

PENGARUH KOMPLEKSITAS BAHASA TERHADAP MINAT MEMBACA SYARAT DAN KETENTUAN DI SITUS JEJARING SOSIAL

Iis Siti Salamah Azzahra¹, Karomah Alfisahrin², Teti Sobari³

^{1,2,3} IKIP Siliwangi Bandung

¹sitisalamahazzahra@gmail.com, ²karomahalfisahrin@gmail.com, ³tetisobari@yahoo.com

Abstract

This article aims to describe the results of research on the effect of language complexity in a text term and conditions on social networking sites to the interest of its users in reading the terms and conditions themselves. The research method used is descriptive qualitative, the sample in this study is the social media users who have a minimum of primary school education with various sexes, have used social media at least one site and spread in any city in Indonesia with a minimum sample size of 25 people. The research instrument used is a questionnaire that distributed through the Google Form service. The results showed that social media users consider that the term text and conditions in a social media use complex language and not simple, it is very influential on the small interest in reading the terms and condition.

Keywords: *Language Complexity, Terms and Conditions, Reading*

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian tentang pengaruh kompleksitas bahasa yang ada di dalam sebuah teks syarat dan ketentuan di situs jejaring sosial terhadap minat membaca penggunanya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah pengguna sosial media yang memiliki pendidikan minimal SLTP dengan beragam jenis kelamin, telah menggunakan sosial media minimal satu situs dan tersebar di sembarang kota di Indonesia dengan jumlah sampel minimal 25 orang. Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang didistribusikan melalui layanan *Google Form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sosial media menganggap bahwa teks syarat dan ketentuan di sebuah sosial media yang digunakannya memiliki bahasa yang kompleks dan tidak sederhana, hal ini sangat berpengaruh terhadap kecilnya minat membaca syarat dan ketentuan dari sebuah situs jejaring sosial.

Kata Kunci: **Kompleksitas Bahasa, Syarat dan Ketentuan, Membaca**

PENDAHULUAN

Penggunaan bahasa dalam berbagai jenis situs atau *website* yang ada saat ini menjadi hal yang sangat penting keberadaannya, hal ini dikarenakan situs berbasis daring adalah sebuah media yang harus dipahami penggunaannya, dipahami peraturannya dan dipahami dampak baik serta buruk oleh penggunanya. Penggunaan bahasa yang baik akan membuat penggunaan sebuah situs berjalan maksimal. Adapun sebagai contoh adalah penggunaan bahasa yang baik pada menu bantuan menggunakan situs tertentu, dengan bahasa yang baik dan benar pengguna situs akan lebih terpandu untuk menggunakan setiap fasilitas yang ada.

Saat ini, terdapat jutaan situs yang dapat dibuka secara daring, hal ini menunjukkan bahwa ada tantangan sendiri untuk dunia bahasa yang menjadi alat situs itu sendiri untuk berinteraksi dengan penggunanya. Salah satu jenis situs yang paling populer saat ini adalah situs jejaring sosial.

Jejaring sosial adalah layanan dalam suatu jaringan, platform, atau situs tertentu yang bertujuan memberikan fasilitas pembangunan jaringan sosial atau hubungan sosial di antara orang-orang yang memiliki ketertarikan, latar belakang, aktivitas, atau hubungan dunia nyata yang sama. Sebuah layanan pada jejaring sosial terdiri dari perwakilan masing-masing pengguna (biasanya berupa profil), hubungan sosial, dan berbagai layanan tambahan. Sementara menurut Darma & Jarot (2009, hlm. 223) menyebutkan bahwa sosial media atau jejaring sosial adalah situs yang memfasilitasi proses untuk menjalin hubungan di dunia maya (internet). Adapun pendapat lain menurut Pratiwi & Pritanova (2017, hlm. 11) mengungkapkan bahwa media sosial hadir sebagai bagian dari perkembangan internet. Kehadirannya memberikan penawaran terhadap cara berkomunikasi, berinteraksi, dan bersosialisasi yang dapat diakses dengan mudah dan baru dengan dukungan fitur-fitur yang menarik. Penggunaan jejaring sosial di Indonesia khususnya mulai merebak sejak hadirnya situs jejaring sosial Friendster yang diluncurkan pada tahun 2002, kemudian menyusul beberapa sosial media lainnya seperti Multiply di tahun-tahun berikutnya. Saat ini sosial media yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah Facebook dengan jumlah pengguna terbanyak, Twitter, Instagram dan juga Youtube. Beberapa sosial media lokal Indonesia juga hadir walaupun tidak setenar jejaring sosial yang berasal dari luar seperti Kaskus, Sebangsa, SalingSapa dan yang lainnya.

Menurut Yuwono (2007, hlm. 3) bahasa adalah sebuah sistem berupa tanda atau lambang bunyi yang disepakati untuk dipakai oleh anggota kelompok masyarakat tertentu dalam bekerja sama, berkomunikasi dan mengidentifikasi diri. Dari pengertian tadi dapatlah dijabarkan bahwa salah satu fungsi untuk alat berkomunikasi dan juga alat untuk bekerja sama untuk menciptakan sebuah hubungan yang baik. Bahasa tidak hanya lagi digunakan hanya dalam percakapan antara dua orang atau lebih, tetapi bahasa juga bisa digunakan antara seorang manusia dengan mesin yang telah diprogram untuk bisa berbahasa, salah satunya adalah bahasa dalam sebuah situs atau *website*. Penggunaan bahasa secara kasat mata hampir menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah situs jejaring sosial, jika di kelompokkan,

penggunaan bahasa dalam sebuah situs jejaring sosial terdiri dari tiga pengelompokan. Pertama, bahasa situs, bahasa situs adalah bahasa yang digunakan sebagai pengantar dari situs jejaring sosial itu sendiri, hal ini terdapat dalam menu fasilitas, bahasa pengantar serta bahasa yang digunakan situs untuk berinteraksi dengan penggunanya seperti formulir, dialog serta pemberitahuan. Kedua, bahasa konten, bahasa ini biasanya digunakan dalam isi dari sebuah situs. Isi itu antara lain konten kiriman dari penyedia situs, isi dari sebuah berita atau artikel bila situs sosial media itu dilengkapi dengan fitur berita atau artikel. Ketiga adalah bahasa legal situs. Dalam sebuah situs, bagian legal menjadi hal yang sangat penting. Oleh karenanya, banyak situs sosial media yang menggunakan bahasa sendiri dalam menyampaikan hal-hal yang berhubungan dengan legal maupun hukum, beberapa contoh konten legal antara lain seperti syarat dan ketentuan (*term and conditions*), kebijakan privasi (*privacy policy*) dan juga sangkalan (*disclaimer*).

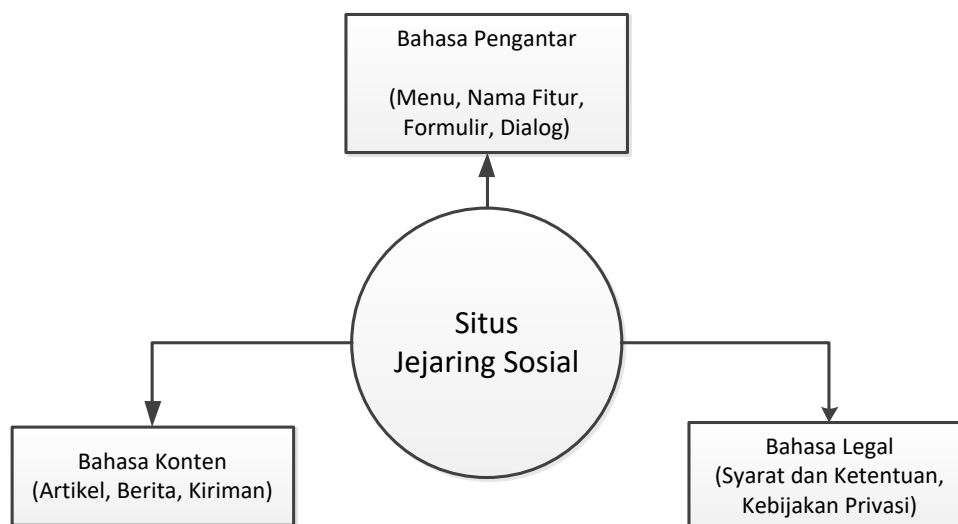


Figure 1. Pengelompokan Bahasa dalam sebuah situs jejaring sosial

Pengguna jejaring sosial umumnya sangat memahami dua kelompok bahasa yang digunakan oleh sebuah situs jejaring sosial, selain menggunakan bahasa sehari-hari dalam pergaulan, bahasa pengantar dan bahasa konten cenderung lebih pendek dan sederhana. Berbeda dengan bahasa legal yang biasanya digunakan dalam sebuah situs jejaring sosial. Bahasa legal dalam situs jejaring sosial sangat penting untuk dibaca dan dipahami secara mendalam oleh pengguna sosial media itu sendiri. Bahasa legal biasanya digunakan dalam syarat dan ketentuan dan kebijakan privasi.

Menurut Daeng (2006, hlm. 105) syarat dan ketentuan adalah syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh para pihak. Dalam sebuah situs khususnya jejaring sosial, syarat dan ketentuan menjadi penting untuk dibaca oleh penggunanya, karena dalam syarat ketentuan inilah hak dan kewajiban pengguna serta pengelola situs dipaparkan. Oleh karena itu, pentingnya syarat dan ketentuan maka umumnya sebuah situs selalu memberitahukan informasi tentang syarat dan ketentuan saat pengguna pertama kali melakukan pendaftaran, hal ini dilakukan supaya pengguna benar-benar membaca syarat dan ketentuan yang ada. Akan tetapi, pengguna situs jejaring sosial khususnya di Indonesia, tingkat keterbacaan sebuah halaman yang berisi tentang syarat dan ketentuan sangat kecil sekali, tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang ada. Padahal banyak pengguna yang merasa terjebak ketika data yang diberikan ternyata digunakan atau disebarluaskan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab seperti kasus yang mencuat akhir-akhir ini yang melibatkan Facebook dan *Cambridge Analytica* yaitu saat banyak pengguna Facebook merasa data pribadinya digunakan untuk kepentingan pemilihan presiden di Amerika Serikat oleh Cambridge Analytica.

Membaca sebuah syarat dan ketentuan seharusnya dilakukan dengan benar dan menyeluruh sesuai dengan arti dari membaca itu sendiri. Menurut Tarigan (2009, hlm. 10) membaca adalah suatu keterampilan yang mencakup dan melibatkan serangkaian keterampilan-keterampilan lebih kecil yang dapat dikatakan rumit dan kompleks. Kemampuan membaca yang baik akan menunjang keberhasilan terhadap hal-hal lainnya. Banyak pengguna jejaring sosial jarang membaca sebuah syarat dan ketentuan dan menganggap bahwa bahasa yang digunakan dalam sebuah syarat dan ketentuan di situs jejaring sosial terlalu kompleks dan tidak sederhana, padahal pengguna internet di Indonesia sangat beragam dengan berbagai latar belakang pendidikan. Kompleksitas bahasa yang terdapat dalam syarat dan kondisi di sebuah situs jejaring sosial memang sering terjadi, hal ini terjadi karena bahasa syarat dan kondisi adalah bahasa legal yang memuat aspek-aspek hukum yang dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak-pihak yang sepakat terhadap syarat dan ketentuan tersebut. (Firmansyah, 2018) Kompleksitas bahasa inilah yang berpengaruh terhadap minat membaca pengguna sosial media. Padahal, membaca sebuah syarat dan ketentuan dalam sebuah situs sosial menjadi sangat penting untuk menjaga hak-hak para pihak yang ada di dalamnya yaitu pengguna dan pengelola situs jejaring sosial.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Yusuf (2014, hlm. 62) bahwa metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara faktual, akurat, dan sistematis terhadap fakta serta sifat populasi tertentu atau untuk mencoba menggambarkan suatu fenomena tertentu secara detail. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode angket atau kuesioner yang didistribusikan melalui layanan Google Formulir untuk lebih efektif dan mudah dalam pengumpulan data. Pengertian angket menurut Arikunto (2006, hlm. 151) adalah sebuah pernyataan tertulis untuk memperoleh suatu informasi dari seorang responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang ia ketahui atau menyangkut pribadi. Pengertian lain diungkap oleh Sugiyono (2008, hlm 199) yang menyatakan bahwa angket atau kuesioner merupakan sebuah teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Adapun sampel ataupun responden dalam penelitian ini adalah pengguna situs jejaring sosial dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, memiliki akun di situs jejaring sosial dengan jumlah minimal satu buah jejaring sosial dan memiliki latar belakang pendidikan minimal SLTA dan juga tersebar di beberapa kota di Indonesia. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner atau angket dengan beberapa pertanyaan tentang identitas atau demografi responden dan juga beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan objek penelitian. Beberapa pertanyaan itu antara lain: 1) Apakah Anda membaca syarat dan ketentuan saat Anda mendaftar sosial media yang Anda gunakan? 2) Menurut pendapat Anda bagaimana tingkat kompleksitas bahasa dalam syarat dan ketentuan yang Anda baca? Dan 3) Menurut Anda seperti apa bahasa yang kompleks?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian untuk ini diterapkan pada responden dengan demografi sebagai berikut:

Tabel 1. Demografi Responden

Demografi	Jenis Demografi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	6	24%

	Perempuan	19	76%
Usia	< 30 Tahun	13	62%
	> 30 Tahun	12	48%
Memiliki Akun di situs jejaring sosial minimal 1 buah	Ya	25	100%
	Tidak	0	0%
Pendidikan Terakhir	STLA	12	48%
	Diploma	4	16%
	Sarjana	9	36%
Membaca Syarat dan ketentuan	Membaca Teliti	2	8%
	Membaca sekilas	21	84%
	Tidak membaca	2	8%
Memahami bahwa syarat dan ketentuan bisa menjadi alat untuk menuntut atau melakukan tuntutan secara hukum	Paham	25	100%
	Tidak Paham	0	0%
Apakah faktor kompleksitas bahasa mempengaruhi semangat Anda untuk membaca syarat dan ketentuan	Ya	23	92%
	Tidak	2	8%

Tabel 2. Hasil Pertanyaan tingkat Kompleksitas

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah
	SK	K	CK	TK	ST	
Menurut Anda bagaimana tingkat kompleksitas bahasa pada syarat dan ketentuan di situs jejaring sosial?	4	15	4	2	0	25
	(16%)	(60%)	(16%)	(8%)	(0%)	(100%)

SK = Sangat Kompleks

K = Kompleks

CK = Cukup Kompleks

TK = Tidak Kompleks

ST = Sangat Tidak Kompleks

Tabel 3. Hasil Pertanyaan tentang bagaimana pendapat tentang bahasa yang kompleks

Pertanyaan	Jumlah Jawaban	Persentase
Bahas sulit dipahami	21	84%
Terlalu bertele-tele dan tidak langsung pada inti	18	72%
Terlalu banyak bahasa asing	1	4%
Bahasa membingungkan dan cenderung menjebak	1	4%

Keterangan: Pada pertanyaan ini, responden diperbolehkan untuk menjawab lebih dari satu jawaban.

Pembahasan

Hasil penelitian yang didapatkan pada beberapa tabel di atas dapatlah jabarkan bahwa dari keseluruhan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini hanya dua orang saja yang membaca syarat dan ketentuan dengan teliti, membaca sekilas sebanyak 21 orang dan yang tidak membaca sama sekali sebanyak dua orang. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dan minat membaca pengguna situs jejaring sosial masih sangat rendah, padahal keseluruhan responden memahami bahwa syarat dan ketentuan adalah hal yang sangat penting dalam menggunakan sebuah sosial media. Dari pertanyaan lanjutan yang diberikan kepada responden tentang tingkat kompleksitas bahasa dalam sebuah teks syarat dan ketentuan didapatkan data bahwa sebanyak 92% (23) responden menyatakan bahwa bahasa dalam sebuah teks syarat dan ketentuan adalah kompleks dan tidak sederhana, hanya sebanyak 9% (2) orang saja yang menjawab bahwa bahasa dalam teks syarat dan ketentuan adalah tidak kompleks. Lebih lanjut dan mendalam yang menyatakan bahwa bahasa dalam syarat dan ketentuan di situs jejaring sosial terlihat dari hasil jawaban yang diberikan responden. Bila melihat pada persentase yang menyatakan bahwa sebuah syarat dan ketentuan memiliki bahasa yang sangat kompleks sebanyak 16%, kompleks sebanyak 60% dan cukup kompleks sebanyak 16%, dengan kata lain sebanyak 96% responden menjawab pada skala kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa secara dominan pengguna sosial media menganggap bahwa bahasa dalam syarat dan ketentuan di situs jejaring sosial memiliki bahasa yang kompleks.

Bahasa yang kompleks lebih lanjut didapatkan dari pertanyaan tentang item-item apa saja yang menyebabkan sebuah bahasa dianggap kompleks dari hasil penelitian adalah bahwa sebanyak 21 orang atau 84% responden menyatakan bahwa bahasa yang kompleks adalah bahasa yang sulit untuk dipahami, kemudian disusul dengan jawaban bahwa bahasa yang

kompleks adalah bahasa yang bertele-tele dan tidak langsung pada inti permasalahan yang dijawab oleh 18 orang atau 72%. Sedangkan banyaknya bahasa asing yang di masukan ke dalam sebuah syarat dan kondisi tidak terlalu dihiraukan yang dibuktikan hanya 4% saja atau satu orang responden.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapatlah ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Syarat dan ketentuan dalam sebuah situs jejaring sosial memiliki bahasa yang kompleks hal ini dibuktikan dari data yang menunjukkan sebanyak 92% menyatakan bahwa syarat dan ketentuan memiliki bahasa yang kompleks dan bila dilihat dari sekala atau tingkat kompleksitas bahasa yang ada dalam syarat dan ketentuan sebanyak 96% menyatakan kompleks.
2. Kompleksitas bahasa menurut data yang didapat dari hasil penelitian didominasi oleh bahasa yang sulit untuk dipahami dan juga kalimat yang terlalu bertele-tele serta tidak langsung pada inti permasalahan.
3. Kompleksitas bahasa menjadi tantangan sendiri untuk pengelola sosial media, bahasa legal dalam sebuah syarat dan kondisi harus lebih dibuat sederhana dan dimengerti oleh pengguna jejaring sosial, disisi lain pengguna situs jejaring sosial yang memahami bahwa syarat dan ketentuan adalah hal yang sangat penting untuk terus meningkatkan minat membaca teks syarat dan ketentuan walaupun memiliki bahasa yang kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daeng, N. (2006). *Contract drafting seri keterampilan merancang kontrak bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Darma, Jarot, & Shenita. (2009). *Buku pintar menguasai internet*. Jakarta: Media Kita.
- Firmansyah, D. (2018). Analysis of Language Skills in Primary School Children (Study Development of Child Psychology of Language). *PrimaryEdu - Journal of Primary Education*, 2(1), 35–44. <https://doi.org/10.22460/pej.v1i1.668>
- Pratiwi, N., & Pritanova, N. (2017). Pengaruh literasi digital terhadap psikologis anak dan remaja, 6, 11–24.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, H. (2009). *Menulis sebagai suatu keterampilan*. Bandung: Angkasa.
- Yusuf, M. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Yuwono, U. (2007). *Pesona bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.