

TINDAK TUTUR EKSPRESIF DALAM KOLOM KOMENTAR DI APLIKASI BELANJA DARING

Moh. Arifin

(Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Islam Malang)

Email: Arieftopote@gmail.com

Abstrak: Interaksi sosial selalu melibatkan tindak tutur di dalamnya, tuturan-tuturan yang dilakukan antara satu orang dengan orang lainnya akan mengalami perbedaan. Salah satu jenis tindak tutur ilokusi ialah tindak tutur ekspresif. Tindak tutur ekspresif adalah sebuah tuturan yang dilakukan oleh penutur untuk menunjukkan sikap psikologi kepada mitra tuturnya. Tindak tutur tidak hanya terdapat dalam percakapan lisan. Tuturan juga dapat dituangkan dalam bentuk tulisan, salah satunya ialah pada kolom komentar di aplikasi belanja daring. Aplikasi belanja daring ialah suatu tempat yang di dalamnya terdiri beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pengguna sesuai kebutuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk dan fungsi tindak tutur ekspresif yang ditemukan dari aplikasi belanja daring. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis konten.

Kata Kunci: Tindak Tutur Ekspresif, Aplikasi Belanja Daring

PENDAHULUAN

Interaksi ialah proses seseorang menyampaikan rangsangan lambang-lambang dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Komunikasi sebagai suatu sarana untuk menyampaikan pesan memerlukan alat yang disebut bahasa. Dengan bahasa sebagai alat yang digunakan maka pesan dan ide, serta gagasan yang ingin seseorang sampaikan bisa tersalurkan dengan baik.

Proses komunikasi dengan massa dapat dilakukan dalam berbagai cara, salah satunya menggunakan media elektronik dan media cetak. Media yang paling digemari oleh masyarakat pada umumnya adalah media elektronik. Apalagi pada kemajuan zaman pada saat ini, media

elektronik dirasa lebih menjanjikan dibandingkan dengan media cetak, karena banyak sekali alat (fitur, situs, atau jejaring) yang dapat digunakan untuk menunjang ketercapaian diri seseorang untuk mengakses suatu berita atau informasi dengan menggunakan media elektronik diantaranya adalah televisi dan internet.

Aplikasi belanja daring merupakan suatu fenomena serta aktivitas yang menjadikan penting dalam kehidupan setiap orang, perkembangan internet menjadikan aktivitas berbelanja jauh lebih nyaman karena telah mengambil bentuk yang relatif bagi penggunaanya. Salah satu bukti mendasar yang banyak digemari oleh setiap orang adalah berbelanja merupakan aktivitas yang mudah, namun juga

merupakan kegiatan yang rumit karena setiap orang ingin memiliki produk terbaik yang mereka beli dengan kualitas harga terendah.

Aplikasi belanja daring memungkinkan para penggunanya mengunjungi toko-toko yang berbeda untuk menemukan kesepakatan terbaik. Keberadaan *E-Commerce* tersebar luas dan yang paling dominan di Negara ini ialah shopee, lazada, bukalapak, dan tokopedia. Pertumbuhan media tersebut dimasyarakat sangat dirasakan manfaatnya, serta konsumen yang berpedoman pada kepraktisan karena memungkinkan melakukan transaksi secara daring.

Bahasa yang digunakan sebagai alat komunikasi seseorang untuk berinteraksi antara satu dengan yang lain. Manusia yang menggunakan bahasa dapat berhubungan, saling belajar, dan mengungkapkan segala sesuatu yang hendak dikemukakan. Dalam komunikasi setidaknya harus terdiri dari tiga komponen, yaitu (1) pihak yang berkomunikasi atau disebut dengan partisipan (2) isi komunikasi, dan (3) alat yang digunakan dalam komunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli serta konsumen lain pada kolom komentar di aplikasi belanja yang biasanya banyak tuturan-tuturan baik dan buruk, misalnya cemoohan, keluhan, bujukan, bahkan pujian, serta ucapan

terima kasih itu memiliki hubungan dengan ilmu pragmatik. Pragmatik adalah cabang ilmu yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, yakni bagaimana satuan bahasa itu digunakan dalam berkomunikasi.

Komunikasi yang dilakukan tidak terlepas dari yang namanya tindak tutur cenderung sebagai gejala individu yang bersifat psikologis dan ditentukan oleh kemampuan bahasa penutur dalam menghadapi peristiwa tertentu. Peristiwa tersebut lebih menitikberatkan pada tujuan peristiwa atau komunikasi. Sedangkan tindak tutur lebih menitikberatkan pada makna atau arti tindakan dalam suatu tuturan. Peristiwa tutur dan tindak tutur merupakan dua gejala berbahasa yang terdapat pada satu proses, yaitu proses komunikasi.

Tindak tutur merupakan salah satu bagian utama dari pembahasan pragmatik. Tindak tutur (*speech act*) dapat dikaji melalui ilmu pragmatik karena tindak tutur termasuk suatu aktivitas berbahasa yang dipengaruhi oleh situasi, maksud, dan tujuan. Tindak tutur ialah gejala perorangan yang bersifat psikologis, dan keberlangsungannya ditentukan oleh kemampuan bahasa penutur dalam menghadapi situasi tertentu. Selain itu, tindak tutur merupakan hasil suatu kalimat di dalam kondisi tertentu merupakan satuan terkecil dari komunikasi bahasa

yang dapat berwujud pernyataan, perintah, pertanyaan atau yang lainnya.

Tindak tutur ekspresif merupakan tindak tutur mengkaji tentang tuturan-tuturan yang berhubungan dengan perasaan atau ekspresi penutur kepada mitra tutur. Tindak tutur ekspresif digunakan untuk menyatakan sesuatu yang dirasakan oleh penutur yang dalam hal ini adalah pembeli dan penjual serta pelanggan lain dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring, yang dalam penggunaannya tindak tutur ini menyesuaikan antara kata-kata yang diucapkan dengan perasaan yang dialaminya. Maksudnya pembeli menyatakan tentang suatu produk yang diterima berdasarkan kepuasan dan tidaknya terhadap produk tersebut yang dituangkan dalam kolom komentar sebagai penilaian dalam berbelanja daring.

Komunikasi yang dilakukan di media *E-Commerce* adalah komunikasi secara tidak langsung. Komunikasi tidak langsung adalah komunikasi yang dilakukan jarak jauh, artinya penutur dan mitra tutur menggunakan suatu media tertentu untuk menyampaikan maksud dan tujuannya. Dalam dunia belanja yang dilakukan secara daring aplikasi belanja shopee, lazada, dan bukalapak yang sebagai sumber data dalam penelitian ini. Pembeli menyatakan suatu bentuk kepuasan atau tidaknya dari suatu produk

yang telah diterima dengan menggunakan kolom komentar yang telah disediakan oleh pihak aplikasi. Sedangkan penjual menyebutkan kriteria suatu produk dalam bentuk deskripsi yang bisa membuat pembeli itu tertarik. Adapun komunikasi yang dilakukan secara langsung adalah komunikasi yang dilakukan secara bertatap muka, artinya pembeli dan penjual suatu barang bertemu langsung atau berhadapan langsung untuk mengetahui kejelasan tentang produk yang akan diperjualbelikan.

Pemilihan penelitian tindak tutur ekspresif ini karena berdasarkan keunikan untuk mengekspresikan suatu ungkapan berdasarkan apa yang ingin disampaikan pembicara kepada pendengar, pendengar kepada pembicara. Berkenaan dengan interaksi antara penjual dan pembeli serta pelanggan di aplikasi belanja daring terkadang banyak yang masih belum menyadari bahwa ketika komunikasi itu disampaikan tentang sesuatu barang yang ditanyakan atau diajukan pembeli kepada penjual tidak sengaja mengekspresikan tuturannya. Oleh sebab itu, tindak tutur ekspresif selalu memiliki tempat dimana seseorang melakukan tuturan disitulah tindak tutur ekspresif muncul.

Keistimewaan dari tindak tutur ekspresif ini, kita dapat mengetahui bagaimana kondisi psikologis penjual dan pelanggan jual beli di aplikasi belanja

daring. Artinya bahwa suatu tuturan ditentukan oleh konteks, yaitu waktu, tempat, peristiwa, proses, keadaan, dan mitra tutur, kata kerja yang digunakan untuk mengakomodasikan tindak tutur ini dicontohkan sebagai berikut; berterima kasih, mengkritik, meminta maaf, menyalahkan, bersimpati, dan sebagainya.

Penelitian yang dilakukan oleh Komariyah (2017) yang berjudul Tindak Tutur Ekspresif Dalam Film Samba Karya Oliver Nacache dan Eric Tolendano. Hasil analisis data berdasarkan bentuk ditemukan tindak tutur langsung literal, tidak langsung literal, langsung tidak literal dan tidak langsung tidak literal. Sedangkan berdasarkan fungsi tindak tutur ekspresif ditemukan mengucapkan terima kasih, selamat, bersimpati, meminta maaf, kemarahan, dan ucapan salam. Hasil penelitian ini berupa tuturan-tuturan yang diklasifikasikan berdasarkan bentuk dan fungsi tindak tutur ekspresif dalam film samba karya Oliver Nacache dan Eric Tolendano.

Berdasarkan keseluruhan paparan di atas, dapat dikemukakan bahwa tujuan dalam penelitian ini ialah untuk (1) mendeskripsikan bentuk tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring, dan (2) mendeskripsikan fungsi tindak tutur ekspresif yang digunakan dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Moleong (dalam Muhammad, 2011: 30) mengatakan bahwa pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan mengenai sifat-sifat suatu individu yang dapat diamati. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif menurut Nazir (2016: 6) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, dan peristiwa yang terjadi.

Peneliti memilih penelitian kualitatif deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk dan fungsi tuturan ekspresif dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring. Status peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai juru kunci instrumen. Peneliti bertindak sebagai instrument dalam mengumpulkan data. Hal ini dapat dibuktikan dari peran peneliti dalam langkah-langkah penelitian yang dimulai dari membaca dan mencari, mencatat, mengidentifikasi data, memberikan kode data, membuat instrumen penelitian serta melakukan analisis data dan membuat kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan metode analisis konten. Pengecekan keabsahan data

dilakukan diantaranya: pertama, teknik ketekunan pengamatan dilakukan peneliti dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti, rinci, dan terus menerus selama kegiatan analisis terhadap bentuk kemandirian peneliti sehingga didapatkan hasil penelitian yang tepat dan sesuai. Kedua, triangulasi pengamat, adanya pengamat di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data, yang dalam hal ini adalah dosen pembimbing. Ketiga, pemeriksaan sejawat melalui diskusi yang mendeskripsikan proses dan hasil penelitian dengan teman sejawat, berupa diskusi dan pembacaan berulang ulang oleh teman sejawat Meleong (2016: 327-334).

Dengan demikian, ketekunan pengamatan, triangulasi, dan teman sejawat keabsahan data tentang tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring dapat dibuktikan keabsahan datanya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring ini ditemukan 110 data dari keseluruhan yang telah dilakukan klasifikasi, pengelompokan data, memberikan kode data berdasarkan tindak tutur ekspresif. Hal ini membantu peneliti dan memberikan gambaran jelas dalam menganalisis tindak tutur ekspresif.

Peneliti kemudian melakukan pengidentifikasian data yang termasuk ke dalam bentuk dan fungsi tindak tutur ekspresif.

Hasil temuan data tersebut, peneliti sebagai juru kunci dalam pengumpulan data melakukan pembatasan terhadap data yang ditemukan. Berdasarkan bentuk tindak tutur ekspresif terdapat 30 data, sedangkan fungsi tindak tutur ekspresif terdapat 80 data dari kelima fungsi tuturan ekspresif.

Bentuk Tindak Tutur Langsung

Tindak tutur langsung adalah tindak tutur yang diutarakan dengan tipe tuturan dan makna yang sama dengan maksud pengutarannya. Maksud memerintah disampaikan dengan kalimat imperatif, memberitakan disampaikan dengan kalimat deklaratif, dan menanyakan sesuatu dengan menggunakan kalimat pertanyaan. Berikut contoh tindak tutur ekspresif langsung dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring.

Hadnes: Dan ini jelas salah saya nggak baca deskripsi, saya kira ukuran S dewasa ternyata utk anak umur 2 tahun. Koreksi lagi min, lain kali tolong disendirikan yang ukuran untuk anak-anak ya, budaya membaca sebagian orang trkadang emg kurang

(Komentar: 16-08-2021)
(SP/A/03082021)

Data di atas merupakan komentar pembeli di toko pakaian aplikasi belanja daring dengan pesanan celana dalam wanita yang menyatakan bahwa produk yang diteima tidak sesuai dengan keinginan. Data di atas secara langsung dinyatakan oleh pembeli bahwa kesalahan yang dilakukan adalah pembeli tidak melihat deskripsi penjual, sehingga pembeli mendapatkan produk celana yang dibawah umur dua tahun. Data tersebut termasuk ke dalam tindak tutur ekspresif yang bersifat memberitahu bahwa kebanyakan orang yang melakukan pemesanan tidak membaca deskripsi melainkan dilihat dari produk yang diunggah.

Bentuk Tindak Tutur Tidak Langsung

Tindak tutur tidak langsung merupakan tindak tutur yang diungkapkan dengan tipe kalimat yang tidak sesuai dengan maksud pengutarannya, tetapi makna kata-kata penyusunnya sesuai dengan yang dimaksudkan oleh penutur. Dalam penyampainnya tindak tutur ini dapat dilihat dari tindak tutur langsung. tindak tutur tidak langsung dapat dilihat dari contoh sebagai berikut.

Inisial B: Maaf baru kasih pendapat, headset bluetootnya baguuuusss pake bangeeett maaf cuma foto yg asli videonya belu, sempet lagi dijalan nyetir...Gak kecewa deh beli disini, asli baguuuusss barangnya,

thank you seller and sukses selalu
(Komentar: 11-10-2021) (SP/B/18072021)

Data di atas berupa wacana yang merupakan komentar pembeli yang menyatakan bahwa kepuasan pembeli terhadap produk yang dikirimkan oleh penjual, produk *headset bluetooth* ini memiliki kualitas yang bagus. Sehingga pembeli memuji penjual produk tersebut dan pembeli meminta maaf karena terlambat dalam memberikan ulasan terhadap produk tersebut. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif tidak langsung karena pembeli menginginkan dapat memberikan bukti secara video.

Fungsi Mengucapkan Terima Kasih

Terima kasih yaitu rasa syukur (KBBI, 2008: 1451) tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih ialah tindak tutur mengutarakan doa sebagai rasa syukur, tindak tutur ucapan terima kasih yang diucapkan penutur atas apa yang telah dilakukan mitra tuturnya. Tindak tutur tersebut mempunyai fungsi untuk mengucapkan terima kasih. Fungsi ucapan terima kasih berarti tuturan ekspresif yang mengikat penuturnya untuk mengekspresikan sikap psikologis yang dimaksudkan agar ujarannya diartikan sebagai evaluasi.

Afrishindun: Jaket mantab Bahan tebal dan ukuran pas bgt Pengirimana expres Pengemasan garcep

Harga sesuai Pokok sip
deh Thanks shopee n
seller

(Komentar: 09-06-2021) (SP/A/05072021)

Data di atas berupa wacana yang merupakan komentar pembeli di aplikasi belanja daring tepatnya di toko pakaian yang menyatakan kegembiraan dan rasa senang terhadap produk atau barang yang diterima sesuai dengan keinginannya. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi mengucapkan terima kasih kepada pihak shopee dan penjual produk, ditandai dengan kalimat “Thanks shopee n seller”.

Annisa D: paket sudah sampai
responnya cepat
barangnya bagus mantap
dan sukses trs

Balasan Penjual: trimakasih kak
semoga rezeki
kakak bertambah
bnayak amiinnnn

(Komentar: 09-06-2021) (LZ/A/10072021)

Data di atas adalah komentar pembeli dan balasan penjual tentang produk yang dipesan. Pembeli menyatakan kepuasan terhadap produk yang diterima dan penjual memberikan tanggapan kegembiraan karena produk yang dikirimkan sesuai dengan keinginan pembeli. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi mengucapkan terima kasih disertai rasa syukur dan doa.

Fungsi Meminta Maaf

Tuturan ekspresif meminta maaf merupakan tindak tutur yang terjadi karena beberapa faktor, misalnya karena perasaan tidak enak penutur terhadap petutur, perasaan bersalah penutur terhadap petutur, atau karena permintaan petutur. Dengan kata lain permintaan maaf ialah ungkapan permintaan atau penyesalan, ungkapan izin untuk melakukan sesuatu.

Nentii83: maaf ksh bintang 3 coz ini
pembelian yg ke 2x tpi
bahan nya beda bnget sma
yg pertama.. Yg k 2 mah
bahan nya tpis udah gtu
pesen xxl yg dqrin xl.

(Komentar: 12-11-2021) (SP/B/20072021)

Data di atas adalah komentar pembeli ditoko aplikasi belanja daring dengan pesanan celana panjang model *heroic angel* yang menyatakan ketidakpuasan produk yang diterima karena perbedaan kain celana. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi meminta maaf karena telah memberikan rating tiga sebagai bentuk kurang puas dan pembeli memperoleh produk dengan perbedaan kain sehingga pembeli meminta maaf sebagai bentuk sopan dalam berbelanja.

Rempetupa: Bahannya kaku n
kurang memuaskan..
maaf ya Sedikit
kecewaa.. padahal
harganya lumayan juga.
Dan warna pilihan tidak
sesuai digambar

Balasan Penjual: terima kasih atas ulasanya, kami akan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan anda!
(Komentar: 11-08-2021) (SP/B/24072021)

Data di atas merupakan komentar pembeli ditoko aplikasi belanja daring yang menyatakan ketidaksesuaian produk yang ada dietalase dengan produk yang diterima. Pembeli menyatakan baju yang diterimanya bahannya kaku dan warna tidak sama. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi meminta maaf yang ditandai dengan kalimat “maaf ya sedikit kecewa” karena produk yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan yang dipesan.

Fungsi Menyanjung

Menyanjung yaitu melahirkan kata-kata memuji yang diucapkan penutur untuk menyenangkan hati mitra tutur, memuji (KBBI 2008: 1223). tindak tutur ekspresif menyanjung ialah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk melahirkan pujian, bujukan, rasa senang kepada sesuatu yang di anggap baik dan mengutarakan pujian kepada mitra tutur atas apa yang dilakukan untuk memberikan sanjungan.

Yeni Agista: harga terjangkau, kualitas fungsi produk bagusss sesuai deskripsi, barang yg di kirim sesuai pesanan. Balas chat cepat, dan

respon juga baik.
Terima kasih yaa kak.
Recommended Seller
Semoga makin Sukses
selalu.. Amiiiiin
(Komentar: 18-03-2021) (BL/C/12072021)

Data di atas merupakan komentar pembeli ditoko aplikasi belanja daring dengan pesanan topi pelindung kepala yang menyatakan harga terjangkau, kualitas dan fungsi sesuai dengan deskripsi penjual, respon penjual baik serta didoakan semoga selalu sukses. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi menyanjung atas kesesuaian produk yang diterima oleh pembeli.

Kuntoro: Saya kasih 5 bintang, Barang ok juga deh. Tapi saran warna hitam nya dibuat juga.. untuk size M nya semua ukuran ok. Hanya saja panjang lengan panjangin dikit keren bgt tuh hehehe. Terima kasih
(Komentar: 29-01-2021) (BL/C/12072021)

Data di atas merupakan komentar pembeli ditoko aplikasi belanja daring dengan pesanan kaos untuk wanita yang menyatakan kepuasan terhadap produk yang diterima dengan memberikan penialain rating lima. Data di atas merupakan komentar pembeli yang berfungsi menyanjung serta pembeli memberikan saran kepada penjual untuk membuat kaos berwarna hitam dan bagian lengan kurang panjang.

Fungsi Mengeluh

Mengeluh yaitu menyatakan susah (karena penderitaan, kesakitan, kelelahan dan sebagainya), (KBBI, 2008: 660).

Tindak tutur ekspresif mengeluh adalah tindak tutur yang menyatakan kesusahan atau tuturan yang berisi keluhan penutur kepada mitra tutur.

Sendie: barang sampai tepat waktu, namun kualitas barang tidak sesuai dengan yang di foto, bagan tipis dan tidak terdapat lubang port usb untuk pengeces HP.

(Komentar:06-05-2021) (LZ/D/26072021)

Data di atas adalah komentar pembeli ditoko aplikasi belanja daring yang menyatakan ketidaksesuaian produk yang dikirimkan penjual. Pernyataan pembeli bagan tas yang diterima terlalu tipis dan tidak terdapat lubang kabel data untuk mengecas sedangkan yang diunggah oleh pembeli adalah tas yang memiliki lubang kabel data. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi pembeli mengeluh karena produk yang diterima tidak sesuai dengan unggahan penjual.

Annisa.reflinaaa: Bajunya lumayan tipiss sih, yaa sesuai dgn harga, saya kasih bintang tiga krna dibagian lengannya kancingnya kurang satu

(Komentar: 30-07-2021) (SP/D/27072021)

Data di atas merupakan komentar pembeli ditoko pakaian aplikasi belanja daring yang menyatakan keluhan tentang produk yang diterima dibagian lengannya kekurangan kancing. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi mengeluh karena dalam pengemasan penjual tidak mengoreksi terlebih dahulu sebelum mengirimkan ke penerima.

Fungsi Menyalahkan

Menyalahkan merupakan menyatakan (memandang dan menganggap) salah (KBBI, 2008:1207). Tindak tutur ekspresif menyalahkan adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk menyatakan, memandang, dan menganggap salah mitra tutur, terhadap sesuatu yang telah dilakukannya

Leli_Efendy: Kenapa sendalnya banyak yang salah ukuran sih, minta size 39 dikasih 38 minta size 40 dikasih 38 kalok ga ada size nya ga usah di cantumkan, udah di cantumkan dikirim size nya salah semua

(Komentar: 24-02-2021) (SP/E/03082021)

Data di atas merupakan komentar pembeli ditoko aplikasi belanja daring yang menyatakan kesalahan yang dilakukan oleh penjual produk. Pesanan pembeli adalah sandal ukuran 39 dan 40 namun, penjual mengirimkan produknya

berukuran 38 semua. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi menyalahkan karena produk yang diterima tidak sesuai pesanan.

Soniasetianingsih1205: Kecewa sih kenapa bisa gk kejait gth masih belom beres jaitannya masa gk dicek dulu

(Komentar: 06-07-2021) (SP/E/03082021)

Data di atas merupakan komentar pembeli pada toko pakaian di aplikasi belanja daring. Data tersebut menyatakan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk yang diterima, Soniasetianingsih1205 membeli baju dan mendapatkan pakaian yang banyak bagian-bagian yang belum dijahit serta penjual melakukan kesalahan dengan tidak mengecek produknya sebelum membuskus dan mengirimkan ke penerima. Data di atas merupakan tindak tutur ekspresif yang berfungsi menyalahkan penjual toko karena telah memberikan baju yang jahitannya belum sempurna namun sudah diperjualbelikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis mengenai tindak tutur ekspresif yang terdapat dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring meliputi (1) bentuk tindak tutur ekspresif yang terdapat dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring dibagi menjadi dua bagian, yaitu (a) tindak tutur langsung, dan

(b) tindak tutur tidak langsung. Fungsi tindak tutur ekspresif yang ditemukan dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring di antaranya: (a) fungsi mengucapkan terima kasih, (b) fungsi permintaan maaf, (c) fungsi menyangjung atau memuji, (d) fungsi mengeluh, dan (e) fungsi menyalahkan.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan terkait tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring maka, dapat disarankan sebagai berikut.

1) Guru

Penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran untuk siswa mengenai penggunaan tindak tutur ekspresif yang dituangkan dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring, baik dari segi bentuk tuturan ekspresif yang meliputi bentuk tuturan langsung dan tuturan tidak langsung serta dari segi fungsi tuturan ekspresif yang meliputi mengucapkan terima kasih, menyalakan, menyatakan permintaan maaf, mengeluh, dan memuji. Secara garis besar guru dapat menjelaskan kepada siswa bahwa tindak tutur ekspresif yang dituangkan dalam kolom komentar adalah pemberian nilai suatu produk yang diterima baik

pernyataan itu berupa kepuasan atau ketidakpuasan pembeli. Penilaian itu dapat menjadi acuan penjual untuk lebih baik lagi untuk menghindari kekecewaan konsumen dalam berbelanja daring. Dengan kata lain, tindak tutur ekspresif dapat terbentuk jika maksud dan tujuan komunikasi yang dilakukan dapat dipahami oleh kedua belah pihak.

2) **Pengembang Kurikulum**

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber informasi untuk menambah wawasan mengenai tindak tutur ekspresif yang penuangannya dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring. Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari yang dilakukan seseorang pun dapat menumbuhkan tuturan-tuturan ekspresif tanpa disadari oleh penutur dan mitra tutur. Selain menjadi referensi dan sumber informasi, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dibidang pragmatik khususnya tindak tutur ekspresif serta dapat mengembangkan pengklasifikasian tentang bentuk dan fungsi tindak tutur ekspresif baik di dalam kolom komentar di aplikasi belanja daring maupun sosial media lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Muhammad. 2011. *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka Cendikia Utama.
- Meleong, Lexy. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. 2016. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.