

ABSTRACT

Rudi Anshari, Registration Number 8206112002. Impoliteness Strategies Used in Customers Complaint on Asia's Leading Airline Official Instagram. Thesis. English Applied Linguistics Study Program, Postgraduate School, State University of Medan 2023.

The research aims to investigate the Impoliteness Strategies used in customers complaint on Asia's leading airline official Instagram account. There are three objectives of this research which include to analyse the types of Impoliteness Strategies, to elucidate the functions of Impoliteness Strategies, to explain the reasons of Impoliteness Strategies used. This research employed descriptive qualitative research. The sources of data were taken from 52 customers impolite utterances posted on Asia's leading airline official Instagram account. The steps Theories of Miles, Huberman and Saldana 2014 were used in doing the analysis. Data condensation, data display and verification are the steps used to achieve the objective of the research. The result of this research shows four impoliteness strategies found, Negative Impoliteness (58%), Bald on Records (21%), Positive Impoliteness (15%), Sarcasm (6%) while withhold politeness was not found. The functions of Impoliteness Strategies found were Affective Impoliteness (62%), Entertaining Impoliteness (21%), Coercive Impoliteness (17%). The reasons of using Impoliteness strategies were to Vent negative feeling (44%), Pushing (29%), Mocking (11%), Entertain the Target audience (8%), and show disagreement (8%). Pushing is the new finding in the reasons of using the impoliteness strategies which got (29%).

Keywords: **Impoliteness, Customers, Affective, Pushing.**

ABSTRAK

Rudi Anshari, Nomor Registrasi 8206112002. Strategi Ketidaksopanan yang Digunakan dalam Keluhan Pelanggan terhadap Instagram Resmi Maskapai Terkemuka di Asia. Tesis. Program Studi Linguistik Terapan Bahasa Inggris, Sekolah Pascasarjana, Universitas Negeri Medan, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Strategi ketidaksopanan yang digunakan dalam keluhan pelanggan di akun Instagram resmi maskapai penerbangan terkemuka di Asia. Penelitian ini memiliki tiga tujuan yang meliputi untuk menganalisis jenis-jenis Strategi Ketidaksopanan, Menjelaskan fungsi-fungsi Strategi Ketidaksopanan, Menjelaskan alasan-alasan penggunaan Strategi Ketidaksopanan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data diambil dari 52 ucapan tidak sopan pelanggan yang diposting di akun Instagram resmi maskapai terkemuka Asia. Teori Miles, Huberman dan Saldana 2014 digunakan dalam melakukan analisis. Kondensasi data, Display data dan Verifikasi data merupakan langkah-langkah yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan empat strategi ketidaksopanan ditemukan, Ketidaksantunan Negatif (58%), Ketidaksopanan Bald on Record (21%), Ketidaksopanan Positif (15%), Sarkasme (6%) sedangkan Ketidaksopanan Menahan tidak ditemukan. Fungsi dari Strategi Ketidaksantunan yang ditemukan adalah Ketidaksantunan Afektif (62%), Ketidaksantunan Menghibur (21%), Ketidaksantunan Koersif (17%). Alasan penggunaan strategi Ketidaksopanan adalah untuk melampiaskan perasaan negatif (44%), Mendesak (29%), Mengejek (11%), Menghibur Audiensi (8%), dan menunjukkan ketidaksepakatan (8%). Mendesak adalah temuan baru untuk alasan penggunaan strategi ketidaksopanan yang memperoleh (29%).

Kata Kunci: **Ketidaksopanan, Pelanggan, Afektif, Mendesak.**

