

KETIDAKSANTUNAN UJARAN KEBENCIAN DALAM AKUN GOSIP DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Indri Nurul Hidayah, Burhan Eko Purwanto, dan Syamsul Anwar

Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas Pancasakti Tegal
Surel: indrinurul97@gmail.com, burhanekopurwanto58@gmail.com, syamsulanwar590@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk ketidaksantunan ujaran kebencian dalam media sosial instagram yang dibagi menjadi dua yaitu ketidaksantunan positif dan ketidaksantunan negatif. Dalam media sosial terutama di instagram banyak ditemukan ketidaksantunan dalam berkomentar. Hal ini dapat mempengaruhi pembaca, terutama remaja. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menggambarkan permasalahan yang ada di dalam media sosial instagram, yaitu berupa kata-kata dan kalimat yang biasa digunakan oleh pengguna instagram. Sumber data berasal dari akun gosip instagram berupa status dan kolom komentar yang wujud datanya adalah ketidaksantunan ujaran kebencian dalam berkomentar di instagram. Identifikasi data dalam penelitian ini berupa bentuk strategi ketidaksantunan ujaran kebencian yang akan dibagi menjadi dua yaitu ketidaksantunan positif dan ketidaksantunan negatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode simak dan teknik catat. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode padan pragmatis yaitu metode yang alat penentunya lawan atau mitra tutur. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat ketidaksantunan positif dan ketidaksantunan negatif pada akun gosip instagram.

Kata Kunci : ketidaksantunan, ujaran kebencian, instagram

ABSTRACT

This study aims to describe the forms of impoliteness due to hate speech in social media of Instagram. The forms are classified into two: positive impoliteness and negative impoliteness. In social media, especially on Instagram, there are many ways of impoliteness on delivering comments, and they can affect readers, especially teenagers. This study applies a qualitative approach, namely a descriptive type. It describes the problems that exist in the social media of instagram through words and sentences commonly used by the instagram users. The data source are from an Instagram gossip account in the form of a status and a comment column, and they belong to the data of impoliteness due to hate speech on Instagram. The data identification in this study is in the form of a strategy of impoliteness for hate speech which will be divided into two, namely positive impoliteness and negative impoliteness. The data collection technique is by the observation method and note-taking technique. The data analysis technique in this study is by the pragmatic matching method, which is a method that determines the opponent or speech partner.

Keyword : impoliteness, hate speech, instagram

1. PENDAHULUAN

Media sosial merupakan tempat untuk memperoleh informasi yang dihasilkan oleh penggunanya, tetapi dalam menggunakan media sosial banyak pengguna yang menyalahgunakan seperti berbahasa kasar yang akhirnya dapat menyinggung perasaan seseorang, dan sebagainya. Dalam berinteraksi dengan mitra tutur perlu adanya kaidah-kaidah yang harus dipahami untuk memulai percakapan agar timbulnya kesantunan dalam berbahasa sehingga minim adanya ketidaksantunan.

Ketidaksantunan dalam media sosial banyak digunakan masyarakat ketika mereka berkomentar. Ketidaksantunan terjadi juga bukan hanya berupa kata-kata atau kalimat saja tetapi dalam penggunaan ujaran tertentu. Ujaran kebencian dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti unjuk rasa yang dilakukan oleh masyarakat, kegiatan kampanye, spanduk atau *banner* yang bertujuan untuk menghasut individu atau kelompok, jejaring sosial seperti Facebook, Instagram, dan Youtube, media cetak seperti koran atau majalah maupun media elektronik, dan pamflet. Bentuk ujaran kebencian bisa berupa tulisan maupun perkataan yang menyinggung seseorang bertujuan untuk menyebarkan kebencian dengan mengajak atau menghasut individu maupun kelompok. Sebagian masyarakat menilai dengan adanya surat edaran tersebut maka akan terjadi pembatasan untuk mengutarakan pendapat atau hak-hak dalam berbicara sehingga banyak isu yang menyebabkan terjadinya pro dan kontra tentang ujaran kebencian.

Kasus tentang ujaran kebencian sering kali terjadi pada lingkungan masyarakat terutama dalam media sosial. Banyak oknum yang tidak bertanggung jawab memuat kiriman ujaran kebencian terhadap pemerintah atau kalangan selebritas sehingga

membuat orang lain terhasut. Bukan hanya pemerintah atau kalangan selebritas saja, ujaran kebencian bisa terjadi pada kalangan masyarakat seperti menuliskan sindiran melalui takarir (*caption*) yang ada di media sosial sehingga yang membaca dapat terhasut. Jika dituliskan dalam media sosial, takarir tersebut akan dirasakan oleh beberapa orang lain yang membacanya karena telah menjadi konsumsi publik. Ketika ingin berargumentasi melalui kata, orang harus memerlukan telaah agar tidak terjadi kesalahpahaman yang berujung pada ujaran kebencian. Hal ini dapat membuat antara penulis dan pembaca menjadi salah paham yang akhirnya saling mengomentari sehingga muncul sebuah pertikaian antara penulis dan pembaca.

Etika dalam media sosial perlu ditegakkan untuk mencegah terjadinya ketidaksantunan atau pelanggaran yang dilakukan oleh setiap pengguna media sosial. Media sosial memiliki peranan yang sangat penting karena komunikasi dan informasinya mudah didapatkan bagi setiap orang yang mengaksesnya. Adapun macam-macam media sosial yang sering kita gunakan yaitu Whatsapp, Instagram, Facebook, Youtube, dan lain sebagainya karena media sosial ini sangat mudah digunakan oleh siapa pun.

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini sangat luar biasa terutama pada media sosial. Masyarakat dapat menggunakan media sosial dari umur masih anak-anak sampai dewasa. Hal itu memberikan dampak kepada anak-anak atau remaja, yaitu dampak positif maupun negatif. Dampak positifnya adalah anak-anak dapat memperoleh informasi dengan cepat dan merasa terbantu dalam proses pembelajaran di sekolah. Sementara itu, dampak negatifnya antara lain banyak sekali berita hoaks yang disebarkan dalam media sosial tanpa adanya verifikasi yang jelas tentang benar atau tidaknya. Selain itu, dampak negatif yang diberikan media sosial

itu anak-anak atau remaja lebih cenderung tidak kenal waktu atau merasa kecanduan sehingga membuat kurang bersosialisasi dengan lingkungan masyarakat atau anak lebih senang dengan dunianya sendiri. Beberapa kasus yang sering terjadi di Indonesia antara lain maraknya penculikan anak atau remaja karena berkenalan dengan orang yang belum diketahui di media sosial, kasus perundungan seperti yang dapat dilihat di Instagram, yaitu ada video seorang anak perempuan yang minum di sebuah minimarket kemudian mengembalikan lagi ke tempatnya tanpa membayar minuman tersebut. Hal itu menimbulkan hujatan atau ujaran kebencian dengan mengomentari akun tersebut.

Dari peristiwa tersebut dapat timbul adanya penyakit kejiwaan seperti depresi bahkan sampai bunuh diri. Maka dari itu, anak-anak atau remaja perlu adanya bimbingan dan pengawasan dari orang tua agar mereka dapat menggunakan media sosial dengan baik tidak menyimpang.

Jika dicermati, dalam media sosial khususnya Instagram, ada banyak komentar yang tidak santun. Ketidaksantunan menurut Culpeper (dalam Wijayanto 2014) adalah "*the use of strategies that are disigned to have the opposite effect-that of social disruption*" atau strategi yang digunakan untuk merusak hubungan sosial antarpener. Ada beberapa hal yang melatarbelakangi ketidaksantunan, yaitu hubungan yang sangat akrab sehingga seseorang memanggil teman dengan nama bapaknya, atau nama julukannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan bahasa yang tidak santun yang sering digunakan oleh pengguna media sosial terutama di *Instagram* pada akun gosip.

2. TEORI

Dalam penelitian ini, teori Jonathan Culpeper digunakan untuk mengkaji permasalahan tentang ketidaksantunan berbahasa pada kolom komentar di media sosial Instagram. Culpeper (dalam Wijayanto, 2014) mengembangkan konsep strategi ketidaksantunan sebagai yang berlawanan dengan strategi kesantunan menurut Brown dan Levinson. Culpeper membagi menjadi lima konsep strategi ketidaksantunan.

Pertama adalah *bold on record impoliteness*, yang merupakan strategi dalam ketidaksantunan yang dilakukan secara sengaja atau berterus terang tanpa memedulikan muka mitra tutur.

Kedua adalah *positive impoliteness*, yang merupakan strategi ketidaksantunan yang sengaja dilakukan untuk merugikan muka positif mitra tutur. Artinya adalah suatu keinginan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain. Strategi yang dilakukan ialah tidak menghargai pendapat lawan bicara dan tidak memedulikan mitra tutur ketika di tempat yang sama.

Ketiga adalah *negative impoliteness*, yang merupakan bentuk strategi ketidaksantunan yang digunakan secara sengaja, bertujuan merugikan muka negatif yang dilakukan mitra tutur. Strategi ini bertujuan untuk menghina atau merendahkan orang lain.

Keempat adalah *mock politeness*, yang merupakan strategi ketidaksantunan yang dilakukan secara semu atau pura-pura (tidak tulus) terhadap mitra tutur.

Kelima adalah *withhold politeness*, yang merupakan strategi ketidaksantunan yang terjadi akibat tidak adanya kesantunan yang seharusnya ada tetapi mitra tutur meniadakan kesantunan. Contohnya, ketika ada seseorang yang dipinjam barang tetapi tidak mengucapkan terima kasih atau ada orang

yang meminjam barang tanpa izin terlebih dahulu.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan kata-kata dan kalimat-kalimat yang biasa digunakan oleh pengguna Instagram terutama dalam akun gosip di Instagram.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode simak dan teknik catat. Selain itu, metode padan pragmatis digunakan dalam penelitian ini. Dalam metode padan pragmatis alat penentunya adalah lawan tutur dan mitra tutur untuk menunjukkan reaksi atau akibat yang timbul dari satuan kebahasaan yang dituturkan oleh penutur (Kesuma, 2007: 49).

Dengan melakukan penelitian deskriptif kualitatif, situasi yang ada di media sosial seperti ketidaksantunan ujaran kebencian yang sering muncul di Instagram, khususnya pada akun gosip, dapat dideskripsikan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian ini, ditemukan dua jenis strategi ketidaksantunan, yaitu (i) ketidaksantunan positif dan (ii) ketidaksantunan negatif pada akun gosip di media sosial Instagram. Berikut ini uraian tentang hasil penelitian tersebut.

4.1. Ketidaksantunan Positif

Strategi ketidaksantunan positif (*positive impoliteness*) bertujuan untuk menyerang atau merusak muka positif mitra tutur dengan sengaja. Ketidaksantunan positif dapat dikategorikan sebagai berikut :

a) Ketidaksantunan dengan mangabaikan orang lain, yaitu dengan tidak

menghiraikan mitra tutur saat berada di tempat dan situasi yang sama. Selain itu, juga ketidaksantunan seperti tidak menghargai orang yang berbicara atau tidak menghormati pendapat orang lain, dan sebagainya.

- b) Ketidaksantunan dengan cara mengucilkan orang lain, yaitu dengan sengaja untuk membatasi diri agar mitra tutur tidak terlibat dalam komunikasi dengannya.
- c) Ketidaksantunan untuk menarik dan memisahkan diri dari mitra tutur, yaitu ketika tidak mempunyai pendapat yang sama dengan dirinya maupun kelompok.
- d) Ketidaksantunan dengan cara menunjukkan rasa menonjol seperti rasa ketidaktertarikan, rasa ketidakpedulian, dan rasa ketidaksimpatian kepada mitra tutur.
- e) Ketidaksantunan dalam menggunakan sebutan atau julukan kepada mitra tutur yang tidak pantas dan bertujuan untuk menghina serta membuat malu mitra tutur.
- f) Ketidaksantunan dalam menggunakan jargon atau slang kepada mitra tutur agar tidak dapat memahami percakapan.

Dari penjelasan di atas diuraikan data seperti di bawah ini.

- (1) Konteks : Sebuah akun Instagram @mak_lamis yang mengirim (*post*) sebuah video Tiktok tentang seorang anak yang sedang tidur kemudian disiram ibunya agar terbangun. Hal ini membuat warganet yang menonton video tersebut memberikan komentar ujaran kebencian yang tidak santun kepada ibu tersebut.

@zulfikaraliqurtuba : Pasti orang tuanya gk punya otak (Instagram : @mak_lamis)

Tuturan pada data (1) merupakan ketidaksantunan positif karena mengekspresikan rasa ketidaksenangannya terhadap mitra tutur dan memberikan sebutan atau julukan tidak pantas seperti *tidak memiliki otak*. Hal ini bertujuan untuk membuat malu atau merusak muka positif.

(2) Konteks : Sebuah akun Instagram @mak_lamis memposting sebuah video tentang satu keluarga yang merokok mulai dari ibu sampai anaknya untuk menghindari Covid-19 sambil menyebut nama Allah. Kejadian ini menimbulkan banyak komentar yang menghujat keluarga tersebut karena perilaku yang sangat menyimpang.

@chubby_corn88 : Koq gak mampus aja (Instagram : @mak_lamis)

Tuturan pada data (2) merupakan ketidaksantunan positif karena menunjukkan atau mengekspresikan rasa ketidakpedulian terhadap satu keluarga yang merokok untuk mencegah Covid-19. Namun, karena cara yang digunakan salah, orang lain memberikan komentar bahwa ia tidak peduli jika semua anggota keluarga tersebut meninggal akibat kelalaian mereka.

(3) Konteks : Sebuah akun Instagram @gosipnyinyir2 menayangkan sebuah video yang mempertontonkan seorang kakek-kakek yang hendak berjualan pisang dipermalukan oleh masyarakat karena beliau dipaksa untuk memakai BH sebagai masker. Dalam video tersebut kakek itu tegar terhadap perbuatan masyarakat yang

mempermalukan beliau. Hal ini membuat pembaca unggahan akun @gosipnyinyir2 merasa iba dengan kejadian tersebut dan memberikan komentar tidak santun terhadap masyarakat yang melakukan perbuatan tidak baik itu.

@desiandriyani01 : GAK LUCU!!!! Manusia2 krisis akhlak. (Instagram : @gosipnyinyir2)

Tuturan pada data (3) merupakan ketidaksantunan positif karena mengekspresikan rasa ketidaksimpatian terhadap orang yang memakaikan masker berupa BH kepada kakek tersebut karena termasuk tindakan menghina. Selain itu, komentar di atas menggunakan sebutan yang tidak pantas kepada mitra tutur seperti *manusia krisis akhlak* yang artinya perbuatan tersebut termasuk perbuatan yang tidak memiliki akhlak karena orang tua yang seharusnya dihormati malah dipermalukan di depan masyarakat dan dianggap sebagai lelucon.

(4) Konteks : Sebuah akun Instagram @mak_nyinyiir memposting sebuah video pengendara sepeda motor yang tega mendorong siswa yang sedang bersepeda hingga terjatuh dan masuk selokan. Hal ini membuat banyak komentar yang tidak santun terhadap postingan tersebut karena mereka tidak merasa bersalah telah mendorong siswa sampai jatuh dan masuk ke dalam selokan.

@intann06 : Iblis berwujud manusia (Instagram : @mak_nyinyiir)

Tuturan pada data (4) merupakan ketidaksantunan positif karena penggunaan

sebutan atau julukan tidak pantas yang bertujuan untuk menghina pengendara sepeda motor. Perbuatan yang dilakukan pengendara sepeda motor termasuk perbuatan “iblis” yang tidak memiliki hati dan tidak pantas untuk ditiru oleh siapa pun yang melihat video kejadian tersebut.

- (5) Konteks : Sebuah akun gosip *instagram* @gosipnyinyir2 mengunggah sebuah video seorang ibu yang tengah asyik bermain telepon genggam dan tidak mempedulikan ketika bayinya jatuh dari pangkuannya. Dengan kasarnya ibu tersebut mengangkat anaknya sementara salah satu tangannya masih memegang telepon genggam. Kejadian tersebut banyak yang memberikan ujaran kebencian yang menimbulkan ketidaksantunan terhadap ibu tersebut.

@sport_fashion.id : Sakit jiwa.
(Instagram : @gosipnyinyir2)

Tuturan pada data (5) merupakan ketidaksantunan positif karena memberikan julukan atau sebutan ‘sakit jiwa’ yang bersifat menghina kepada ibu yang asyik bermain telepon genggam dan tidak mempedulikan anaknya yang jatuh.

4.2. Ketidaksantunan Negatif

Strategi ketidaksantunan negatif (*negative impoliteness*) bertujuan untuk merusak muka negatif, dengan sengaja mengganggu keinginan dari individu. Dalam penelitian ini ketidaksantunan negatif dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a) Ketidaksantunan dengan cara menakut-nakuti seseorang sehingga dapat menanamkan keyakinan bahwa sesuatu yang buruk akan terjadi pada mitra tutur.

- b) Ketidaksantunan dengan cara mencemooh dan mengkritik atau mengejek kelemahan dari mitra tutur.
c) Ketidaksantunan dengan cara menghina dan mempermalukan secara semena-mena.
d) Ketidaksantunan secara eksplisit dengan mengaitkan mitra tutur dengan hal-hal negatif.

Berdasarkan pengertian tersebut, berikut ini data ketidaksantunan negatif dalam Instagram @mak_nyinyiir.

- (6) Konteks : Sebuah video yang diunggah oleh akun Instagram @mak_nyinyiir berisi kejadian seorang wanita melemparkan uang kepada jasa kurir karena dianggap sebagai cara untuk menghindari virus Covid-19. Kejadian ini membuat warganet kesal dan banyak memberikan ujaran kebencian bagi wanita tersebut. Hal ini menimbulkan ketidaksantunan dalam berkomentar.

@arywidjajanto : Kayaknya dulu dia lahirnya juga hasil dilemparin ke tempat sampah.
(Instagram : @mak_nyinyiir)

Tuturan pada data (6) merupakan ketidaksantunan negatif karena bertujuan untuk merusak muka negatif, yaitu keinginan untuk tidak diganggu. Komentar di atas termasuk menghina atau mencemooh wanita tersebut dengan tujuan untuk menyalahkan atau mencela kelemahan orang lain.

- (7) Konteks : Sebuah kiriman akun gosip Instagram @mak_nyinyiir menayangkan sebuah video penangkapan *youtuber* “sampah” Ferdian Paleka yang akhirnya ditangkap di tol Tangerang–Merak. Hal ini membuat pemberitaan ramai karena

Ferdian Paleka merupakan buronan yang melarikan diri dari kasus pembagian sembako berisi sampah. Dari unggahan tersebut banyak warganet yang kemudian memberikan ujaran kebencian berupa ketidaksantunan dalam berkomentar.

@lambetaiment : KASIHAN YA TAPI BOHONG! Mukanya masih mulus harusnya dihajar dulu sama warga. Ntar di penjara kasih dese makanan sampah aja..
(Instagram : @mak_nyinyiir)

Tuturan pada data (7) merupakan ketidaksantunan negatif karena mengejek dan mengkritik Ferdian Paleka agar mendapatkan perlakuan yang sama seperti korban pembagian sembako yang berisi sampah. Hal ini bertujuan untuk menyalahkan atau mencela kelemahannya.

- (8) Konteks : Sebuah kiriman akun gosip Instagram @mak_nyinyiir menayangkan sebuah foto dua orang remaja perempuan yang ditangkap polisi karena mengaku kontak dengan pasien Covid-19 hanya untuk menipu (*prank*) atau untuk bercanda di rumah sakit Bone. Dari tayangan tersebut banyak warganet yang memberikan ujaran kebencian yang berupa ketidaksantunan dalam berkomentar.

@lambetaiment : Ntar kena Corona beneran baru tau rasa! Nih bocah dimasukin satu sel aja sama Ferdian cs.
(Instagram : @mak_nyinyiir)

Tuturan pada data (8) merupakan ketidaksantunan negatif yang bertujuan untuk mencela karena mencemooh atau mengejek dan menakut-nakuti remaja

tersebut perihal hal buruk yang akan terjadi akibat perbuatannya.

- (9) Konteks : Sebuah kiriman akun gosip Instagram @Lambe_turah mengunggah klarifikasi berupa permintaan maaf seorang perempuan yang menyanyikan lagu "Aisyah" dari nabi diganti dengan nama babi. Hal ini membuat warganet memberikan ujaran kebencian.

@hendritan2 : Harus dipenjarakan lah, jgn minta maaf aja. Gak ada jera2nya nanti... biar aja penjara penuh dengan manusia2 gak ada akal nya...
(Instagram : @lambe_turah)

Tuturan pada data (9) merupakan ketidaksantunan negatif, yaitu mengkritik atau mengejek wanita tersebut dengan tujuan untuk mencela perbuatannya.

- (10) Konteks : Sebuah unggahan akun gosip Instagram @gosipnyinyir2 menayangkan sebuah video jenazah ABK Indonesia di kapal China yang dibuang ke laut. Tidak hanya itu, ABK asal Indonesia ini diberi gaji sebulan 1,7 juta saja ditambah mengalami siksaan sampai akhirnya meninggal. Dari kejadian tersebut banyak warganet yang memberikan komentar ujaran kebencian.

@maxisverywell : Mari kita balas!!! Itu tenaga kerja china yg masuk ke sulawesi silahkan diperlakukan seperti budak jg!!! Kalo ada ketemu di jalan, tempeleng aja kepalanya!! (Instagram : @gosipnyinyir2)

Tuturan pada data (10) merupakan ketidaksantunan negatif karena mencemooh atau mengejek WNA serta menakut-nakuti

agar WNA yang ada di Indonesia diperlakukan sama dengan kejadian ABK asal Indonesia.

5. KESIMPULAN

Ketidaksantunan dalam berbahasa banyak ditemui dalam media sosial khususnya Instagram. Hal ini dapat terjadi karena adanya kekesalan dan kemarahan kepada mitra tutur. Selain itu, ada keinginan untuk memermalukan mitra tutur sehingga citra dari mitra tutur rusak akibat adanya ketidaksantunan.

Dari hasil analisis di atas disimpulkan bahwa dalam penelitian ketidaksantunan ujaran kebencian dalam akun gosip di media sosial Instagram ini terdapat ketidaksantunan positif dan ketidaksantunan negatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hermaji, Bowo. 2016. *Teori Pragmatik*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Kesuma, Tri Mastoyo Jati. 2007. *Pengantar (Metode) Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Carasvati books.
- Kurniasih, Dwi. 2019. "Ujaran Kebencian di Ruang Publik : Analisis Pragmatik Pada Data Pusat Studi Agama dan Perdamaian (PSAP) Solo Raya". *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*. Vol 15 (1), 49-57. <http://e-journal.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/jsam/article/view/1153>. Diunduh 10 Januari 2020.
- Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suciartini, Ni Nyoman Ayu dkk. 2018. "Verbal Bullying dalam Media Sosial Ditinjau dari Perspektif Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa". *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. Vol 1 (1), 104–134. <http://jurnal.unissula.ac.id>. Diunduh 10 Januari 2020.
- Wijayanto, Agus. 2014. "Ketidaksantunan Berbahasa : Penggunaan Bahasa Kekerasan di Sinetron Bertema Kehidupan Remaja". *Prosiding Seminar Nasional Magister Pengkajian Bahasa*. 115 – 125. Surakarta, 25 Januari 2014: Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/4367>. Diunduh 7 Februari 2020.