

ABSTRAK

Nama : Fairuz Fitriazmi Bachtiar
NIM : 44520010054
Program Studi : Fakultas Ilmu Komunikasi / Digital Communication
Judul Skripsi : Komentar-Komentar Keluhan Pada Konten Media Sosial Instagram (Analisis Isi Kualitatif Pada Konten Perayaan Ulang Tahun Traveloka Ke-11)
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena meningkatnya jumlah komentar keluhan pada konten media sosial Instagram, khususnya dalam konteks perayaan ulang tahun ke-11 Traveloka. Media sosial, termasuk Instagram, telah menjadi platform penting bagi interaksi digital, memungkinkan pengguna untuk mengungkapkan pendapat mereka secara terbuka. Namun, sering kali komentar yang muncul bersifat negatif dan tidak konstruktif, menunjukkan adanya pergeseran dalam budaya digital dan perilaku pengguna media sosial.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis jenis-jenis strategi ketidaksantunan dalam komentar keluhan pada akun Instagram @traveloka.id. Dengan menggunakan metode analisis isi kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana pengguna media sosial, yang mayoritas merupakan digital natives, mengekspresikan ketidakpuasan mereka melalui komentar. Penelitian ini juga memanfaatkan teori-teori komunikasi digital, *digital natives*, dan *cyber culture* untuk memahami dinamika interaksi yang terjadi di media sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat kategori utama strategi ketidaksantunan yang digunakan oleh pengguna dalam mengungkapkan keluhan mereka: ketidaksantunan secara langsung, sarkasme atau kesantunan semu, ketidaksantunan berbahasa positif, dan ketidaksantunan berbahasa negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa anonimitas dan kemudahan akses media sosial mendorong pengguna untuk berperilaku lebih agresif dan kurang bertanggung jawab dalam komunikasi digital.

Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana interaksi di media sosial dapat mencerminkan karakteristik dan budaya pengguna digital. Dengan memahami pola komunikasi dan strategi ketidaksantunan yang digunakan, diharapkan dapat membantu perusahaan seperti Traveloka untuk mengelola interaksi dengan pengguna secara lebih efektif dan konstruktif, serta mengembangkan strategi komunikasi yang lebih baik di platform digital.

Kata Kunci: *Strategi Ketidaksantunan, Komentar Instagram, @traveloka.id, Analisis Isi*

ABSTRACT

Name : Fairuz Fitriazmi Bachtiar
NIM : 44520010054
Study Program : Faculty of Communication Sciences / Digital
Communication
Title of Thesis : Complaint Comments on Instagram Social Media Content
(Qualitative Content Analysis on Traveloka's 11th
Anniversary Celebration)
Counsellor : Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si

This research is motivated by the phenomenon of the increasing number of complaint comments on Instagram social media content, particularly in the context of Traveloka's 11th anniversary celebration. Social media, including Instagram, has become an essential platform for digital interaction, enabling users to openly express their opinions. However, the comments that often emerge are negative and non-constructive, indicating a shift in digital culture and the behavior of social media users.

The aim of this research is to analyze the types of impoliteness strategies in complaint comments on the @traveloka.id Instagram account. Using qualitative content analysis methods, this study explores how social media users, the majority of whom are digital natives, express their dissatisfaction through comments. This research also employs theories of digital communication, digital natives, and cyber culture to understand the dynamics of interactions occurring on social media.

The results of the research indicate that there are four main categories of impoliteness strategies used by users to express their complaints: direct impoliteness, sarcasm or pseudo-politeness, positive impoliteness, and negative impoliteness. These findings show that the anonymity and ease of access provided by social media encourage users to behave more aggressively and less responsibly in digital communication.

This research provides insights into how interactions on social media can reflect the characteristics and culture of digital users. By understanding the communication patterns and impoliteness strategies used, it is hoped that companies like Traveloka can manage user interactions more effectively and constructively, as well as develop better communication strategies on digital platforms.

Keywords: *Impoliteness Strategies, Instagram Comments, @traveloka.id, Content Analysis*