Analisis Tindak Tutur dalam Ulasan Produk di Shop|Tokopedia pada TikTok

Anita Rahayu[1], Djatmika[2], Wiwik Yulianti[3]

[1,2,3] Program Studi S2 Ilmu Linguistik, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami no 36 Kentingan Surakarta

Email: anitarahayu17@student.uns.ac.id[1], djatmika@staff.uns.ac.id[2], wiwikyulianti@staff.uns.ac.id[3]

Abstract : *This study aims to describe types of speech acts of product reviews on the Shop|Tokopedia platform on the TikTok application, using the speech act classification theory (Djatmika, 2015). Data which were analyzed in the form of praising and criticizing sentences and also emoticon symbols given by buyers in reviewing the cloths and otomotive products. This research focused on the types of speech acts from buyers reviews. Pragmatic approach is chosen in this paper. Data were collected by using content analysis and screenshot technique of the buyers reviews. The findings show that there are 3 speech acts: directive (10 data), expressive (6 data) and commisive (2 data). Directive speech act in the form of giving advice. Expressive speech act in the form of thanking, aplogizing, praising and critizing. Commissive speech act in the form of promising. Emoticon symbols also were used in product reviews which reflect directive, expressive, and commissive speech acts.*

Keywords: *Directive speech act; expressive speech act; commissive speech act; praising; criticizing; emoticon symbols; product reviews.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis tindak tutur yang terdapat dalam ulasan produk di platform Shop|Tokopedia pada aplikasi TikTok dengan menggunakan teori klasifikasi tindak tutur (Djatmika, 2015). Data yang dianalis berupa kalimat-kalimat pujian dan kritikan dan juga simbol emoji dalam memberikan ulasan produk pakaian dan otomotif. Fokus penelitian ini adalah mengkaji jenis -jenis tindak tutur yang terdapat dalam ulasan produk dari pembeli. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan pragmatik. Penyediaan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis isi dan screenshot ulasan produk dari pembeli. Hasil penelitian ini menunjukan terdapat tiga jenis tindak tutur yaitu tindak tutur direktif (10 data), ekspresif (6 data) dan komisif (2 data) dalam ulasan produk oleh pembeli. Tindak tutur direktif dalam bentuk kalimat-kalimat memberikan saran. Tindak tutur ekspresif dalam bentuk berterima kasih, meminta maaf, memuji dan mengkritik. Tindak tutur komisif dalam bentuk memberikan janji untuk kembali membeli produk. Penggunaan simbol emoji dalam ulasan produk juga mencerminkan tindak tutur baik dalam tindak tutur direktif, ekspresif maupun komisif.

Kata kunci: *Tindak tutur direktif; tindak tutur ekspresif; tindak tutur komisif; pujian, kritikan, simbol emoji; ulasan produk*

1. PENDAHULUAN

Fenomena pujian dan kritikan sering terjadi dalam ulasan produk setelah berbelanja online di platform *social commerce*. Pembeli dapat memberikan rating berupa bintang 1-5 serta ulasan positif atau negatif terhadap barang yang telah dibeli. Rating dan ulasan ini sangat berpengaruh terhadap performa bisnis pemilik toko online. Belanja online kini dilakukan oleh pembeli melalui berbagai platform *social commerce*. Salah satu platform yang paling diminati adalah TikTok Shop, yang kini beroperasi sebagai Shop | Tokopedia. Platform ini menawarkan berbagai fitur yang memudahkan proses berbelanja, termasuk fitur untuk mengulas produk.

Dalam proses jual beli online, terkadang terjadi ketidaksesuaian antara produk yang dipesan dengan yang diterima. Oleh karena itu, fitur ulasan produk menjadi penting sebagai sarana bagi pembeli untuk memberikan *feedback*. Dalam ulasan tersebut, sering ditemukan tindak tutur memuji dan mengkritik yang dilakukan oleh pembeli. Tindak tutur memuji dan mengkritik dari pembeli disampaikan dengan tuturan yang bervariasi. Kalimat-kalimat ulasan produk dari pembeli dalam menyampaikan penilaiannya menjadi hal yang menarik untuk diteliti lebih lanjut menggunakan pendekatan pragmatik untuk mengetahui jenis-jenis tindak tutur apa yang terdapat dalam ulasan produk. TikTok Shop | Tokopedia, sebagai platform yang banyak digunakan, menyediakan banyak data untuk menganalisis fenomena ini.

Berikut peneliti sajikan satu contoh data tindak tutur dalam ulasan produk pada TikTok Shop | Tokopedia yang dianalisis menggunakan teori tindak tutur:

Keterangan:
01 : Nomor data
TTE : Tindak tutur ekpresif
Mem : Memuji
Ter : Terima Kasih

01/TTE/Mem/Ter

Gambar 1.

Dari contoh ulasan produk tersebut, jenis tindaknya adalah tindak tutur ekspresif dengan fungsi memuji dan berterimakasih. Tindak tutur ekspresif dengan fungsi memuji terdapat pada klausa-klausa sebagai berikut:

- ***bajuuunyaa bgusss bgtt***
- ***bhan ny jugaaa pass bgtt dbdn akuu lgiii,***
- ***elegantt bgtt lohh***
- ***bajuny kea buat acra apapun ituu bguss***

Sedangkan tindak tutur ekspresif dengan fungsi berterima kasih terdapat pada klausa berikut:

- ***thank you so muchh buat sellerrr nyaaa☺□□".***

Dari data review tersebut, terdapat 4 tuturan dengan fungsi memuji dan 1 tuturan dengan fungsi berterima kasih. Tuturan pujian dan ucapan terima kasih yang terdapat dalam contoh tersebut dalam bentuk klausa. Pembeli juga menyertakan simbol emoji ☺□□ yang menunjukan perasaan senang dan puas dari kualitas produk yang diterimanya. Ungkapan memuji dan beterima kasih termasuk dalam jenis tindak tutur ekspresif.

Fenomena pujian dan kritikan dalam ulasan produk setelah berbelanja online di platform *social commerce* telah menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji tindak tutur memuji dan mengkritik, namun masih terbatas (Masitoh, 2017; Inggarwati, 2018; Rohmah, 2018; Nurhamida & Tressyalina, 2019; Nursiah & Liusti, 2020;
Chandra, 2020; Wulandari, 2021; Ayuni & Sabardilla, 2021; Budiarta, 2021; Aziza, 2022; Septiana, 2022; Yosani, 2023; Prameswari, 2023). Hasil temuan penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada analisis tuturan ekspresif dan strategi kesantunan, namun belum secara mendalam mengeksplorasi tuturan memuji dalam konteks belanja online.

Penelitian terkait tindak tutur memuji seperti yang dilakukan oleh Maulida (2019) mengungkap bentuk ungkapan pujian dalam film berbahasa Jepang. Sementara itu, Masruroh (2023) memaparkan wujud tuturan memuji dan strategi kesantunan dalam video ulasan makanan di YouTube. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum menjelaskan kategori memuji secara detail dan tidak membahas perbedaan memuji berdasarkan gender.

Beberapa penelitian lain juga telah membahas tindak tutur mengkritik dan memuji (Saragi, 2019; Nofrita, 2016; Febrianno & Sabardila, 2021; Prasetyo, 2023), tetapi hanya berfokus pada jenis tindak tutur tersebut. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dalam hal sumber data dan teori yang digunakan untuk menganalisis tindak tutur memuji dan mengkritik, khususnya dalam konteks *social commerce* seperti TikTok Shop | Tokopedia. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam jenis-jenis tindak tutur yang terdapat dalam ulasan produk dan wujud kalimat-kalimat maupun simbol emoticon yang merepresentasikan tindak tutur tertentu.

Djatmika (2015) telah mengklasifikan tindak tutur kedalam 5 jenis tindak tutur sesuai dengan *pragmatic force* yang terkandung didalamnya. kelima jenis tindak tutur tersebut adalah
(1) *Assertive* atau *representative:* segala hal yang berkaitan dengan pelontaran sebuah preposisi baik itu preposisi yang benar atau salah. Tindak tutur ini seringkali ditandai dengan hadirnya bverba seperti menjelaskan, menuturkan, menyatakan, menjawab, menguraikan, menjelaskan, menuturkan, menceritakan, mengomentari, memberikan informasi, menyetujui dan sebagainya.
(2) *Directive:* untuk membuat orang melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu untuknya. Kata kerja yang digunakan untuk merepresentasikan tindak tutur ini misalnya

menyuruh, memerintah, memesan, memberikan instruksi, meminta, menasihati, menyarankan, mengundang, melarang, mengonfirmasi, dan sebagainya. (3) *Commisive*: ketika seorang penutur berkomitmen untuk melakukan sebuah tindakan di waktu mendatang untuk orang kedua, maka jenis tindak tutur ini akan mengakomodasinya. Kata kerja yang biasa digunakan misalnya berjanji, bersumpah, berikrar, bernadzar, menolak, mengancam, menawari, dan sebagainya. (4) *Expressive*: ketika seorang penutur harus mengekspresikan perasaan atau kondisi emosionalnya kepada orang kedua. Kata kerja yang digunakan dalam tindak tutur ini misalnya berterima kasih, menghina, meminta maaf, memberikan salam, memberikan salam perpisahan, memuji, menyalahkan, mengejek, mengucapkan bela sungkawa, dan lain sebagainya. (5) *Performative:* tindak tutur ini oleh para ahli digunakan untuk mengubah dunia atau dengan kata lain ketika seseorang membuat sebuah kondisi menjadi kondisi yang lain. Penanda tindak tutur ini dimulai dengan penanda subjek pertama saya, I, dan sebagainya. Verba yang digunakan adalah nama dari tindak tutur yang sedang dieksekusi, penutur harus orang yang punya kewenangan/otoritas, dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang masalah, revieu jurnal penelitian, serta saran dari penelitian terdahulu terdapat celah yang belum tuntas dan dapat diteliti lebih lanjut yaitu belum adanya penelitian yang membahas mengenai tindak tutur memuji dan mengkritik pada media sosial yang memiliki *e-commerce* seperti TikTok Shop | Tokopedia. Berlandaskan hal tersebut dirumuskan secara detail gap penelitian ini meliputi:

1. Tindak tutur memuji dan mengkritik yang disampaikan oleh pembeli dalam bentuk kalimat-kalimat dan juga simbol emoticon yang belum pernah diteliti oleh orang lain.
2. Sumber data adalah *social commerce* TikTok Shop | Tokopedia dan data penelitian berupa dua produk yaitu pakaian dan otomotif.
3. Teori yang digunakan untuk menganalisis tindak tutur memuji dan mengkritik berbeda yaitu menggunakan teori tindak tutur Djatmika (2015).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif yang menggambarkan jenis-jenis tindak tutur dan fungsinya yang terdapat dalam ulasan produk di Tiktok Shop| Tokopedia. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan berbentuk penelitian terpancang untuk kasus tunggal. Penelitian ini disebut penelitian dasar *(basic research)* atau sering juga disebut penelitian akademik terkait dengan tujuan akhir dari penelitian ini dirancang hanya untuk pemahaman mengenai satu masalah yang mengarah pada manfaat teoritis untuk kepentingan akademis, bukan manfaat praktik (Sutopo, 2006). Fokus utamanya adalah menganalisis jenis-jenis tindak tutur memuji dan mengkritik dalam ulasan produk di Shop|Tokopedia pada aplikasi TikTok menggunakan teori Djatmika (2015).

Untuk mendukung penelitian ini, lokasi penelitian dipilih pada fitur belanja online Shop|Tokopedia di aplikasi TikTok, karena kekayaan data dan popularitasnya di kalangan pengguna. Selanjutnya, sumber data primer berupa ulasan produk pakaian dan otomotif di Shop|Tokopedia dengan fokus khusus pada tuturan pujian dan kritikan dari pembeli. Guna memastikan keabsahan data, validitas data menggunakan triangulasi sumber data, mengingat data berasal dari dokumen ulasan produk. Lebih lanjut, Terdapat empat teknik pengumpulan data berdasarkan sumber data dalam penelitian, yakni observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, diskusi kelompok dengan topik khusus (focus group discussion), dan analisis dokumen/isi (content analysis) (Santosa, 2021). Pada penelitian

ini, peneliti mengumpulkan data-data melalui metode analisis dokumen. Analisis dokumen dilakukan dengan cara peneliti menganalisis screenshot teks ulasan yang diambil dari aplikasi Tiktok Shop | Tokopedia.

Adapun pemilihan produk pakaian dan otomotif sebagai objek penelitian didasarkan pada popularitas dan signifikansi kedua kategori ini dalam perilaku belanja online konsumen. Dalam proses analisis data, penelitian ini menggunakan model interaktif Miles & Huberman (1994) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih data/menyortir data dan mengklasifikasikan data ke dalam jenis-jenis tindak tutur yang ada. Ketika data-data sudah terkumpul kemudian dilanjutkan ke tahap kedua yaitu menyajikan data dan menganalisisnya dan kemudian diakhiri dengan menarik kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian, terdapat tiga jenis tindak tutur yang terdapat dalam ulasan produk dari pembeli, data jenis pujian dan kritikan produk pakaian dan jenis tindak tuturnya serta data jenis pujian dan kritikan produk pakaian dan jenis tindak tuturnya yang disajikan dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 3.1.1. Data Jenis Tindak Tutur

No.	Jenis Tindak Tutur	Jumlah
1	Deklaratif	10
2	Eskpresif	6
3	Komisif	2

Tabel 3.1 2. Data Pujian dan Kritikan Produk Pakaian *99koutlet.id*

No	Fungsi	Jenis Tindak Tutur			Jumlah data
		Direktif	Ekspresif	Komisif	
1	Memuji secara langsung	3	2	2	**7**
2	Memuji secara tidak langsung	2	-	-	**2**
3	Mengkritik secara langsung	1	-	-	**1**
4	Mengkritik secara tidak langsung	1	1	-	**2**
		7	**3**	**2**	

Tabel 3.1.3 Data Pujian dan Kritikan Produk Otomotif *Dicky Jock*

No	Fungsi	Jenis Tindak Tutur		Jumlah Data
		Direktif	Ekspresif	
1	Memuji secara langsung	-	-	**-**
2	Memuji secara tidak langsung	1	2	**3**
3	Mengkritik secara langsung	1	-	**1**
4	Mengkritik secara tidak langsung	1	1	**2**
		3	**3**	

Berikut disajikan beberapa contoh analisis sesuai dengan klasifikasi data dari masing-masing fungsi pujian dan kritikan beserta jenis tindak tuturnya yang diperoleh dari hasil screenshot dari platform sebagai berikut:

3.1.4 Memuji secara langsung produk pakaian *99koutlet.id* dengan jenis tindak tutur direktif
01/Memuji/Lsg/Pakaian/Direktif

Konteks: Penutur memberikan ulasan berupa tuturan pujian secara langsung terhadap pakaian yang sudah dibelinya di 99koutlet.id. Berikut tuturan yang disampaikan "Real pict cma agak ngepres sih di aku,, suka tpii 🥰bb aku 57 tb 167 mending L"

Pada data nomor 01 tersebut, bentuk pujian secara langsung terdapat pada kata ***sukaa tpii*** yang disertai dengan simbol emoji 🥰 yang mengekspresikan suka. Jenis tindak tutur yang terdapat dalam review tersebut ialah **direktif** dengan penanda kata kerja yang digunakan adalah ***mnding L.*** Pembeli secara langsung **memberikan saran** kepada calon pembeli lain agar memilih ukuran baju L jika memiliki berat badan yang sama dengan pemberi review yaitu 57 kg dan tinggi badan 167 cm. Pemberian saran merupakan salah satu penanda dalam tindak tutur direktif.

3.1.5 Memuji secara langsung produk pakaian *99koutlet.id* dengan jenis tindak tutur ekpresif
02/Memuji/Lsg/Pakaian/Ekpresif

Konteks: Penutur memberikan ulasan berupa tuturan pujian secara langsung terhadap pakaian yang sudah dibelinya di 99koutlet.id. Tuturannya "Bajuuu nyaa bgusss bgttt bhan ny jugaaa pass bgtt d bdan akuuu lgiii, elegantt bgtt lohh baju nya kea buat acra apapun ituu bgusss.thank you so muchh buat sellerr nyaaa **76*&').**

Dari data nomor 02 tersebut, bentuk pujian secara langsung ditulis oleh pembeli di ulasan produk dengan menggunakan kalimat-kalimat seperti ***packinganx cantik n bajunya pas di BB*** **6576*&').** Pembeli juga menyertakan simbol emoji 67&)' * yang menunjukan perasaan senang dan puas dari kualitas produk yang diterimanya. Ungkapan perasaan senang dan puas termasuk dalam jenis tindak tutur **ekspresif.** Dalam ulasan tersebut, pembeli juga mengucapkan terma kasih kepada penjual dengan kalimat ***mks*** yang merupakan singkatan dari ***terima kasih***. Mengucapkan terima kasih juga merupakan salah satu penanda tindak tutur ekspresif.

3.1.6 Memuji secara langsung produk pakaian *99koutlet.id* dengan jenis tindak tutur komisif 03/Memuji/Lsg/Pakaian/Komisif

Konteks: Penutur memberikan ulasan berupa tuturan pujian secara langsung terhadap pakaian yang sudah dibelinya di 99koutlet.id. Berikut tuturannya "AAAA INI BAGUS BGT PLISS PLISSS, ini aku di bb 65 aja muatt, ini bagus bgt gbsa bekata kata, ini aku bakal beli baju dsni lgi siii mana aku dapat di harga 33rb &:;<=><=> :&;=&:; <>; >=<:& >=<;:&&ABC".

Data nomor 03 tersebut menunjukan pujian secara langsung dengan tindak tutur komisif. Kalimat pujian secara langsung dari contoh data tersebut adalah ***AAAA INI BAGUS BGT PLISS PLISSS, ini aku di bb 65 aja muatt, ini bagus bgt gbsa bekata kata, ini aku bakal beli baju dsni lgi siii mana aku dapat di harga 33rb &:;<=><=> :&;=&:; <>; >=<:& >=<;:&&ABC".*** Simbol emoji &:;<=> &:;<=> &:;<=> &:;<=> &:;<=> &ABC yang digunakan oleh pembeli dalam memberikan ulasan produk menunjukan pujian secara langsung dalam bentuk emoji yang mewakili perasaan suka dan puas terhadap kualitas produk. Tindak tutur komisif dari data tersebut tercermin pada kalimat ***ini aku bakal beli baju dsni lgi siii mana aku dapat di harga 33rb.*** Tindak tutur komisif ditandai dengan adanya komitmen untuk melakukan suatu hal di kemudian hari dalam bentuk janji.

3.1.7 Memuji secara tidak langsung produk pakaian *99koutlet.id* dengan jenis tindak tutur direktif.
04/Memuji/Tdk Lsg/Pakaian/Direktif

Konteks: : Penutur memberikan ulasan berupa tuturan pujian secara langsung terhadap pakaian yang sudah dibelinya di 99koutlet.id. Tuturan "Bagian Qc sama packing nya lebih teliti lagi ya, udh ak coba aku kucek nodanya GX hilang, mana bajunya putih banget keliatanF&EGK&IJLM. aslinya suka sama bajunya"

Dari data 04 diatas, sebenarnya pembeli merasa suka dengan bajunya, hanya pujian tidak disampaikan di awal, namun di akhir ulasan. Pujian secara tidak langsung ditunjukan dengan kalimat ***aslinya suka sama bajunya.*** Namun karena masih terdapat cacat pada produk baju yang dibelinya sehingga pembeli mengedepankan memberi saran kepada penjual. Pemberian saran tersebut tercermin pada kalimat ***Bagian Qc sama packing nya lebih teliti lagi ya, udh ak coba aku kucek nodanya GX hilang, mana bajunya putih banget keliatanF&EGK&IJLM.*** Penggunaan simbol emoji pada data ini

menunjukan rasa tidak puas pembeli terhadap kualitas produk yang dibelinya. Pemberian saran dalam data 06 ditujukan kepada bagian quality control dan packing agar kualitas produk dan packing lebih baik. Tindak tutur direktif muncul pada kalimat pemberian saran.

3.1.8 Mengkritik secara langsung produk pakaian *99koutlet.id* dengan jenis tindak tutur direktif.

05/Kritik/Lsg/Pakaian/Direktif

Konteks: : Penutur memberikan ulasan berupa tuturan kritikan secara langsung terhadap pakaian yang sudah dibelinya di 99koutlet.id. Tuturannya "harusnya sblm kirim itu di cek dlu karna kepuasan pelanggan itu no 1"

Data nomor 05 menunjukan rasa tidak puas oleh pembeli, sehingga pembeli memberikan kritikan secara langsung kepada penjual dengan memberikan ulasan kalimat ***harusnya sblm kirim itu di cek dlu karna kepuasan pelanggan itu no 1*** tulisnya. Rating bintang 1 juga menunjukan kekecewaan pembeli terhadap kualitas produk yang diterimanya. Tindak tutur direktif pada data tersebut muncul pada kalimat ***harusnya.....***yang menunjukan pemberian saran.

3.1.9 Mengkritik secara tidak langsung produk pakaian *99koutlet.id* dengan jenis tindak tutur ekspresif.

06/Kritik/Tdk Lsg/Pakaian/Ekspresif

Konteks: Penutur memberikan ulasan berupa tuturan kritikan secara tidak langsung terhadap pakaian yang sudah dibelinya di 99koutlet.id. Tuturannya "maaff bgt ka mungkin barang aku doang yg gini ;)"

Data nomor 06 menunjukan kritikan tidak langsung oleh pembeli dalam ulasan produk. Kritikan tidak langsung disampaikan secara sopan dan santun berbalut *positif thinking* dengan asumsi pembeli bahwa hanya dialah yang mendapat barang yang kurang bagus kualitasnya, diungkapkan dengan kalimat ***maaff bgt ka mungkin barang aku doang yg gini.*** Tindak tutur ekspresif dalam data tersebut tercermin pada kata ***maaff bgt.*** Salah satu penanda tindak tutur ekpresif adalah meminta maaf.

3.1.10 Mengkritik secara tidak langsung produk pakaian *99koutlet.id* dengan jenis tindak tutur direktif.

07/Kritik/Tdk Lsg/Pakaian/Direktif

Konteks: Penutur memberikan ulasan berupa tuturan kritikan secara tidak langsung terhadap pakaian yang sudah dibelinya di 99koutlet.id. Tuturannya "Seharusnya diterterakan ukuran ini utk berat badan sgini, Jdi pas kami pesan sesuai. Ini saya kesempitan bajunya"

Data nomor 07 menunjukan kritikan tidak langsung dengan cara memberikan saran. Kalimat kritikan diawali dengan kata ***seharusnya.....***yang menunjukan memberikan saran. Salah satu penanda tindak tutur direktif ialah memberikan saran. Sehingga data nomor 09 termasuk tindak tutur direktif.

3.1.11 Memuji secara tidak langsung produk otomotif Dicky Jock dengan jenis tindak tutur ekspresif.

08/Memuji/Tdk Lsg/Otomotif/Ekspresif

Konteks: : Penutur memberikan ulasan berupa tuturan pujian secara tidak langsung produk otomotif Dicky Jock. Tuturannya " Biarlah binbtang yg berbicara… trimakasih psenanya sesuai tidak mengecewakan.

Data nomor 08 menunjukan pujian secara tidak langsung yang disampaikan oleh pembeli. Pujian tidak langsung tercermin pada kalimat ***biarlah bintang yang berbicara*** yang mengandung makna kepuasan atau tidak.

3.1.11 Mengkritik secara langsung produk otomotif Dicky Jock dengan jenis tindak tutur direktif.

09/Kritik/Lsg/Otomotif/Direktif

Konteks: : Penutur memberikan ulasan berupa tuturan kritik secara langsung produk otomotif Dicky Jock. Tuturannya "jahitan banyak yang copot bosss… mohon di benahi untuk ke depannya"

Data nomor 09 menunjukan kritikan secara langsung yang diberikan oleh pembeli dengan kalimat kritikan ***jahitan banyak yang copot bosss...***sehingga pembeli memberi rating bintang 1 yang artinya tidak puas dengan kualitas produk. Bentuk tindak tutur direktif terdapat pada kalimat ***mohon dibenahi untuk ke depannya*.** Kalimat tersebut mengandung unsur pemberian saran dari pembeli ke penjual.

3.1.12 Mengkritik secara tidak langsung produk otomotif Dicky Jock dengan jenis tindak tutur direktif.

10/Kritik/Tdk Lsg/Otomotif/Direktif

Konteks: : Penutur memberikan ulasan berupa tuturan kritik secara tidak langsung produk otomotif Dicky Jock. Tuturannya "Knapa klu gak Adamah bukan di batalin saja atu ngasih kabar jgn asal kirim jha saya kcewa"

Data nomor 10 menunjukan kritik secara tidak langsung dengan kalimat yang sekaligus mengandung saran yaitu ***knapa klu gak ada mah bukan dibatalin saja atu ngasih kabar, jgn asal kirim jha saya kecewa*** yang didukung dengan pemberian rating bintang dua tanda kekecewaan pembeli. Tindak tutur direktif pada data nomor 13 terdapat pada kalimat pemberian saran agar penjual membatalin pesanan atau kasih kabar ke

pembeli dan jangan asal kirim barang.

3.1.13 Mengkritik secara tidak langsung produk otomotif Dicky Jock dengan jenis tindak tutur ekspresif

11/Kritik/Tdk Lsg/Otomotif/Ekspresif

Konteks: : Penutur memberikan ulasan berupa tuturan kritik secara tidak langsung produk otomotif Dicky Jock. Tuturannya "Barangnya sih ok & pengiriman jg cepet, tapi saying yg bikin lama proses d tokonya & respon tokonya gak bagus. Nanya baik2 perihal pesanan yg g di pickup2 gak di respon, Giliran minta dibatalin baru di pickup & respon chatnya. Maap agak pelit kasi bintangnya krn kecewa dgn pelayanannya..."

Data nomor 11 juga menunjukan kritik tidak langsung yang disampaikan oleh pembeli dalam ulasan produk otomotif. Kalimat kritik terdapat pada kalimat ***tapi sayang yg bikin lama proses & tokonya & respon tokonya gak bagus*.** Tindak tutur ekspresif terdapat pada ungkapan ***maap agak pelit kasih bintangnya krn kecewa dgn pelayanannya.*** Kalimat ini mengandung permintaan maaf yang merupakan salah satu penanda tindak tutur ekspresif.

3.2Pembahasan

Tindak tutur dapat terbentuk dalam berbagai situasi dan kejadian termasuk didalamnya pemberian ulasan produk yang diberikan oleh pembeli dengan berbagai maksud dan tujuan, tentunya agar sesuatu yang disampaikan baik itu pujian maupun kritik dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Demikian pula yang terdapat pada ulasan produk pakaian dan otomotif dalam paper ini. Pujian dan kritikan yang diberikan oleh pembeli diwakilkan dalam bentuk kalimat-kalimat baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam bentuk menggunakan simbol emoji dan juga rating bintang 1-5.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 18 data yang dianalisis, tindak tutur direktif merupakan jenis tindak tutur yang paling sering muncul dalam ulasan produk, dengan total 10 data. Tindak tutur ini paling banyak ditemukan dalam bentuk pujian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini karena tindak tutur direktif mengandung unsur pemberian saran baik bagi calon pembeli maupun bagi penjual. Pemberian saran bagi calon pembeli dimaksudkan agar calon pembeli harus bagaimana dan harus memilih yang seperti apa produknya supaya kekecewaan yang sudah dialami oleh pemberi ulasan tidak terjadi pada pembeli berikutnya. Pemberian saran bagi penjual jelas ditujukan agar penjual memperhatikan kualitas produk dan pelayanannya.

Pujian yang diberikan oleh pemberi ulasan artinya pembeli sudah merasa sangat puas dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh penjual, sedangkan kritikan diberikan oleh pemberi ulasan manakala pembeli tidak merasa puas dan kecewa dengan kualitas produk yang diterima maupun pelayanan penjual, kurir atau *packaging* paket. Tindak tutur ekspresif dengan jumlah 6 data menunjukan rasa terima kasih dari pemberi ulasan kepada pihak penjual yang secara eksplisit di tulis dengan ucapan terima kasih. Sebenarnya ulasan-ulasan positif banyak diberikan oleh pembeli namun yang menyampaikan secara eksplisit dengan kalimat ucapan terima kasih tidak banyak.

Demkian pula tindak tutur komisif hanya ada dua data yang mengandung unsur janji pemberi ulasan untuk kembali order di toko yang sama. Ungkapan janji dalam ulasan tidak banyak ditemui karena sekalipun pembeli puas dan memberi rating bintang 5 sekalipun, namun tidak smua pemberi ulasan berani menulis janjinya di ulasan produk.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil temuan penelitian, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tindak tutur dapat terjadi dalam situasi dan kejadian apapun termasuk dala review ulasan produk berupa pakaian dan otomotif seperti dalam paper ini.
2. Terdapat tiga jenis tindak tutur dari ulasan produk yaitu tindak tutur direktif (10 data), yang berada dalam tuturan memuji secara langsung, memuji tidak langsung, mengkritik secara langsung dan mengkritik secara tidak langsung. Selanjutnya, tindak tutur ekspresif (6 data) yang muncul dalam tuturan memuji secara tidak langsung dan mengkritik secara tidak langsung. Sementara, tindak tutur komisif (2 data) yakni muncul dalam tuturan menuji secara tidak langsung. Ketiga tindak tutur tersebut tercermin dalam setiap ulasan produk yang berupa kalimat-kalimat pujian maupun kritikan.
3. Ditemukan bahwa pemberi ulasan juga melengkapi ulasannya dengan berbagai simbol emoji yang mendukung kalimat pujian maupun kritikan.

4.2 Saran

Adapun saran penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih terdapat kelemahan yaitu belum dianalisis tentang perbedaan gender pemberi ulasan produk sehingga disarankan bagi para peneliti selanjutnya juga dapat melibatkan pembahasan tentang perbedaan gender tersebut karena peneliti meyakini ada sesuatu yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.
2. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini masih terbatas pada aspek pragmatik sehingga saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan lebih lanjut penelitian semacam ini dengan pendekatan yang lain misalnya sosiopragmatik, sosiolinguistik dan lain sebagainya.
3. Saran bagi pemberi ulasan pada umumnya agar lebih bijak dalam memberi ulasan terutama dalam hal kritikan agar lebih santun dan sopan dalam memberikan kritikan.

DAFTAR PUSTAKA

Ayuni, D. P., & Sabardilla, A. (2021). Tindak Tutur Ekspresif Pada Kolom Komentar Akun YouTube Ngaji Filsafat. *Jurnal Ilmiah KORPUS*, *5*(2), 262–271. https://doi.org/10.33369/jik.v5i2.16307

Aziza, N. A. (2022). *Tindak Tutur Ekspresif dan Strategi Kesantunan dalam Tuturan Oza Rangkuti pada Podcast Kesel Aje* [Universitas Sebelas Maret].https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/93453/Tindak-

Tutur-Ekspresif-dan-Strategi- Kesantunan-dalam-Tuturan-Oza-Rangkuti-pada-Podcast-Kesel-Aje

Budiarta. (2021). *Tindak Tutur Ekspresif dan Kesantunan dalam Proses Konseling di Universitas Gundatama*.

Chandra, O. H. (2020). *Tindak Tutur Memuji Dan Menanggapi Pujian Dalam Bahasa Jawa Di Semarang Sebuah Kajian Sosiopragmatik* [Universitas Gadjah Mada]. http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/187593

Djatmika. (2015). *Mengenal Pragmatik Yuk!?*. Pustaka Pelajar (ANGGOTA IKAPI): Yogyakarta.

Febriyanno, N., & Sabardila, A. (2021). Tindak Tutur Ekspresif Mengkritik dan Memuji dalam Novel Cinta dalam Sujudku Karya Diana Febi. *Pena: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, *11*(1), 66–84.

Inggarwati, F. N. (2018). *Tindak Tutur Ekspresif dan Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Acara Angkringan di TVRI Yogyakarta (Suatu Tinjauan Pragmatik)*. Universitas Sebelas Maret.

Masitoh, T. M. W. (2017). *Tindak Tutur Ekspresif dan Kesantunan Berbahasa dalam Talk Show Cerita Perempuan di Trans TV* [Universitas Sebelas Maret]. https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/69214/Tindak-Tutur-Ekspresif-Dan-Kesantunan-Berbahasa-Dalam-Talk-Show-Cerita-Perempuan-Di-Trans-Tv Masruroh, M. O. (2023). *Tindak Tutur Memuji dan Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Video Ulasan Makanan di Youtube*. Universitas Sebelas Maret.

Maulida, N. (2019). Tindak Tutur Memuji dalam Film Kaze Tachinu. *LITE: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Budaya*, *15*(1), 62–79.

Nofrita, M. (2016). Tindak Tutur Ekspresif Mengkritik dan Memuji Dalam Novel Padang Bulan dan Cinta di dalam Gelas Karya Andrea Hirata. *Jurnal Pendidikan Rokania*, *1*(1), 51–60.

Nurhamida, N., & Tressyalina, T. (2019). Strategi Bertutur Dalam Tindak Tutur Ekspresif Bahasa Indonesia Pada Kegiatan Diskusi. *Pendidikan Bahasa Indonesia*, *8*(4), 21. https://doi.org/https://doi.org/10.24036/106907-019883

Nursiah, N., & Liusti, S. A. (2020). Tindak Tutur Ekspresif dalam Novel Bumi Manusia karya Pramoedya Ananta Toer. *Lingua Susastra*, *1*(2), 73–81. https://doi.org/https://doi.org/10.24036/ls.v1i2.12

Prameswari, L. N. (2023). *Tindak Tutur Ekspresif dan Strategi Kesantunan dalam Video Youtube Tasyi Athasyia*. Universitas Sebelas Maret.

Prasetyo, C. T., Sawardi, F. X., & Nugroho, M. (2023). Tindak Tutur Mengkritik Review Ponsel. *Prosiding Seminar Nasional Bahasa, Sastra, Dan Budaya (SEBAYA)*, 284– 293.

Rohmah, M. N. (2018). Tindak Tutur Ekspresif dalam Naskah Drama Laron Karya Gepeng Nugroho Sebagai Inovasi Pembelajaran Bahasa Indonesia. *Seminar Nasional KBSP V 2018*, 333–341.

Saragi, C. N. (2019). Wujud Tuturan Mengkritik Rocky Gerung Terhadap Pemerintahan Presiden Joko Widodo. *Suar Betang*, *14*(2). https://doi.org/10.26499/surbet.v14i2.125

Septiana, A. (2022). *Analisis Kontrastif Kesantunan Tindak Tutur Mengkritik dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Minangkabau*. Universitas Pendidikan Indonesia.

Sutopo, H. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Penerapannya Dalam Penelitian, Edisi Kedua.* Surakarta: UNS Press.

Wulandari, K. (2021). *Tindak Tutur Ekspresif dan Strategi Kesantunan Berbahasa dalam Pop Academy Final Audition 2020 di Indosiar* [Universitas Sebelas Maret].https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/92166/Tindak-Tutur-Ekspresif-dan-Strategi- Kesantunan-Berbahasa-dalam-Pop-Academy-Final-Audition-2020-Di-Indosiar

Yosani, Y. M. A. (2023). *Tindak Tutur Ekspresif dan Strategi Kesantunan dalam Ulasan Make up Beauty Vlogger di Youtube*. Universitas Sebelas Maret.

Miles, M. B. & Huberman, M. (1994). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, Jakarta: UI Press.