yang berhubungan dengan perundang-undangan Indonesia, di antaranya: berita bohong, penghinaan, provokasi, penistaan, dan pencemaran nama baik. Semua data yang ditemukan dianalisis berdasarkan makna kontekstual dan konseptual.

(6) Dalam jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Negeri Makassar, Nur Handayani, dkk. (2021) menerbitkan artikel berjudul “Kasus Hoaks Pandemi Covid-19: Suatu Tinjauan Linguistik Forensik”. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kategori kasus hoaks Covid-19, lalu menganalisis karakteristik kebahasaannya. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari laman resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika, ditemukan dua kategori hoaks terkait pandemi Covid-19, yaitu misinformasi dan disinformasi. Kebohongan-kebohongan tersebut ditandai dengan penggunaan diksi, bentuk kalimat pada teks hoaks, serta analisis konteks berisi fakta dan tujuan pelaku.

(7) Setio Basuki, dkk., (2020) menulis jurnal “Klasifikasi Tweets Tindak Kejahatan Berbahasa Indonesia Menggunakan Naive Bayes”. Penelitian ini bertujuan mengklasifikasikan data kejahatan berbahasa yang diperoleh dari Twitter menggunakan algoritma Naive Bayes. Dari hasil klasifikasi itu, diketahui lokasi pelaku kejahatan berbahasa dengan tingkat keakuratan mencapai 65 persen.

(8) Leni Syafyaha menulis penelitian berjudul “Ujaran Kebencian dalam Bahasa Indonesia: Kajian Bentuk dan Makna” untuk Makalah Kongres Bahasa Indonesia 2018. Penelitian ini menemukan bentuk ujaran kebencian dalam bahasa Indonesia, yaitu penghinaan, pencemaran nama baik, penistaan, perbuatan tidak menyenangkan, memprovokasi atau menghasut, dan menyebarkan berita hoaks. Setiap bentuk ujaran kebencian dianalisis menurut makna konseptual dan makna kontekstual.

Berdasarkan peninjauan penulis terhadap penelitian di atas—termasuk yang tidak tertulis—belum ada penelitian yang persis membahas tentang bentuk kejahatan berbahasa pelanggan operator seluler dalam menyampaikan keluhan jaringan internet di kolom komentar Instagram. Maka dari itu, penelitian yang akan penulis lakukan ini tergolong mutakhir.

## 1.6 Metode dan Teknik Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor, 1975:5, dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi karya Lexy J. Moleong (2016:4).

Pandangan lain dikemukakan oleh Satori dan Komariah (2011:39) yang mendefinisikan metode kualitatif sebagai pendekatan untuk mengungkap situasi sosial tertentu, lalu mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata sesuai teknik penelitian yang relevan. Pendekatan tersebut digunakan untuk mendeskripsikan makna, definisi, konsep, benda, juga metafora (Berg, 2001:3), serta memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Bisa perilaku, motivasi, persepsi, atau lainnya, lalu dideskripsikan dengan kata-kata dan bahasa (Moleong, 2009:6 dalam buku *Pengantar Metodologi Penelitian Linguistik* karya Haries Priyady, 2018:62).

Penulis mendeskripsikan bentuk-bentuk kejahatan berbahasa yang ditemukan dalam keluhan pelanggan @triindonesia tentang gangguan jaringan internet, lalu mengklasifikasikannya berdasarkan kategori menurut perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Kemudian, penulis menganalisis makna satuan gramatikal yang mengindikasikan bentuk-bentuk kejahatan berbahasa.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dari internet berupa teks keluhan pelanggan Tri tentang gangguan jaringan internet di kolom komentar Instagram @triindonesia yang mengandung kejahatan berbahasa. Segala keterangan, informasi, atau fakta yang terkandung dalam data akan diolah untuk memecahkan masalah penelitian (Pohan, 2007:45). Untuk itu, agar masalah penelitian dapat terpecahkan, perlu dilakukan tiga tahapan menurut Sudaryanto (1993:51), dimulai dari (1) penyediaan data, (2) analisis data, dan (3) penyajian hasil analisis data.

### 1.6.1 Tahap Penyediaan Data

Setelah rancangan penelitian rampung, langkah awal yang mesti dilakukan ialah pengumpulan data. Sawirman (2004:42) menerangkan bahwa proses penelitian Linguistik Forensik dapat dimulai dari pengumpulan data-data kebahasaan, lalu dilanjutkan dengan pengidentifikasian kata, frasa, dan klausa, yang mengarah pada kejahatan berbahasa tertentu.

Berdasarkan keterangan tersebut, data penelitian ini diperoleh dengan menerapkan metode simak, teknik dasar sadap, dan teknik catat sebagai teknik lanjutan. Penulis akan mengamati dan membaca komentar pelanggan Tri di Instagram @triindonesia sesuai batasan waktu yang ditetapkan. Kemudian, penulis akan menyadap data-data bahasa dengan melakukan *screenshot* (tangkapan layar) pada komentar yang berisi keluhan gangguan jaringan internet yang mengandung kejahatan berbahasa. Setelah itu, semua keluhan jaringan internet yang mengandung kejahatan berbahasa akan dicatat untuk dianalisis lebih lanjut.

### 1.6.2 Tahap Analisis Data

Setelah data terkumpul, langkah berikutnya ialah analisis data. Tahapan ini terdiri dari mengamati data, menganalisis, mengklasifikasikan, menguji hasil analisis, sampai akhirnya menemukan kaidah kebahasaan (Sudaryanto, 1993).

Analisis data penelitian ini menggunakan metode padan referensial dengan alat penentu berupa referen, yaitu benda atau orang tertentu yang

diacu oleh kata atau untaian kata dalam kalimat atau konteks tertentu (KBBI V). Metode padan dipilih karena analisis penelitian ini menggunakan alat penentu luar bahasa, terlepas, dan tidak menjadi bagian dari bahasa yang bersangkutan (Sudaryanto, 1993:13).

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik dasar Pilah Unsur Penentu (PUP) dan teknik lanjutan hubungan membedakan (HBB). Kedua teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi adanya kejahatan berbahasa dalam keluhan pelanggan Tri di kolom komentar Instagram @triindonesia, mengklasifikasikannya, dan menganalisis makna satuan gramatikal yang mengindikasikan bentuk-bentuk kejahatan berbahasa.

### 1.6.3 Tahap Penyediaan Hasil Analisis Data

Penyediaan hasil analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik informal. Hasil penelitian akan dijabarkan menggunakan kata-kata biasa (Sudaryanto, 1993:145).

### 1.7 Populasi dan Sampel

Agar wilayah penelitian lebih terpusat, perlu ditetapkan populasi dan sampel. Menurut Sudaryanto (2015: 21), populasi adalah seluruh tuturan berisi data penelitian yang akan atau sedang dilakukan, sedangkan sampel adalah data mentah yang merepresentasikan populasi.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh bentuk kejahatan berbahasa dalam keluhan pelanggan tentang gangguan jaringan internet di kolom komentar

Instagram @triindonesia, sedangkan sampel penelitian ini terdiri dari bentuk-bentuk kejahatan berbahasa dalam keluhan pelanggan Tri tentang gangguan jaringan internet di kolom komentar instagram @triindonesia selama bulan Desember 2022. Penulis memilih kurun waktu tersebut karena setelah mengamati dan melakukan perbandingan terhadap komentar pelanggan Tri di Instagram pada bulan Oktober, November, dan Desember 2023, penulis menemukan bentuk kejahatan berbahasa lebih banyak dan variatif pada Desember dibandingkan dua bulan sebelumnya.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini berkiblat pada pedoman penulisan tugas akhir program studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Andalas yang disusun oleh Noviatri, dkk., pada 2015. Penelitian ini akan dipaparkan ke dalam empat bab.

Bab I berisi pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, populasi dan sampel, metode dan teknik penelitian, serta sistematika penulisan. Bab II berisi landasan teori. Bab III berisi pemaparan hasil penelitian yang mencakup bentuk-bentuk kejahatan berbahasa dalam keluhan pelanggan Tri tentang jaringan internet di Instagram beserta analisis makna satuan gramatikal. Terakhir, Bab IV berisi kesimpulan dan saran.