

KEKERASAN VERBAL DALAM KOMENTAR NETIZEN DI TWITTER BPJS KESEHATAN

Sariah

Balai Bahasa Provinsi Jawa Barat
sariahsuwandi@gmail.com

ABSTRAK

Bahasa sebagai alat komunikasi digunakan penuturnya untuk mengekspresikan gagasan dan pikirannya, baik secara lisan maupun tulisan. Gagasan atau pikiran tersebut dapat menunjukkan ekspresi senang, sedih, marah, benci, kesal, dan sebagainya. Ekspresi negatif, misalnya marah, benci, kesal, dinyatakan dalam kata, frasa, kalimat yang dapat menyinggung perasaan orang, kelompok, atau lembaga, seperti komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan. Komentar negatif yang berkaitan dengan kebijakan dan layanan BPJS Kesehatan dinyatakan dalam bahasa yang lugas dan apa adanya sehingga terkesan tidak sopan dan kasar. Tidak sopan dan kasar tersebut mengarah pada bentuk kekerasan verbal. Kekerasan verbal adalah kata-kata yang diucapkan dan/atau ditulis, baik berupa memaki, menyindir, sumpah serapah, mengancam, maupun mengeluarkan kata-kata kasar (Astuti, 2013). Masalah dalam tulisan ini adalah bagaimana bentuk dan jenis kekerasan verbal yang terdapat dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan. Apakah kekerasan verbal dalam komentar tersebut masih sesuai dengan norma yang lazim pada masyarakat Indonesia. Tulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan data kebahasaan secara apa adanya dan memaparkannya secara kualitatif. Data diambil dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan yang mengandung kekerasan verbal. Kekerasan verbal yang dimaksud adalah kata, frasa, kalimat yang memiliki makna menyindir, menghina, membesar-besarkan kesalahan, memaki/ sumpah serapah. Sumber data adalah komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan dari bulan Oktober 2020—Desember 2020. Meskipun data diambil dari waktu tersebut, komentar banyak yang diunggah pada tahun sebelumnya yang tetap diambil sebagai data. Teknik yang digunakan adalah teknik simak dan catat. Teknik simak ialah teknik yang digunakan untuk mendapatkan data dengan menyimak, yaitu menyimak komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan yang mengandung kekerasan verbal, kemudian mencatatnya di kartu data. Selanjutnya, data dikelompokkan-kelompokkan, direduksi, dan dianalisis. Dari pengelompokan dan analisis data diperoleh bahwa kekerasan verbal dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan menggunakan kekerasan verbal dengan gaya bahasa dalam bentuk kata, frasa, kalimat dan jenis gaya bahasa alusio, satire, ironi, sinisme, dan sarkasme. Hal tersebut memberi gambaran bahwa ketidakpuasan atau sentimen negatif netizen terhadap kebijakan dan layanan BPJS masih banyak dikeluhkan. BPJS Kesehatan harus terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar yang memadai atau layak.

Kata Kunci: kekerasan verbal; bpjs kesehatan, gaya bahasa

PENDAHULUAN

Twitter adalah suatu layanan informasi yang bisa kita bagikan kepada banyak orang di mana saja, termasuk dalam layanan BPJS Kesehatan. Melalui penggunaan Twitter, kebijakan dan layanan BPJS Kesehatan dapat diakses atau dimanfaatkan banyak orang. Semua orang dapat membuka dan memanfaatkannya, baik untuk memuji atau berkomentar positif maupun memojokkan atau berkomentar merendahkan. Para pelanggan yang tidak puas dengan kebijakan dan layanan BPJS Kesehatan dapat berkomentar dalam Twitter. Sebaliknya, pelanggan yang merasa puas dengan kebijakan dan layanan BPJS Kesehatan dapat berterima kasih atau berkomentar positif terhadap keberadaan BPJS Kesehatan yang telah memudahkan dan menolong mereka dari kesulitan dan keterbatasan berobat. Dengan demikian, Twitter adalah salah satu media sosial yang berwujud komunikasi verbal yang dituangkan dalam tulisan, termasuk tulisan mengenai komentar pelanggan terhadap layanan BPJS Kesehatan. Twitter adalah jenis jejaring sosial yang disukai, tidak hanya anak sekolah, mahasiswa, tetapi juga para pelanggan dan penyedia jasa BPJS Kesehatan. Banyak pelanggan BPJS Kesehatan menggunakan akun Twitter layanan tersebut untuk mengkritik atau mendukung kebijakan dan layanan lembaga tersebut. Twitter

menjadi sarana komunikasi yang terbuka untuk semua ekspresi pelanggan. Pelanggan diharapkan tidak terlalu sesuka hati juga untuk menyampaikan ekspresinya, baik ekspresi positif dan negatif. Selain itu, penyedia layanan BPJS Kesehatan juga tetap proporsional dalam menanggapi dan memberi solusi kepada pelanggan melalui Twitter tersebut.

Karena kebebasan ekspresi, pelanggan dapat menyampaikan komentar apa adanya, lugas, tanpa basa-basi, dan kadang keras dan kasar sehingga tidak nyaman dan kurang enak membacanya. Apalagi, pengelola BPJS Kesehatan pasti merasa terbawa perasaan (baper) karena mendapat hujatan dan kritikan yang tajam melalui layanan Twitter tersebut. Dari realitas tersebut, penulis merasa tertarik untuk menyingkap komentar negatif pelanggan BPJS Kesehatan dengan frasa kekerasan verbal dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan. Hal ini sangat menarik karena dapat mengetahui perilaku berbahasa masyarakat Indonesia melalui Twitter tersebut. Adanya konflik dan permusuhan disebabkan faktor bahasa yang digunakan dalam mengungkapkan argumen- argumen di media sosial yang dapat mengancam muka secara langsung. Penggunaan bahasa yang kasar, tabu bahkan merendahkan atau menghina dapat menjadi masalah yang berimplikasi hukum (pencemaran nama baik, perbuatan yang kurang mengenakan).

Sebagai contoh, cuitan kasar, "*bangsat iuran bpjs kesehatan resmi naik di tengah pandemi covid*", komentar tersebut jelas bahwa penutur telah menggunakan bahasa kasar atau kekerasan verbal secara langsung mengancam muka mitra tuturnya yang dapat menyebabkan sakit hati. Contoh lain, "*oi bego sekarang ini emergency nya di bidang kesehatan seharusnya yang dibenahi itu ya di bidang kesehatan dulu baik bpjs dan penanganan covid bukan infrastruktur begini*", kalimat ini jelas sangat kasar dan tidak beretika sehingga akan muncul ketidaknyamanan dan ketidakharmonisan dalam komunikasi.

Oleh karena itu, penelitian mengenai kekerasan verbal dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan sangat penting. Dengan memfokuskan masalah pada bentuk dan jenis kekerasan verbal yang terdapat pada komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan, penulis berusaha mendeskripsikan bentuk-bentuk kekerasan verbal dan ekspresi yang digunakan netizen di Twitter tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengungkap bentuk-bentuk kekerasan verbal yang digunakan netizen atau pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terhadap kebijakan dan layanan BPJS Kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini sangat menarik untuk diangkat ke permukaan karena dapat mewakili rasa kecewa, sedih, marah atau jengkel para pelanggan BPJS Kesehatan yang mungkin ada yang diapresiasi atau sama sekali tidak ditanggapi keluhan tersebut dalam Twitter BPJS Kesehatan.

Penelitian sebelumnya mengenai kekerasan verbal dan BPJS Kesehatan pernah dilakukan oleh Solechan (2019) dengan judul "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik". Penelitiannya mengangkat bagaimana peran badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia. Berarti penelitian Solechan lebih pada peran BPJS Kesehatan bukan dari segi bahasanya. Selanjutnya, Nurlaili (2019) meneliti "Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Para Komentator dalam Sistem Penghitungan Suara (Situng) Pilpres 2019 di Akun Twitter @KPU_ID. Tujuan penelitiannya adalah mendeskripsikan strategi ketidaksantunan berbahasa yang digunakan oleh para komentator dalam sistem penghitungan suara (situng) Pilpres 2019 di akun Twitter @KPU_ID. Berikutnya adalah penelitian Wibowo dan Parancika (2018) dengan judul : "Kekerasan Verbal (Verbal Abuse) di Era Digital sebagai Faktor Penghambat Pembentukan Karakter". Tujuan penelitiannya adalah mendeskripsikan bagaimana bentuk dan perkembangan kekerasan verbal yang terjadi di era digital dan bagaimana pengaruhnya terhadap pembentukan karakter. Dari tiga penelitian tersebut, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan terdapat pada data, objek, dan pendekatan, yaitu penelitian ini menggunakan data dari komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan, gaya bahasa yang digunakan oleh netizen di Twitter BPJS Kesehatan sebagai pendekatan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kebebasan Lardellier (dalam Astuti, 2013:44) menyatakan bahwa kekerasan bisa dimaknai sebagai prinsip tindakan yang mendasarkan diri pada kekuatan untuk memaksa pihak lain tanpa persetujuan. *Verbal abuse* sendiri merupakan bentuk tindakan yang menggunakan kata-kata atau bahasa yang dipakai untuk merendahkan, meremehkan atau memfitnah dan menyakiti orang lain (King dalam Paramita, 2012:255). Hal tersebut menentukan pembentukan karakter seseorang. Sebab baik buruknya seseorang, terdidik atau tidaknya mereka dilihat dari bahasa yang digunakannya. Kekerasan verbal dalam komunikasi dimaknai sebagai bentuk kekerasan yang halus (Rasyid via Nisa dan Wahid, 2014: 90). Kekerasan ini tidak akan menimbulkan dampak secara

langsung, tetapi dampaknya dapat membuat orang lain putus asa apabila dilakukan secara berulang. Selain itu, menurut Herlina (2016:133), kekerasan verbal juga meliputi, ancaman, pengucilan, penghinaan, pemberian kritik pedas, mengolok-olok, menghilangkan peluang, menyindir, menjadi jahat, menutupi informasi, dan mencampuri kepentingan pribadi. Namun begitu, makian juga merupakan salah satu bentuk kekerasan verbal yang digunakan untuk mengungkapkan kemarahan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kekerasan verbal merupakan kekerasan yang disampaikan melalui kata-kata, baik lisan maupun tulisan dengan tujuan menyakiti perasaan orang lain sebagai ungkapan kritikan pedas, kemarahan, penghinaan, makian, dsb. yang akhirnya berdampak pada psikologis orang atau lembaga yang dituju, termasuk dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan. Kekerasan verbal dalam bahasa termanifestasi pada gaya atau *style* berbahasa atau disebut dengan gaya bahasa.

Berkaitan dengan kekerasan verbal yang digunakan oleh netizen dalam komentar di Twitter BPJS Kesehatan, jenis gaya bahasa yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah gaya bahasa sindiran. Gaya bahasa sindiran merupakan rangkaian kata-kata kiasan atau ungkapan yang digunakan untuk menyindir suatu hal yang cenderung mengungkapkan makna yang bukan sebenarnya untuk mengomentari atau mengkritik suatu hal atau peristiwa. Hal ini disebabkan gaya bahasa sindiran mengimplikasikan sesuatu yang nyata berbeda, bahkan seringkali bertentangan dengan apa yang sebenarnya dikatakan (Tarigan, 2013:61). Penelitian ini menggunakan teori gaya bahasa sindiran yang dikemukakan oleh Keraf (2007: 143-145) mengenai kekerasan verbal.

METODOLOGI

Metode penelitian digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena yang dianalisis bukan berupa angka-angka, lambang-lambang, atau koefisien tentang hubungan antarvariabel. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini mengarah pada latar dan individu secara holistik (Sugiyono, 2014: 225) dan (Moleong, 2013: 4—6).

Data dalam penelitian ini berupa kekerasan verbal yang terdapat dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan dari Oktober—Desember 2020. Data dikumpulkan menggunakan metode simak dengan teknik dasar sadap dan teknik lanjutan catat. Penggunaan metode simak dalam penyediaan data diwujudkan dalam teknik dasar sadap dan teknik lanjutan catat dan bukanlah proses yang terpisah (Mahsun, 2014: 18). Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode padan referensial dengan teknik hubung banding (Mahsun, 2014: 117), yaitu menghubungkan dan membandingkan kekerasan verbal berdasarkan bentuk sindiran (sarkasme, sinisme, ironi, satire, alusio, innuendo) dan karakter kata, frasa, kalimat yang mengandung kekerasan verbal yang mendukung dilakukannya kodifikasi, reduksi data, penyajian data, dan interpretasi sesuai dengan kerangka kerja penelitian kualitatif (Sugiono, 2014: 225).

ANALISIS

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa kekerasan verbal dalam komentar netizen Twitter BPJS Kesehatan menggunakan gaya bahasa sindiran. Akan tetapi, tidak semua gaya bahasa sindiran terdapat dalam data. Gaya bahasa sindiran yang terdapat dalam data untuk mengekspresikan kekerasan verbal adalah gaya bahasa sarkasme, sinisme, ironi, alusio, satire, dan innuendo. Dari 248 data kekerasan verbal, sinisme paling sering digunakan oleh netizen. Jika diurutkan, data kekerasan verbal adalah sinisme, 28,23%, sarkasme 23,39%, ironi 16,13%, satire 14,11%, alusio 12,09%, dan innuendo 6,05%. Realitas tersebut menunjukkan bahwa netizen lebih lugas menyampaikan keluhannya melalui Twitter. Kelugasan dan apa adanya dalam berbahasa mengisyaratkan bahwa netizen kurang mematuhi kesantunan atau etika berbahasa dalam berkomentar. Sarkasme berada di urutan kedua. Hal ini mengindikasikan bahwa kemarahan dan kekesalan netizen terhadap layanan BPJS Kesehatan sudah tidak dapat diterima. Sarkasme adalah kekerasan verbal yang paling tidak pantas dan sangat vulgar yang membacanya saja merasa tidak nyaman, apalagi yang menerima komentar pedas tersebut. Kecenderungan berbahasa masyarakat melalui media sosial Twitter lebih jujur, lugas, apa adanya sehingga tidak memperhatikan sopan santun bertutur secara tertulis. Namun, kekerasan verbal dalam komentar netizen di BPJS Kesehatan dapat menjadi motivasi lembaga tersebut untuk memberi pelayanan yang lebih baik. Pemerintah dengan kebijakan dan

regulasi di bidang kesehatan dapat lebih melindungi dan menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Sarkasme

Dari 248 data kekerasan verbal, sarkasme berada di urutan kedua sebesar 58 data. Sarkasme adalah jenis gaya bahasa yang menggunakan kata-kata negatif atau kata-kata kasar dan dianggap yang paling kasar dari majas sindiran lainnya. Ia adalah suatu acuan yang mengandung kepahitan dan celaan yang getir (Keraf, 2007:143). Sarkasme bisa saja bersifat ironis, dapat juga tidak, tetapi yang jelas adalah gaya bahasa ini selalu akan menyakitkan hati dan kurang enak didengar. Gaya bahasa sarkasme dapat dikatakan sindiran yang pedas dan menyakitkan. Tiga contoh di bawah ini menegaskan bagaimana gaya bahasa sarkasme digunakan dan bagaimana makna itu menyentuh rasa sehingga sangat menyakitkan. Klausa *peras terus kaya sapi perah*, kata *kotoran* (tai) pada (1), frasa *boneka perampok rakyat* pada (2) yang tampaknya ditujukan kepada Presiden Jokowi, klausa *ga jelas lo cebong ngepet* pada (3) yang tampaknya ditujukan kepada Presiden Jokowi dan pendukungnya adalah bentuk kekerasan verbal dengan menggunakan gaya bahasa sarkasme.

- (1) Setelah potongan bpjs ketenagakerjaan dan kesehatan nanti ada lagi potongan tapera *peras terus kaya sapi perah tai*.
- (2) Pekerja buruh selama ini sudah banyak sekali mengalami pemotongan untuk iuran antara lain bpjs kesehatan bpjs tenaga kerja yang menyusahkan *boneka perampok rakyat*.
- (3) Amerika punya utang rakyatnya terjamin orang nganggur aja dpt tunjangan lah disini leher di jerat utk kenaikan bpjs itu uang sendiri utk jamin kesehatan sendiri amerika kesehatan di jamin negara *ga jelas lo cebong ngepet*.

Sinisme

Dari 248 data kekerasan verbal, sinisme berada di urutan pertama sebesar 70 data. Sinisme adalah gaya bahasa sindiran yang berbentuk kesangsian yang mengandung ejekan terhadap keikhlasan dan ketulusan hati (Keraf, 2007:143), sedangkan Nurdin et al. dalam (Kusumawati, 2010:21) berpendapat bahwa sinisme adalah gaya bahasa sindiran yang cara pengungkapannya lebih kasar. Kenyataannya sulit membedakan antara sarkasme dan sinisme, tetapi ada indikator yang dapat diacu jika sindiran itu tidak memaki meskipun kasar dapat dikatakan sebagai sinisme. Sinisme sebagai bentuk kekerasan verbal terdapat pada contoh (4), (5), dan (6). Kata-kata *ngenes*, *teriris*, dan klausa *hidup rakyat makin gonjang-gonjang* pada (4); klausa *dilayanin tidak jelas dan tidak bertanggung jawab* pada (5), dan klausa *perlu gelut dulu kalau pake bpjs* pada (6) merupakan bentuk-bentuk kekerasan verbal bernuansa sinisme yang memojokkan BPJS Kesehatan.

- (4) Ya allah makin *ngenes* iuran bpjs kesehatan resmi naik di tengah pandemi *covid hidup rakyat makin gonjang ganjing* banyaknya peserta yang dikeluarkan dari jalur pbi ini penjelasan bpjs kesehatan *teriris*.
- (5) Dibikin emosi sama bpjs kesehatan satu minggu dikerjain bolak balik sampe muter muter dari ujung kabupaten sampe ke ujung kota ditengah psbb *dilayanin dgn tidak jelas dan tidak bertanggung jawab*.
- (6) ini jerman agak agak sosialis sistem kesehatan dan asuransinya tinggal dateng aja gk perlu pake ribet Indonesia *perlu gelut dulu kalau pake bpjs*.

Ironi

Dari 248 data kekerasan verbal, ironi menempati urutan ketiga sebesar 40 data. Ironi adalah gaya bahasa sindiran halus sehingga yang disindir tidak merasa telah mendapat sindiran. Gaya bahasa ini dipakai dengan cara menggunakan kata-kata yang mengandung arti sebaliknya. Bentuk ironi sebagai kekerasan verbal terdapat pada klausa *siapa yang mau percaya uang gaib triliunan pemulihan ekonomi* pada (7), *pasien BPJS menjadi dikesampingkan* pada (8), dan klausa *BPJS naik, kasus Covid naik, sembako naik yang menurun apa* pada (9) adalah bentuk-bentuk ironi yang menyindir datar, tetapi dalam dan mengena ke hati. Ekspresi netizen terhadap kebijakan dan layanan BPJS kesehatan begitu menyedihkan.

- (7) Bayar bpjs aja ga sanggup *siapa juga yang mau percaya uang gaib triliun pemulihan ekonomi* yang diperangi pandemi covid.

- (8) Yang harus di inget kita kerja di pelayanan kesehatan dulu disumpah buat gak pilih kasih ke pasien tapi kalo aturan tempat kerja ada pasien bpjs sama vip kita bisa apa dua duanya pasien tetep pasien kita tapi *pasien bpjs menjadi dikesampingkan*.
- (9) *Bpjs kesehatan naik jumlah kasus covid naik harga sembako naik yang menurun apa*.

Alusio

Dari 248 data kekerasan verbal, alusio berada pada urutan kelima sebesar 30 data. Alusio adalah gaya bahasa sindiran yang menggunakan peribahasa/ungkapan yang sudah lazim, misalnya *pinggan tak retak nasi tak dingin, kau tak hendak aku pun tak ingin*. Bentuk-bentuk alusio terdapat pada ungkapan *ibarat sudah jatuh tertimpa tangga, sudah jatuh tertimpa iuran BPJS Kesehatan* (10), *negara tidak mau kalah sama kompleks perumahan banyak iurannya* (11), dan *BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan menarik ladang korupsi baru* (12). Kekerasan verbal dengan menyindir melalui penggunaan alusio tampak lebih jelas karena menggunakan peribahasa dan ungkapan.

- (10) *Partai loo ngapain di senayan ngocok iuran bpjs kesehatan naik di tengah wabah corona ahy ibarat sudah jatuh tertimpa tangga pula, sudah jatuh tertimpa iuran bpjs kesehatan*
- (11) *Bp jamsostek bpjs kesehatan sekarang bp tapera tinggal nunggu bp bp yg lain negara gak mau kalah sama komplek perumahan yang banyak iurannya*.
- (12) *Penghasilan pekerja dan pekerja mandiri di potong untuk program tapera yang tujuannya membantu masyarakat Indonesia memiliki rumah sistemnya seperti perpaduan antara bpjs ketenagakerjaan dan bpjs kesehatan menarik ladang korupsi baru*.

Satire

Dari 248 data kekerasan verbal, satire berada pada urutan keempat sebesar 35 data. Satire adalah ungkapan yang menertawakan atau menolak sesuatu (Keraf, 2007:144). Satire mengandung kritik tentang kelemahan manusia dan menertawakannya. Satire sebagai kekerasan verbal terdapat pada klausa *kena prank BPJS Kesehatan katanya ga naik tiba-tiba iuran naik* (13), *setelah udah umur ujur gak guna lagi tapera* (14), *dengan menaikkan iuran sudah membuat gila masyarakat* (15). Menertawakan kepedihan yang menimpa diri adalah bentuk satire dan hal itu dialami pelanggan BPJS Kesehatan yang dapat dilihat pada komentar-komentar di bawah ini.

- (13) *Ngakak sih ini kena prank bpjs kesehatan katanya ga naik tiba tiba iuran naik*.
- (14) *Sudah bpjs kesehatan terus tapera dan bisa dicairin setelah udah umur ujur gak guna lagi tapera gak bisa nikmatin rumahnya sendiri*
- (15) *Diproyeksikan untuk kesehatan jiwa padahal tanpa disadari dengan menaikkan iuran sudah membuat gila masyarakat*.

Innuendo

Dari 248 data kekerasan verbal, innuendo berada pada urutan terakhir sebesar 15 data. Nurdin, et al. dalam (Kusumawati, 2010:21) menjelaskan bahwa innuendo adalah gaya bahasa sindiran yang mengecilkan maksud yang sebenarnya. Sebagai bentuk kekerasan verbal, innuendo tidak banyak diekspresikan oleh netizen di Twitter BPJS Kesehatan. Innuendo terdapat pada *rasanya ga enak ko malah ditambahi tapera* (16), *stop bayar karena tidak mampu* (17). Bentuk-bentuk kekerasan verbal dalam innuendo lebih menggambarkan pengecilan realitas yang sebenarnya.

- (16) *udah kepotong bpjs kesehatan ketenagakerjaan rasanya ga enak ko malah ditambahi tapera*.
- (17) *Enam puluh persen peserta mandiri stop bayar karena tidak mampu*.

KESIMPULAN

Kekerasan verbal dalam komentar netizen di Twitter BPJS Kesehatan adalah ekspresi marah dan jengkel terhadap kebijakan dan layanan BPJS Kesehatan. Kekesalan tersebut dinyatakan dalam bahasa yang jujur, lugas, dan tajam sehingga berkesan keras dan tidak beretika dalam menyampaikan ketidakpuasan terhadap BPJS. Ketidakpuasan itu mengarah menjadi kekerasan verbal di ruang digital, yaitu media sosial Twitter yang terungkap dalam bentuk sindiran. Sindiran tersebut menggunakan gaya bahasa sarkasme, sinisme, ironi, alusio, satire, dan inuendo. Berdasarkan analisis data, sinisme lebih sering digunakan

daripada sarkasme. Artinya, netizen Indonesia masih tidak sepenuhnya kasar dan kejam dalam mengekspresikan kekesalannya meskipun sarkasme juga sering digunakan, tetapi berbahasa santun lebih diutamakan daripada bahasa bermuatan negatif. Bentuk-bentuk sindiran menjadi sarana menyampaikan kekesalan dan dianggap sebagai kekerasan verbal karena menyakiti, merendahkan, menciptakan citra buruk lembaga BPJS Kesehatan.

Penelitian bahasa pada teks-teks digital, khususnya Twitter merupakan realitas berbahasa saat ini. Oleh karena itu, penelitian teks digital yang lain perlu dilakukan karena dapat mengungkap penggunaan bahasa dewasa ini. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang tertarik dengan kekerasan verbal yang memberdayakan penggunaan bahasa di media sosial. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pengembangan bidang kajian bahasa dan sastra, khususnya konsep kekerasan verbal.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, P. R. (2013). *Meredam Bullying : Tiga Cara Efektif*. Jakarta: PT Grasindo.
- Herlina, A. (2016). "Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Perilaku Verbal Abuse Orang Tua pada Anak di Dusun Kuwon Sidomulyo". *Jurnal Psikologi* Vol. 2 (12).
- Keraf, G. (2007). *Diction and language style: Composition*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kusumawati F. & Hartono, Y. (2010). *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*. Jakarta : Salemba Medika
- Mahsun. (2014). *Metode Penelitian Bahasa Tahapan Strategi Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurlaili. (2019). "Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Para Komentator dalam Sistem Penghitung Suara (Situng) Pilpres 2019 di Akun Twitter @KPU_ID".
- Nisa, A Choirun dan Wahid Umaimah. (2014). Analisis Isi Kekerasan Verbal dalam Sinetron "Tukang Bubur Naik Haji *The Series*" di RCTI (Analisis Isi Episode 396-407). *Jurnal Komunikasi, ISSN 1907-898X Vol. 9 No. 1 Oktober*. Jakarta: Universitas Budi Luhur
- Paramita, Vidya Greta. (2012). Emosional Abuse dalam Hubungan Suami Istri. *Jurnal Humaniora Vol. 3 No. 1 April*. Jakarta: Bina Nusantara University.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 4, Nov 2019.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, Henry Guntur. (2013). *Pengajaran Gaya Bahasa*. Bandung: CV Angkasa.
- Wibowo, Fitriardi & Rd. Bily Parancika. (2020). "Kekerasan Verbal (Verbal Abuse) di Era Digital sebagai Faktor Penghambat Pembentukan Karakter". *PROSIDING SEMNAS KBSP V E-ISSN: 2621-1661*.

Biodata:

- a. Nama Lengkap : Sariah
- b. Institusi : Balai Bahasa Provinsi Jawa Barat
- c. Alamat Surel : sariahsuwandi@gmail.com
- d. Pendidikan : S-2 Linguistik
- e. Minat Penelitian : Linguistik Teoretis, Pragmatik, AWK