

DAMPAK STRATEGI KESANTUNAN BAHASA POLITISI TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK DALAM ACARA *TALK SHOW*

THE IMPACT OF POLITICIAN'S LANGUAGE POLITENESS ON PUBLIC TRUST IN TALK SHOW

Adityarini Kusumaningtyas ^a, Roni Kurniawan ^b, Riswani ^c

^{ab} Universitas Khairun

Jalan Bandara Babullah, Kampus I Unkhair, Kelurahan Akehuda, Kecamatan Ternate Utara, Kota Ternate, Maluku Utara, Indonesia

^a Ponsel: 085774114700, Pos-el: adityarini@unkhair.ac.id

^b Ponsel: 081214971510, Pos-el: roni.kurniawan@unkhair.ac.id

^c Universitas Indonesia

Jalan Lingkar, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia

^c Pos-el: wanieriswani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji dampak strategi kesantunan yang digunakan oleh politisi terhadap kepercayaan publik. Data yang digunakan berasal dari kanal YouTube Metro TV episode “Tangan Besi Sri Mulyani” yang berisi wawancara antara Andy F. Noya sebagai pewara dan Sri Mulyani, Menteri Keuangan Republik Indonesia, sebagai tamu. Secara metodologis, penelitian ini dibagi ke dalam tiga tahap, yaitu tahap menganalisis strategi kesantunan yang digunakan oleh pewara dan tamu, mengidentifikasi perilaku kesantunan secara keseluruhan pada pewara dan tamu, dan menganalisis sentimen masyarakat melalui komentar di kanal YouTube tersebut. Hasil penelitian menemukan bahwa kesantunan bahasa tidak menunjukkan dampak terhadap kepercayaan publik. Meskipun demikian, dalam situasi konflik, seperti perselisihan antara pewara dan tamu, kesantunan dapat memainkan peran penting untuk memulihkan persepsi positif. Kesantunan umumnya dikaitkan dengan etika dan sikap yang baik, sedangkan ketidaksantunan dianggap negatif dan dapat memicu kritik terhadap pihak yang tidak santun, serta memicu dukungan terhadap pihak yang santun. Merespons ketidaksantunan dengan kesantunan dianggap sebagai etika baik yang dapat meningkatkan dukungan dan ketidaksantunan tidak selalu dianggap buruk jika dipahami sebagai pembelaan diri terhadap perilaku tidak santun yang lebih dulu dilakukan oleh lawan bicara. Simpulan dari penelitian ini adalah kesantunan tetap memainkan peran penting dalam memperbaiki persepsi positif masyarakat di tengah perselisihan atau konflik meskipun strategi kesantunan dalam wawancara politik tidak berdampak pada kepercayaan publik

Kata kunci: kepercayaan politik, strategi kesantunan bahasa, persepsi publik, kesantunan dalam wacana politik

Abstract

This study examines the impact of politeness strategies used by politicians on public trust. The data is sourced from the YouTube channel Metro TV specifically the episode "Tangan Besi Sri Mulyani" which features an interview between Andy F. Noya as the host and Sri Mulyani, the Minister of Finance of the Republic of Indonesia, as the guest. Methodologically, the study is divided into three stages: analyzing the politeness strategies used by both the host and the guest, identifying overall polite/impolite behaviors of the host and guest, and analyzing public sentiment through comments on the YouTube channel. The findings reveal that language politeness does not significantly impact public trust. However, in conflict situations, such as disputes between the host and guest, politeness can play a crucial role in restoring positive perceptions. Politeness is generally associated with good ethics and positive attitudes, while impoliteness is seen negatively and can trigger criticism

of the impolite party and support for the polite one. Responding to impoliteness with politeness is considered good etiquette that can enhance support, and impoliteness is not always viewed negatively if understood as a defense against prior rudeness from the interlocutor. The conclusion of this study suggest that politeness still plays an important role in improving public perception during disputes or conflicts while politeness strategies in political interviews may not affect public trust.

Keywords: political trust, politeness strategies impoliteness, public perception, civility in political discourse

1. Pendahuluan

Dalam ranah politik, kepercayaan publik secara luas diakui sebagai pilar penting untuk membangun demokrasi (Van 't Riet dan Van Stekelenburg, 2021). Ketika warga negara memiliki kepercayaan pada pemerintah, mereka lebih cenderung mematuhi hukum (Marien dan Hooghe, 2011) dan berpartisipasi aktif dalam proses politik yang ada (Hooghe dan Marien, 2013; Rotenberg, 2019). Sebaliknya, kurangnya kepercayaan dapat menyebabkan ketidakpatuhan terhadap pemerintah, penolakan terhadap program pemerintah, atau bahkan memicu kemarahan publik dan gerakan separatis (Davis dan Silver, 2004; Miller, 1974). Oleh karena itu, kepercayaan muncul sebagai faktor kunci yang membentuk dinamika masyarakat demokratis.

Mengingat pentingnya kepercayaan publik pada pemerintah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap pelaku politik perlu diselidiki, khususnya yang terlibat langsung di dalam pemerintahan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketidaksantunan politik berpotensi merusak kepercayaan publik. Ketidaksantunan dianggap sebagai pelanggaran terhadap norma sosial yang mengakibatkan reaksi negatif di dalam komunitas (Borah, 2013; Forgette dan Morris, 2006; Mutz, 2007, 2015). Ketika seorang politisi terlibat dalam perilaku yang dianggap tidak terhormat, kepercayaan publik berpotensi turun, terutama jika mereka dianggap sebagai simbol dari seluruh politisi (Mölders dan Van Quaquebeke, 2017). Oleh karena itu, penting bagi politisi untuk selalu berperilaku santun dan profesional, terutama jika mereka ingin menghindari penurunan partisipasi publik dalam politik.

Penelitian-penelitian tentang kesantunan dalam politik banyak yang berfokus pada perannya dalam membentuk citra diri. Dalimunte dan Wen (2022) meneliti dua peristiwa debat presiden AS yang diadakan pada tahun 2008. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua debat tersebut sebagian besar menggunakan strategi kesantunan positif dan strategi yang dipilih dapat membentuk citra politik yang positif. Dalam penelitian lain, Fracchiolla (2011) menemukan bahwa kesantunan dapat digunakan sebagai alat serangan manipulatif, kandidat pria menggunakan bahasa santun untuk menciptakan serangan tak terlihat demi menjaga citra positifnya di depan audiens. Al-Haboobi dan Al-Rikabi (2022) mempelajari debat presiden antara Donald Trump dan Joe Biden pada tahun 2020. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam debat tersebut, politisi menggunakan strategi ketidaksantunan untuk menunjukkan otoritas dan kekuasaan mereka terhadap lawan, sementara mereka menggunakan strategi kesantunan untuk berkomunikasi dengan audiens guna mendapatkan persetujuan mereka. Ketiga penelitian tersebut menegaskan bahwa penggunaan kesantunan dalam konteks politik penting untuk membangun citra positif yang dapat mengarah pada persetujuan audiens. Peneliti lain, Jajja dkk. (2022), mengeksplorasi penggunaan strategi kesantunan dalam membentuk citra diri organisasi kepolisian di India. Mereka menemukan bahwa organisasi kepolisian berusaha keras untuk mempertahankan citra positif dengan menggunakan strategi kesantunan. Mereka juga menemukan adanya kesadaran dari pihak kepolisian untuk bersikap ramah. Studi-studi ini secara konsisten mengungkap bahwa

kesantunan berfungsi sebagai strategi yang efektif untuk membentuk citra positif, di antaranya secara sengaja menggunakan strategi ini untuk mendapatkan dukungan publik.

Meskipun studi-studi tersebut secara konsisten menyoroti peran penting kesantunan sebagai strategi dalam membentuk dan mempertahankan citra positif di berbagai konteks, belum ada yang secara khusus menyelidiki pengaruh kesantunan terhadap pembentukan kepercayaan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi aspek tersebut.

1.1 Kesantunan dalam Linguistik

Sebagai manusia, kita memiliki kebutuhan untuk diterima dalam kelompok sekaligus keinginan untuk menjaga batas-batas pribadi kita dari gangguan yang tidak diinginkan. Dalam teori Brown dan Levinson (1987), kebutuhan fundamental ini disebut wajah (*face*). Setiap individu memiliki dua aspek wajah, yaitu wajah positif dan wajah negatif. Wajah positif berkaitan dengan keinginan seseorang untuk dipandang secara positif oleh orang lain dan diterima dalam kelompok sosial. Sebaliknya, wajah negatif mencerminkan keinginan untuk menghindari gangguan atau paksaan yang tidak diinginkan dari orang lain.

Dalam setiap interaksi, kedua jenis wajah ini bisa mengalami ancaman, yaitu ketika tindakan atau pernyataan seseorang mengancam wajah orang lain atau wajah mereka sendiri. Konsep ini dikenal sebagai *Face Threatening Act* (FTA). Menurut Jaszczolt (2002), FTA merujuk pada situasi ketika pembicara secara tidak sengaja atau sengaja menantang wajah satu sama lain atau wajah mereka sendiri. Tindakan-tindakan seperti bertanya, menyarankan, mengkritik, memberikan nasihat, mengakui kesalahan, atau mengucapkan terima kasih dapat termasuk ke dalam FTA.

FTA yang dianggap sebagai pelanggaran umumnya dikategorikan sebagai perilaku tidak santun. Culpeper (2011) menjelaskan bahwa ketidaksantunan melibatkan tindakan linguistik atau nonlinguistik yang disengaja untuk mengancam, melanggar, atau menantang wajah, harga diri, atau identitas sosial orang

lain dalam komunikasi. Penilaian terhadap suatu tindakan dianggap santun atau tidak bergantung pada konteksnya. Misalnya, berteriak kepada seseorang bisa dianggap tidak santun, tetapi jika dilakukan dalam situasi pembicara dan pendengar berada jauh dari satu sama lain atau dalam lingkungan dengan suara keras dapat dianggap santun. Dalam istilah FTA, ketidaksantunan dapat dipandang sebagai serangan wajah (*face attack*). Ketidaksantunan terjadi ketika pembicara sengaja melakukan serangan wajah, ketika pendengar menganggap tindakan tersebut sebagai serangan wajah, atau kombinasi dari kedua situasi tersebut (Culpeper, 2005).

Culpeper (1996) mengembangkan lima strategi ketidaksantunan yang berlawanan dengan strategi kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson. Kelima strategi tersebut meliputi (1) ketidaksantunan yang terang-terangan (*bald on record impoliteness*), (2) ketidaksantunan positif, (3) ketidaksantunan negatif, (4) sarkasme atau kesantunan pura-pura, serta (5) *withhold politeness*.

1.2 Kepercayaan terhadap Politisi

Fisher *et al.*, (2010) mengidentifikasi tiga dimensi kepercayaan terhadap politisi, yaitu kepercayaan strategis, kepercayaan moral, dan kepercayaan deliberatif. Kepercayaan strategis berkaitan dengan keyakinan bahwa politisi memiliki kepentingan yang sama, serta memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan. Kepercayaan moral melibatkan keyakinan pada niat baik dan karakter moral politisi, serta keselarasan nilai-nilai fundamental mereka. Sementara itu, kepercayaan deliberatif berfokus pada keandalan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh politisi.

Karena kepercayaan pada politisi sering kali berakar pada persepsi individu, seseorang mungkin tetap mempercayai politisi meskipun mereka menyampaikan informasi yang tidak akurat. Contohnya, selama Pemilihan Presiden Amerika Serikat Tahun 2016, Donald Trump dianggap lebih dapat dipercaya karena gaya bicaranya yang spontan, sementara Hillary Clinton dianggap kurang dapat dipercaya karena pidatonya yang tampak disusun dan

direncanakan dengan cermat (Kolbert, 2016). Pengamatan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada politisi tidak hanya bergantung pada keakuratan informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, termasuk cara politisi menyampaikan pemikiran mereka.

Dalam studi lain, Comb dan Keller (2010), ditemukan bahwa politisi yang merespons serangan politik dengan memuji lawan mereka dianggap lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan mereka yang membalas serangan tersebut. Temuan ini sejalan dengan konsep FTA dalam teori kesantunan, yaitu komunikasi serangan balik dianggap tidak santun, sedangkan memuji lawan dianggap sebagai perilaku santun.

Berdasarkan teori dan penelitian mengenai kesantunan dan kepercayaan publik terhadap tokoh politik, dapat diasumsikan bahwa terdapat hubungan antara kesantunan, citra diri, dan kepercayaan publik. Kesantunan dianggap sebagai upaya sadar untuk mengurangi konflik dan menciptakan komunikasi yang baik sehingga perilaku santun diterima secara umum. Akibatnya adalah perilaku santun ini dapat membangun citra positif yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan publik.

2. Metode

Data untuk penelitian ini diambil dari episode *Talkshow Kick Andy Double Check* yang berjudul “Tangan Besi Sri Mulyani” di kanal YouTube Metro TV. Episode ini dipilih karena ditayangkan sesaat setelah terjadinya kasus korupsi Rafael Alun Trisambodo yang mengakibatkan penurunan kepercayaan publik terhadap Kementerian Keuangan. Menteri Keuangan, Sri Mulyani, hadir dalam sesi wawancara ini untuk memberikan klarifikasi mengenai kasus tersebut. Wawancara ini penting karena memberikan gambaran langsung tentang bagaimana kementerian merespons kekhawatiran publik dan berusaha membangun kembali kepercayaan mereka.

Metode penelitian ini melibatkan tiga fase utama, yaitu analisis strategi kesantunan, penilaian perilaku santun dan tidak santun

secara umum, serta analisis sentimen terhadap komentar publik.

2.1 Analisis Kesantunan

Untuk menganalisis bagaimana politisi Sri Mulyani (SM) dan pewara Andy F. Noya (AN) menggunakan strategi kesantunan dalam sesi wawancara, peneliti menggunakan skema pengkodean yang mengacu pada teori kesantunan Brown dan Levinson dan teori ketidaksantunan Culpeper. Sistem pengkodean kesantunan memiliki 15 strategi positif, 10 strategi negatif, 15 strategi *off-record*, dan strategi *bald* yang langsung. Strategi-strategi ini dijabarkan di dalam Tabel 2.1.1 berikut ini.

Tabel 2.1.1
Kode untuk Strategi Kesantunan

<i>Positive Politeness Strategies (PPS)</i>	<i>Negative Politeness Strategy (NPS)</i>
1. Notice and attend to H.	1. Be conventionally indirect.
2. Exaggerate (interest, approval, sympathy with H).	2. Hedge.
3. Intensify interest to H.	3. Be pessimistic.
4. Use in-group identity markers.	4. Minimize the imposition.
5. Seek agreement.	5. Give deference
6. Avoid disagreement.	6. Apologize, thankful.
7. Presuppose/raise/assert common ground.	7. Impersonalize S and H.
8. Joke.	8. State the FTA as a general rule.
9. Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants.	9. Normalize.
10. Offer and promise.	10. Go on record as incurring a debt, or as not indenting H.
11. Be optimistic.	
12. Include both S and H in the activity.	<i>Off-record Politeness Strategy (ORS)</i>
13. Give (or ask) reasons.	1. Give Hints.
14. Assume or assert reciprocity.	2. Give association clues.
15. Give gift to H (goods, sympathy, understanding, cooperation). Giving praise and statements of appreciation and gratitude.	3. Presuppose.
<i>Bald Strategy (BN and BI)</i>	4. Understate.
1. Bald that neutral (BN).	5. Overstate.
2. Bald that impolite (BI).	6. Use tautologies.
	7. Use contradictions.
	8. Be ironic.
	9. Use metaphors.
	10. Use rhetorical questions.
	11. Be ambiguous.
	12. Be vague.
	13. Over-generalize.
	14. Displace H.
	15. Be incomplete, use ellipsis.

Sistem pengkodean teori ketidaksantunan memiliki 8 strategi ketidaksantunan positif, 5 strategi ketidaksantunan negatif, sarkasme, dan *withhold politeness*. Strategi-strategi ini dijabarkan di dalam Tabel 2.1.2 berikut ini.

Tabel 2.1.2
Kode untuk Strategi Ketidaksantunan

<i>Positive Impoliteness Strategy (PIS)</i>	<i>Negative Impoliteness Strategy (NIS)</i>
1. Ignore the other.	1. Frighten such as instilling that bad things will happen to the other.
2. Exclude the other from an activity.	2. Condescend, scorn or ridicule like including blaming and denouncing the weakness of the other.
3. Dissociate from the other.	3. invade the other's space.
4. Express disinterest, unconcern, no sympathy.	4. Explicitly associate the other with a negative aspect that can be negative judgment, stereotype, or making inappropriate connotation.
5. Use inappropriate identity markers.	5. Put the other's indebtedness on record that may put the corresponding party to shame.
6. Use obscure or secretive language.	
7. Seek disagreement.	
8. Make the other name like calling or giving the other an inappropriate and insulting nickname or derogatory remarks.	
<i>Sarcasm (S)</i>	<i>Withhold Politeness (WP)</i>
<i>S perform insincere or pretended politeness strategies as a way to make fun of someone or to be unpleasant to somebody, sound like polite or even appreciation.</i>	<i>The absence of politeness in a conversation in which according to rules of politeness, it should have been there.</i>

Contoh penggunaan kode data ditunjukkan di dalam Tabel 2.1.3 berikut ini.

Tabel 2.1.3
Contoh Pengkodean Data

<i>Number of Dialogue</i>	<i>Part of Dialogue</i>	<i>Strategies</i>
A14 (AN)	Baik, ini merembet soal kekayaan harta pejabat ya, bahkan merambat ke menterinya. Jadi kekayaan Anda juga dipertanyakan.	PPS-7
B14 (SM)	<i>Fair</i> , menurut saya itu adalah <i>fair</i> .	PPS-5
A5 (AN)	(Interupsi) tapi kan tidak adil mereka belum diperiksa, Anda sudah melakukan tindakan.	NIS-3 PIS-7
B5 (SM)	(Interupsi) mereka sudah diperiksa, mereka sudah diperiksa, makanya ...	PPS-6 NIS-3

2.2 Penilaian Sikap Santun/Tidak Santun

Analisis strategi kesantunan akan mengevaluasi keseluruhan perilaku kesantunan yang ditunjukkan oleh politisi SM dan pewawancara AN selama wawancara. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan apakah kedua pihak menunjukkan perilaku santun atau tidak santun sepanjang wawancara.

2.3 Analisis Sentimen pada Komentar Publik

Kepercayaan publik terhadap politisi SM dinilai melalui analisis wawancara dan analisis sentimen pada komentar publik di video YouTube. Untuk menganalisis sentimen, peneliti menggunakan teknik *natural language processing* (NLP) dengan bantuan Scikit-learn Machine Learning Library.

Persiapan data meliputi kegiatan mengekstraksi semua komentar menggunakan Google YouTube API, melakukan pembersihan data, dan menerjemahkan semua komentar ke dalam bahasa Inggris menggunakan Google Translator Python library. Peneliti memilih sampel acak sebanyak 400 komentar untuk training. Model klasifikasi dari Scikit-learn dilatih menggunakan sampel tersebut. Kemudian, itu diterapkan pada seluruh data.

Hasil analisis strategi kesantunan, penilaian perilaku kesantunan, dan analisis sentimen pada komentar publik digabungkan untuk menarik korelasi dan kesimpulan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap apakah kesantunan mempengaruhi persepsi publik terhadap politisi di dalam wawancara tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Strategi Kesantunan dan Ketidaksantunan

Dari 141 FTA yang teridentifikasi, sebanyak 130 dikategorikan ke dalam kelompok santun dan tidak santun, dan 11 dikategorikan sebagai netral. Distribusi strategi kesantunan dan ketidaksantunan di dalam *talkshow* dijabarkan dalam tabel 3.1.1 sampai dengan 3.1.7 berikut ini.

3.1.1. Penggunaan Strategi Kesantunan Positif

Dalam penerapan strategi kesantunan positif, baik AN maupun SM memiliki preferensi terhadap strategi tertentu. Misalnya, SM lebih sering menggunakan strategi PPS-6 dan PPS-13, sedangkan AN lebih cenderung menggunakan strategi PPS-7. Penggunaan PPS-7 oleh AN menunjukkan bahwa selama wawancara, AN sering memberikan konteks dan membangun kesamaan pemahaman sebelum mengajukan pertanyaan. Sebaliknya,

penggunaan PPS-6 dan PPS-13 oleh SM menunjukkan bahwa SM lebih sering memberikan jawaban yang rinci dan menghindari ketidaksetujuan dalam interaksi dengan AN.

Tabel 3.1.1 Sebaran Strategi Kesantunan Positif dalam Wawancara

<i>Positive Politeness Strategies</i>	AN	SM
PPS-1 <i>Notice and attend to H</i>	1	0
PPS-4 <i>Use in-group identity makers</i>	1	4
PPS-5 <i>Seek agreement, agree with H</i>	2	4
PPS-6 <i>Avoid disagreement</i>	1	12
PPS-7 <i>Presuppose/raise/assert common ground</i>	11	1
PPS-9 <i>Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants</i>	0	1
PPS-10 <i>Offer and promise</i>	0	1
PPS-11 <i>Be optimistic</i>	0	1
PPS-13 <i>Give (or ask) reasons</i>	4	22
PPS-14 <i>Assume or assert reciprocity</i>	0	1
TOTAL	20	47
%	30%	70%

Dari pada membantah secara langsung, SM memilih menggunakan ungkapan yang lebih santun untuk menjelaskan maksudnya tanpa menantang atau mengancam wajah AN secara langsung. Hal ini memungkinkan SM untuk memberikan konteks yang tepat tanpa menimbulkan konflik. Contoh dari strategi ini dapat ditemukan dalam dialog A9 dan B9. Pola menghindari ketidaksepakatan seperti ini sering terlihat sepanjang wawancara.

- A9 (AN): artinya Anda mendapat tekanan dari masyarakat sehingga ambil tindakan seperti itu?
- B9 (SM): Saya melihat krisis terhadap persepsi kepada Kementerian Keuangan menjadi risiko yang harus kita tangani.

Dalam dialog A9, pertanyaan AN menyoroiti kemungkinan adanya bias pribadi di balik keputusan yang diambil oleh SM, hal ini dianggap menantang subjektivitas keputusan

tersebut. Untuk menanggapi tuduhan tersebut, SM menjelaskan bahwa keputusan dibuat dengan mempertimbangkan situasi kritis dan risiko signifikan yang dihadapi Kementerian Keuangan. Dengan menekankan faktor-faktor ini, SM secara tidak langsung membantah tuduhan AN dan menunjukkan bahwa pendekatan pengambilan keputusan yang digunakannya adalah secara objektif.

3.1.2 Penggunaan Strategi Kesantunan Negatif

Tabel 3.1.2 menunjukkan bahwa AN dan SM menggunakan strategi kesantunan negatif dengan cara yang serupa. Keduanya secara konsisten menggunakan penghalus dalam interaksi mereka yang mencerminkan upaya bersama untuk menjaga hubungan baik.

Tabel 3.1.2 Sebaran Strategi Kesantunan Negatif dalam Wawancara

<i>Negative Politeness Strategies</i>	AN	SM
NPS-1 <i>Be conventionally indirect</i>	2	0
NPS-2 <i>Hedge</i>	3	3
NPS-6 <i>Apologize, thankful</i>	2	3
TOTAL	7	6
%	54%	46%

Selain itu, penggunaan ungkapan terima kasih memperkuat komitmen mereka untuk mempertahankan dialog yang santun dan saling menghormati.

3.1.3 Penggunaan Strategi Kesantunan Off-Record

Tabel 3.1.3 menunjukkan bahwa SM lebih sering menggunakan strategi kesantunan *off-record* dibandingkan AN. SM sering menggunakan frasa seperti "ya, 'kan?" untuk memperkuat jawabannya. Selain itu, dia juga menggunakan pertanyaan retorik untuk menghindari pertanyaan yang tidak diinginkan, seperti yang terlihat dalam dialog B23 dan menekankan alasan di balik tindakan yang dipertanyakan oleh AN, seperti dalam dialog B28.

- B23 (SM): Anda semuanya mau lihat seluruh, rangkap jabatan tadi mau sekalian dijawab?
- B28 (SM): kalau Anda sebagai jajaran pajak atau Kemenkeu, menurut Anda, kalau Anda betul-betul komit terhadap institusi pajak atau Kementerian Keuangan, mana yang lebih besar mudaratnya, risikonya, kita dihabisi semuanya, atau kita menyelamatkan dengan martabat dan *dignity* kita, dengan menahan hak Anda?

Alih-alih memberikan jawaban langsung dengan mengatakan “Saya tidak berkenan dengan pertanyaan Anda” atau “Saya telah membuat keputusan yang tepat,” SM memilih untuk menggunakan pertanyaan retorik agar lawan bicaranya merenungkan masalah tersebut.

Tabel 3.1.3 Sebaran Strategi Kesantunan *Off-Record*

<i>Off-record Politeness Strategies</i>		AN	SM
ORS-1	<i>Give hints</i>	1	1
ORS-6	<i>Use tautologies</i>	0	1
ORS-7	<i>Use contradictions</i>	0	1
ORS-10	<i>Use rhetorical questions</i>	0	6
ORS-11	<i>Be ambiguous</i>	3	3
TOTAL		4	12
%		25%	75%

Selain penggunaan ORS-10, SM juga terkadang menggunakan strategi ambigu atau ORS-11. Bersikap ambigu berarti tidak jelas merupakan sebuah cara penyampaian yang ditujukan untuk menantang wajah lawan bicara atau tidak. Contoh penggunaan strategi ORS-11 oleh SM dapat dilihat dalam dialog B16.

- B16 (SM): Rumah mewah di Maryland, ya, itu panjang. Makanya kalau mau ngomongin tentang sejarah hidup saya, saya juga bisa saja sih, Mas Andy.

Dalam dialog B16, pernyataan SM muncul setelah AN mengganggu secara berulang dan mendesaknya untuk membahas kehidupan

pribadi SM, termasuk rumahnya di Maryland. Pernyataan ini mengandung nuansa protes karena AN lebih fokus pada isu-isu yang tidak relevan daripada membahas masalah penting di Kementerian Keuangan. Meskipun SM harus menanggapi pertanyaan yang tidak substansial, ia melakukannya dengan cara yang ambigu.

Dari pihak AN, penggunaan strategi ORS-11 dengan mengandalkan ambiguitas digunakan untuk menghaluskan pertanyaan atau tanggapannya, misalnya dalam dialog A11, AN menggunakan kata-kata seperti “penasaran” dan “bingung” untuk secara halus menunjukkan bahwa jawaban SM tidak sesuai dengan harapannya. Pendekatan tidak langsung ini membantunya mempertahankan gaya komunikasi yang santun dan saling menghormati meskipun terdapat ketidaksepakatan di antara keduanya.

- A11 (AN): Saya masih tetap penasaran ya mewakili pandangan dari masyarakat tentang kasus ini duluan, tapi habis ini kita akan bergerak ke masalah lain ya, karena ini mungkin terlalu banyak hal yang membuat masyarakat juga jadi bingung.

Secara keseluruhan, analisis strategi kesantunan *off-record* menunjukkan bahwa baik AN maupun SM menggunakan strategi *off-record* untuk mencapai tujuan komunikasi mereka.

3.1.4 Penggunaan Strategi *Bald* (Langsung)

Berbeda dengan strategi lainnya, strategi *bald* bisa dianggap netral atau tidak santun bergantung pada konteksnya. Tabel 3.1.4 menunjukkan bahwa AN menggunakan strategi *bald* lebih sering daripada SM. Sekitar 60% dari penggunaan strategi *bald* oleh AN termasuk dalam kategori yang dianggap tidak santun.

Tabel 3.1.4 Sebaran Strategi *Bald* dalam Wawancara

<i>Bald Strategies</i>		AN	SM
BN	<i>Bald that tend to be neutral</i>	10	1
BI	<i>Bald that tend to be impolite</i>	6	0

TOTAL	16	1
%	94%	6%

Data ini menunjukkan perbedaan mencolok dalam penggunaan strategi *bald* antara AN dan SM. Meskipun keduanya menggunakan strategi ini, AN menggunakannya jauh lebih sering dan sebagian besar dengan cara yang tidak santun. Hal ini mencerminkan gaya komunikasi yang lebih agresif dari AN yang secara langsung menyerang wajah SM, seperti yang terlihat dalam dialog A38, A25, dan A28.

- A38 (AN): Jadi suami Anda menderita sekali punya istri seperti Anda, ya?
 A25 (AN): Betapa kejamnya Anda.
 A28 (AN): Anda tidak memikirkan perasaan saya.

Sebaliknya, SM merespons perilaku tidak santun AN dengan menggunakan strategi *off-record*, seperti pertanyaan retorik, sarkasme, dan kontradiksi. Pendekatan ini memungkinkan SM untuk menanggapi serangan AN dengan tetap menjaga kesan santun dan hormat, serta menghindari tindakan yang dapat mencoreng wajahnya.

3.1.5 Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Positif

Tabel 3.1.5 menunjukkan penggunaan strategi PIS-7, yaitu *seeking disagreement* yang sering dilakukan oleh AN.

Tabel 3.1.5 Sebaran Strategi Ketidaksantunan Positif dalam Wawancara

<i>Bald Strategies</i>	AN	SM
PIS-7 <i>Seek disagreement</i>	7	0
TOTAL	7	0
%	100%	0%

Dalam konteks wawancara, pewawancara sering menggunakan strategi ini untuk memperluas pertanyaan yang mendorong narasumber memberikan perspektif yang lebih beragam atau tanggapan yang lebih mendalam. Pendekatan ini dapat menghasilkan diskusi yang lebih menyeluruh dan informatif. Namun, mencari ketidaksepakatan juga bisa dianggap

tidak santun, terutama jika disampaikan secara langsung, seperti yang terlihat dalam dialog A5, A13, dan A30.

- A5 (AN): Tapi kan Anda tidak adil mereka belum diperiksa, Anda sudah melakukan tindakan.
 A13 (AN): Jadi Anda lebih emosional karena kasus penganiayaan, bukan karena kasus kekayaan?
 A30 (AN): Ibu Menteri, Anda tidak bisa menyamakan semua orang dengan sudut pandang Anda, ... tidak semua orang punya hobi baca buku seperti Anda.

Penggunaan bahasa langsung dalam dialog A5, A13, dan A30 menyiratkan bahwa tindakan SM dianggap salah. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa AN menyerang wajah SM secara sengaja.

3.1.6 Penggunaan Strategi Ketidaksantunan Negatif

Tabel 3.1.6 menunjukkan perbedaan mencolok dalam penggunaan strategi interupsi (NIS-3) antara AN dan SM. Sekitar 80% interupsi dilakukan oleh AN, sementara SM hanya berkontribusi sekitar 20%. Data ini menunjukkan bahwa selama wawancara, AN secara aktif mengendalikan percakapan dengan sering melakukan interupsi. Dominasi ini mungkin telah mengalihkan dialog ke topik-topik pribadi atau tidak relevan sehingga membatasi SM untuk membahas poin-poin penting dalam wawancara. Meskipun interupsi dalam wawancara dapat memiliki tujuan yang legit seperti klarifikasi, manajemen waktu, atau pengalihan topik, kesantunan yang dipersepsikan sangat bergantung pada konteksnya.

Tabel 3.1.6 Sebaran Strategi Ketidaksantunan Negatif dalam Wawancara

<i>Negative Impoliteness Strategies</i>	AN	SM
NIS-3 <i>Invade the other's space</i>	16	4
TOTAL	16	4
%	80%	20%

Beberapa contoh penggunaan strategi NIS-3 yang dilakukan AN terdapat pada dialog A16, A17, A18, dan A24.

- A16 (AN): (menyela) Soal rumah mewah di Maryland?
- A17 (AN): (menyela) kekayaannya aja langsung.
- A18 (AN): (menyela) itu yang menjadi isu, 17 Miliar kata orang-orang.
- A24 (AN): (menyela) tunggu dulu, masih ada kekayaan Anda sebelumnya yang masih saya selidiki. Moge, motor gede.

Selain seringnya interupsi, desakan AN untuk membahas topik pribadi, meskipun SM berusaha menolak dengan santun. Hal tersebut menunjukkan penggunaan taktik komunikasi yang lebih agresif. Dalam konteks ini, strategi NIS-3 yang digunakan AN tidak hanya sekadar interupsi, tetapi juga dapat diartikan sebagai serangan yang disengaja terhadap wajah SM.

3.1.7 Penggunaan Strategi Sarkasme dan *Withhold Politeness*

Strategi sarkasme jarang digunakan dalam dialog. Berdasarkan pengamatan kami, hanya SM yang menerapkan strategi ini, sementara strategi *withhold politeness* sama sekali tidak muncul selama sesi wawancara.

Tabel 3.1.7 Sebaran Strategi Sarkasme dan *Withhold Politeness* dalam Wawancara

	<i>Impoliteness Strategies</i>	AN	SM
S	<i>S perform insincere or pretended politeness strategies as a way to make fun someone or to be unpleasant to somebody, sound like polite or even appreciation.</i>	0	1
WP	<i>The absence of politeness in a conversation in which according to rules of politeness, it should have been there, but for some reason is not.</i>	0	0
Total		0	1
%		0%	100%

Dalam dialog B38, SM menggunakan strategi sarkasme sebagai tanggapan terhadap

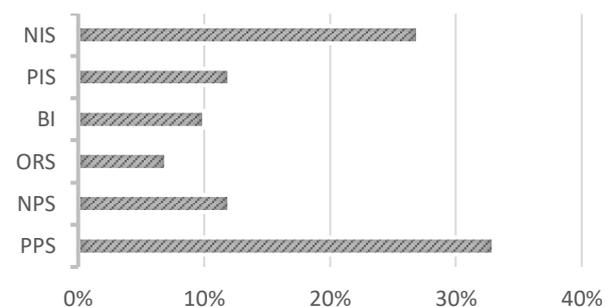
komentar ofensif AN yang menyatakan bahwa suami SM pasti menderita sekali memiliki istri seperti SM.

- B38 (SM): Tapi okelah ini *entertainment* kan kalau untuk Pak Andy, tapi saya ikutin lah.

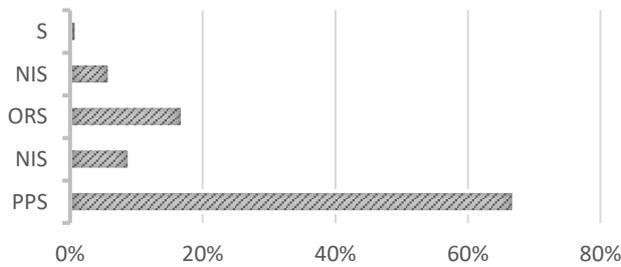
Meskipun mempertahankan sikap santun, dia secara halus menyampaikan penghinaan dan mengisyaratkan bahwa fungsi utama acara tersebut bukan untuk membahas masalah serius, tetapi hanya untuk mengeksploitasi tamunya demi hiburan penonton. Hal ini bertentangan dengan harapan awal SM bahwa program tersebut akan menawarkan forum untuk membahas isu-isu mendesak di Kementerian Keuangan.

3.2 Menilai Kesantunan AN dan SM

Setelah menganalisis semua dialog dalam wawancara, kami dapat menyajikan penggunaan strategi kesantunan dan ketidaksantunan oleh AN dan SM. Seperti yang ditunjukkan dalam Grafik 3.2.1, AN menggunakan strategi kesantunan dan ketidaksantunan hampir seimbang, yaitu sekitar 52% dari interaksinya menggunakan strategi kesantunan (seperti NIS, PIS, dan BI), sementara sekitar 48% menunjukkan ketidaksantunan (seperti ORS, NPS, dan PPS). Analisis ini menunjukkan bahwa selama wawancara, AN cenderung memberikan konteks atau membangun kesamaan sebelum mengajukan pertanyaan kepada SM. Namun, AN juga sering menyela atau mengarahkan percakapan ke topik tertentu, kadang-kadang menegaskan preferensinya di atas SM.



Grafik 3.2.1
Penggunaan Strategi Kesantunan dan Ketidaksantunan oleh AN



Grafik 3.2.2
Penggunaan Strategi Kesantunan dan Ketidaksantunan oleh SM

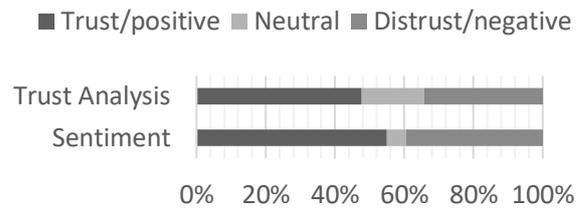
Sebaliknya, SM hanya menggunakan strategi ketidaksantunan dalam 7% kasus, terutama melalui Strategi Ketidaksantunan Negatif (NIS). Data ini menunjukkan bahwa selama wawancara, SM cenderung mempertahankan nada santun dengan sering menggunakan strategi kesantunan untuk menangani interupsi dari AN dan menjaga diskusi tetap saling menghormati. SM menunjukkan tingkat kehati-hatian dan pertimbangan yang tinggi dalam merespons setiap pertanyaan AN.

3.3. Analisis Sentimen pada Komentar Publik

3.3.1 Mengevaluasi Efektivitas Analisis Sentimen dalam Menunjukkan Kepercayaan atau Ketidakpercayaan Publik

Menurut Edelman (2021), sentimen dan kepercayaan saling terkait satu sama lain tetapi tidak sama. Meskipun sentimen adalah salah satu komponen yang dapat mempengaruhi kepercayaan, yang mencakup faktor-faktor yang lebih luas dan dibangun seiring waktu melalui pengalaman dan persepsi.

Untuk mengevaluasi efektivitas analisis sentimen dalam menunjukkan kepercayaan, studi ini melakukan analisis manual dengan membandingkan penilaian sentimen dan kepercayaan menggunakan 1000 komentar sampel. Hasilnya disajikan dalam Gambar 3.3.1.1 berikut ini.

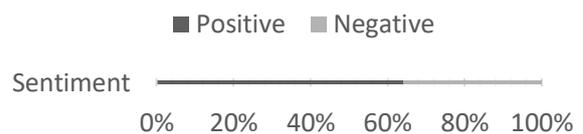


Gambar 3.3.1.1
Perbandingan antara Analisis Sentimen dan Kepercayaan

Gambar 3.3.1.1 menunjukkan adanya keselarasan antara analisis sentimen dan analisis kepercayaan publik. Komentar-komentar yang di dalam analisis kepercayaan diidentifikasi sebagai netral dapat masuk pada kategori positif atau negatif pada analisis sentimen. Namun demikian, perbandingan keduanya relatif seimbang. Melalui perbandingan ini, tim peneliti menyimpulkan bahwa analisis sentimen dapat secara efektif digunakan untuk mengukur persentase komentar yang menunjukkan kepercayaan atau ketidakpercayaan di dalam kumpulan data (*data set*). Secara khusus, sentimen positif dapat digunakan sebagai indikator kepercayaan, sementara sentimen negatif dapat digunakan sebagai indikator ketidakpercayaan.

3.3.2 Analisis Sentimen pada Komentar Publik di dalam Kumpulan Data (*Data Set*)

Sebanyak 8.814 komentar dikumpulkan dari video YouTube Metro TV episode “Tangan Besi Sri Mulyani”. Setelah proses pembersihan data, 7.391 komentar dianalisis menggunakan alat analisis sentimen. Hasil dari analisis sentimen diilustrasikan pada Gambar 3.3.2.1.



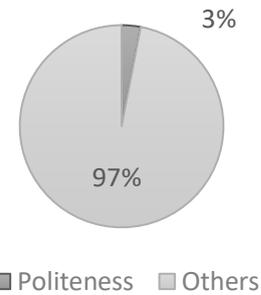
Gambar. 3.3.2.1
Analisis Sentimen pada Komentar YouTube Metro TV episode “Tangan Besi Sri Mulyani”

Secara umum, hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa lebih dari 60% penonton memiliki sentimen positif terhadap sesi wawancara yang mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap konten

wawancara tersebut. Pada saat yang sama, analisis strategi kesantunan menunjukkan bahwa SM secara konsisten menerapkan perilaku santun. Hal ini mengindikasikan adanya korelasi positif antara sentimen positif penonton dan kesantunan yang ditunjukkan oleh SM. Untuk memastikan sentimen positif ini benar-benar berkaitan dengan perilaku santun SM, diperlukan eksplorasi lebih lanjut terhadap komentar publik.

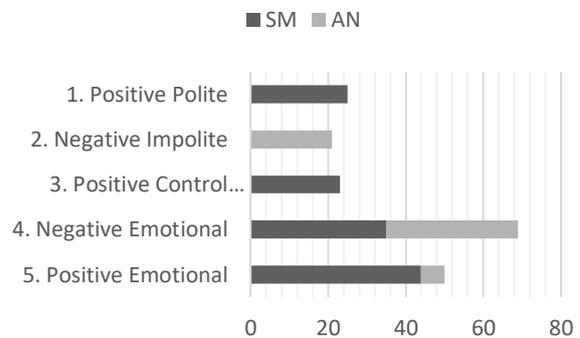
Dalam komentar publik, kepercayaan penonton tercermin melalui ungkapan, seperti komentar yang menyebut kata-kata kredibel, cerdas, mampu, kapasitas, pengetahuan, profesional, jujur, bersih, transparan, dapat dipercaya, tegas, dedikasi, tanggung jawab, orang baik, spontanitas, santun, bekerja sepenuh hati, terbuka terhadap kritik, tenang, tulus, pengendalian emosi, integritas, rekam jejak, pengalaman, dan menyelamatkan ekonomi negara pada tahun 2008, serta melindungi Indonesia dari krisis Covid-19. Kata-kata kunci tersebut sesuai dengan tiga dimensi kepercayaan kepada politisi yang diuraikan oleh Fisher *et al.* (2010), yang menyatakan bahwa kesantunan merupakan salah satu elemen yang membentuk kepercayaan, khususnya di bawah kategori kepercayaan moral.

Untuk menilai dampak kesantunan terhadap kepercayaan publik, kami memeriksa jumlah komentar yang terkait dengan kesantunan di dalam data yang ada. Dari seluruh komentar, hanya sekitar 3% yang membahas interaksi santun atau tidak santun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat korelasi positif antara sentimen positif penonton dan kesantunan yang ditunjukkan oleh SM, kesantunan bukanlah faktor utama dalam membangun kepercayaan publik. Faktor lain kemungkinan memiliki peran yang lebih signifikan dalam membentuk kepercayaan tersebut.



Gambar. 3.3.2.2 Perbandingan antara Komentar yang Berkaitan dengan Kesantunan dan Komentar Lainnya

Namun, setelah menganalisis secara mendalam 3% komentar yang terkait dengan kesantunan tersebut, kami menemukan bahwa kesantunan memengaruhi cara penonton memandang peserta wawancara. Hal ini, pada akhirnya, memengaruhi sejauh mana penonton bersedia memberikan dukungan atau menjauhi peserta wawancara.



Grafik. 3.3.2.3 Analisis Sentimen pada Komentar yang Berkaitan dengan Kesantunan

Grafik 3.3.2.3 menggambarkan komentar yang berkaitan dengan perilaku santun dan tidak santun dari AN dan SM. Baris pertama, yang diberi label "*positive polite*", menunjukkan komentar-komentar penonton yang memberikan sentimen positif terhadap perilaku santun yang ditunjukkan oleh peserta wawancara. Ini berarti bahwa SM menerima komentar positif karena kesantunannya yang konsisten selama wawancara. Sebaliknya, baris kedua, yang diberi label "*negative impolite*", menunjukkan komentar-komentar penonton yang memberikan sentimen negatif terhadap perilaku tidak santun yang ditunjukkan oleh peserta wawancara. Baris ini menunjukkan bahwa AN menerima kritik karena perilaku

tidak santunnya, yang sering dianggap sebagai serangan terhadap SM. Pengamatan kami menunjukkan bahwa komentar yang mengkritik sikap tidak santun AN sering disertai dengan dukungan terhadap SM, pihak yang menjadi sasaran dari tindakan tidak santun tersebut.

Baris ketiga, yang diberi label "*positive control emotion*", menunjukkan komentar penonton yang memberikan sentimen positif terhadap kemampuan peserta wawancara dalam mengendalikan emosinya. Baris ini mencerminkan dukungan untuk SM ketika ia merespons ketidaksantunan dengan tetap santun dan mengelola emosinya dengan baik. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Comb dan Keller (2010), yang menemukan bahwa individu yang merespons serangan politik dengan memuji lawan mereka dianggap lebih dapat dipercaya daripada mereka yang terlibat dalam serangan balasan. Hasil ini menekankan pentingnya menjaga kesantunan dan ketenangan saat menghadapi ketidaksantunan dari lawan bicara.

Pada baris keempat, baik AN maupun SM menerima komentar negatif terkait reaksi emosional mereka. Namun, seperti yang terlihat pada baris kelima, respons emosional SM dipahami oleh audiens sebagai reaksi terhadap ketidaksantunan AN sebelumnya. Akibatnya, SM mendapatkan dukungan dari audiens meskipun menunjukkan sikap emosional. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam situasi tertentu, perilaku emosional tidak selalu dianggap negatif jika dipandang sebagai bentuk pembelaan terhadap serangan tidak santun yang telah terjadi sebelumnya.

4. Simpulan

Hasil analisis wawancara menunjukkan adanya campuran perilaku santun dan tidak santun antara pewara (AN) dan tamu (SM). SM secara konsisten menunjukkan perilaku santun, sementara AN menunjukkan perilaku santun dan tidak santun secara bergantian pada momen tertentu. Analisis sentimen terhadap komentar publik menunjukkan bahwa mayoritas audiens memiliki sentimen positif, yang mencerminkan tingkat kepercayaan terhadap sesi wawancara. Namun, sekitar 3% dari komentar yang

membahas perilaku santun atau tidak santun, hal itu menunjukkan bahwa kesantunan bukanlah faktor utama dalam membangun kepercayaan publik.

Meskipun kesantunan tidak secara langsung memengaruhi kepercayaan publik, ia dapat berperan penting dalam situasi tertentu, seperti konflik atau perselisihan antara pewara dan tamu melalui pemulihan/perbaikan persepsi positif. Analisis terhadap 3% komentar yang membahas kesantunan menunjukkan bahwa kesantunan biasanya dikaitkan dengan etika dan sikap yang baik, sementara ketidaksantunan sering dianggap negatif dan dapat memicu kritik terhadap pihak yang tidak santun, serta mendukung pihak yang santun. Menanggapi ketidaksantunan dengan kesantunan dianggap sebagai tindakan etis yang dapat meningkatkan dukungan. Di sisi lain, ketidaksantunan tidak selalu dianggap buruk jika dipandang sebagai bentuk pembelaan diri terhadap perilaku tidak santun dari lawan bicara. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun strategi kesantunan dalam wawancara politik tidak berdampak langsung pada kepercayaan publik, kesantunan tetap berperan penting dalam memperbaiki persepsi positif di tengah konflik. Temuan ini merekomendasikan pentingnya menjaga kesantunan dan ketenangan dalam situasi konflik karena hal tersebut dapat meningkatkan dukungan dan persepsi positif publik.

Daftar Pustaka

- Al-Haboobi, Z.R.H., dan Al-Rikabi, A.A. (2022). The (Im)politeness of Political Fallacies: A Pragmatic Analysis. *Journal of Language and Linguistics Studies*, 18(Special Issue 1), 705--720
- Borah, P. (2013). Interactions of News Frames and Incivility in The Political Blogosphere: Examining Perceptual Outcomes. *Political Communication*, 30(3), 456--473 <https://doi.org/10.1080/10584609.2012.737426>
- Brown, P., dan Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press
- Comb, D.J.Y., dan Keller, P.S. (2010). Politicians and trustworthiness: Acting

- Contrary to Self-Interest Enhances Trustworthiness. *American Psychological Association*, 32(4), 328--339. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01973533.2010.519246>
- Culpeper, J. (1996). Towards an Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25(3), 349--367. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(95\)00014-3](https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00014-3)
- Culpeper, J. (2005). Impoliteness and Entertainment in the Television Quiz Show: The Weakest Link. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 35--72
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using Language to Cause Offense*. Cambridge Press University
- Dalimunte, A.A., dan Wen, F. (2022). Shaping Political Image Through Politeness Strategies in The Presidential Debates. *Journal of English Education Society*, 7(1), 102--109. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/jee.s.v7i1.1660>
- Davis, D.D., dan Silver, B.D. (2004). Civil Liberties vs. Security: Public Opinion in the Context of The Terrorist Attacks on America. *American Journal of Political Science*, 45(1), 28--46. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1519895>
- Fisher, J., Van Heerde, J., dan Tucker, A. (2010). Does One Trust Judgement Fit All? Linking Theory and Empirics. *The British Journal of Politics and International Relations*, 12(2), 161--188. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1467-856X.2009.00401.x>
- Forgette, R., dan Morris, J.S. (2006). High-Conflict Television News and Public Opinion. *Political Research Quarterly*, 59(3), 447--456. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/hcr/hqab022>
- Fracchiolla, B. (2011). Politeness as A Strategy of Attack in A Gendered Political Debate - The Royal-Sarkozy Debate. *Journal of Pragmatics, Elsevier, 2011, Women, Power and the Media*, 43(10), 2480--2488. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2011.02.006>
- Hooghe, M., dan Marien, S. (2013). A Comparative Analysis of The Relation Between Political Trust and Forms of Political Participation in Europe. *European Societies*, 15(1), 131--152. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/hcr/hqab022>
- Jajja, A.A., Hussain, R., dan Arshad, I. (2022). The Role of Politeness Strategies in Forming the Public Self-Image of an Organization: A Mini-Ethnographic Case Study of the Punjab Police through the Pragmatic Lens. *University of Chitral Journal of Linguistics and Literature*, 6(1), 312--325. <https://doi.org/DOI:10.33195/jll.v6i1>
- Jaszczolt, K.M. (2002). *Semantics and Pragmatics Meaning in Language and Discourse*. Longman
- Kolbert, E. (2016). How Can Americans Trust Donald Trump? *The New Yorker*. <https://www.newyorker.com/news/daily-comment/how-can-americans-trust-donald-trump>
- Marien, S., dan Hooghe, M. (2011). Does Political Trust Matter? An Empirical Investigation Into the Relation Between Political Trust and Support for Law Compliance. *European Journal of Political Research*, 50(2), 267--291. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/hcr/hqab022>
- Miller, A.H. (1974). Political Issues and Trust in Government. *The American Political Science Review*, 68(3), 951--972
- Mölders, C., dan Van Quaquebeke, N. (2017). When and How Politicians' Disrespect Affects Voters' Trust in The Political System: The Roles of Social Judgments and Category Prototypicality. *Journal of Applied Social Psychology*, 47(9), 515--527. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jasp.12458>
- Mutz, D.C. (2007). Effect of 'In-your-face' Television Discourse on Perceptions of A Legitimate Opposition. *American Political Science Review*, 101(4), 621--635.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/hcr/hqab022>

Mutz, D.C. (2015). *In-your-face Politics: The Consequences of Uncivil Media*. Princeton University Press

Rotenberg, K.J. (2019). *The Psychology of Interpersonal Trust: Theory and Research* (1st ed.). Routledge

Van 't Riet, J., dan Van Stekelenburg, A. (2021). The Effects of Political Incivility on Political Trust and Political Participation: A Meta-Analysis of Experimental Research. *Human Communication Research*,1--27. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/hcr/hqab022>