

**ABSTRACT**

The internet connection that often suddenly slowed and disrupted customers' comfort in accessing the internet lead to the increased number of unpleasant and impolite complaints to @IndiHome on Twitter. This study aims to investigate types of impoliteness strategies used by male and female complainers and the possible factors that influence male and female complainers to perform impoliteness strategies in their complaint tweets to the Customer Service of @IndiHome. There were 86 data obtained from the beginning of April 2020 to the end of July 2020. The writer used the impoliteness theory proposed by Culpeper which is the development of politeness theory suggested by Brown and Levinson. In conducting the study, the writer applied a qualitative approach. The results of the study discovered that there are four impoliteness strategies used by male and female complainers. These strategies are Bald on Record Impoliteness, Positive Impoliteness, Negative Impoliteness, and Sarcasm or Mock Politeness. Bald on Record Impoliteness is the most frequent strategy because the customers would eagerly attack the customer service of @IndiHome and make the company responsible for the problems. The factors that may affect the complainers' impoliteness are the Power Relation (P), Social Distance (D), and Rank of Imposition (R). This study has concluded that there is no significant difference between male and female complainers in using impoliteness strategies and performing the FTA through their complaints to @IndiHome.

**Keywords:** *complaint, gender, impoliteness strategies, IndiHome, Twitter*

**ABSTRAK**

Koneksi internet yang sering tiba-tiba melambat dan mengganggu kenyamanan pelanggan dalam mengakses internet menyebabkan meningkatnya jumlah keluhan yang tidak menyenangkan dan tidak sopan kepada @IndiHome di Twitter. Studi ini bertujuan untuk mengetahui jenis strategi ketidaksopanan yang digunakan oleh pelanggan pria dan wanita yang mengeluh dan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi pelanggan pria dan wanita untuk melakukan strategi ketidaksopanan dalam tweet keluhan mereka kepada Layanan Pelanggan @IndiHome. Terdapat 86 data yang diperoleh dari awal April 2020 hingga akhir Juli 2020. Peneliti menggunakan teori ketidaksopanan yang dikemukakan oleh Culpeper yang merupakan pengembangan dari teori kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson. Dalam melakukan penelitian, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat strategi ketidaksopanan yang digunakan oleh pelanggan pria dan wanita. Strategi-strategi ini adalah Bald on Record Impoliteness, Positive Impoliteness, Negative Impoliteness, dan Sarcasm/Mock Politeness. Bald on Record Impoliteness adalah strategi yang paling sering dilakukan karena pelanggan ingin menyerang Layanan Pelanggan @IndiHome dan membuat perusahaan bertanggung jawab atas masalah yang ada. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketidaksopanan pelapor adalah Power Relation (P), Social Distance (D), dan Rank of Imposition (R). Penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara pengadu laki-laki dan perempuan dalam menggunakan strategi ketidaksopanan dan melakukan FTA melalui pengaduan mereka ke @IndiHome.

**Kata Kunci:** *gender, IndiHome, keluhan, strategi ketidaksopanan, Twitter*