

**BENTUK-BENTUK KEJAHATAN BERBAHASA DALAM  
KELUHAN PELANGGAN OPERATOR SELULER TENTANG  
GANGGUAN JARINGAN INTERNET DI KOLOM  
KOMENTAR INSTAGRAM @triindonesia**

**Skripsi**

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Humaniora



**Program Studi Sastra Indonesia**

**Fakultas Ilmu Budaya**

**Universitas Andalas**

**Padang, Agustus 2023**

## ABSTRAK

**Afdal Hasan. 1810722009. “Bentuk-bentuk Kejahatan Berbahasa dalam Keluhan Pelanggan Operator Seluler tentang Gangguan Jaringan Internet di Kolom Komentar Instagram @Triindonesia” Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Andalas. 2023. Pembimbing I. Dr. Fajri Usman, M.Hum. Pembimbing II. Leni Syafyaha, S.S., M.Hum.**

Kasus somasi dan pemenjaraan akibat keluhan di media sosial membuktikan bahwa seseorang bisa dipidana bukan saja karena melakukan konvensional. Akan tetapi, perkataan—dalam hal ini keluhan—juga bisa menyeret orang ke pengadilan. Permasalahan kejahatan berbahasa kian penting untuk dikaji setelah melihat hasil penelitian Microsoft pada 2020 yang menunjukkan bahwa warganet Indonesia sangat kasar se-Asia Pasifik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi 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.

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode simak, teknik dasar sadap, dan teknik catat sebagai teknik lanjutan. 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. Data penelitian dianalisis menggunakan metode padan referensial dengan teknik dasar Pilah Unsur Penentu (PUP) dan teknik lanjutan Hubung Banding Membedakan (HBB).

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan 31 data keluhan pelanggan tentang gangguan jaringan internet di kolom komentar Instagram @triindonesia periode 5-29 Desember 2022 yang terindikasi mengandung kejahatan berbahasa menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP).

Dari keseluruhan data, ditemukan 5 bentuk kejahatan berbahasa, di antaranya: penghinaan ringan, pencemaran nama baik, ujaran kebencian, hoaks, dan penghasutan. Bentuk penghinaan ringan ditemukan sebanyak 24, pencemaran nama baik 10, ujaran kebencian 1, hoaks 3, dan penghasutan 6.

**Kata Kunci:** kejahatan berbahasa, Instagram, Tri