

## REPRESENTASI STRATEGI KESANTUNAN DALAM ULASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI PLAYSTORE: KAJIAN PRAGMATIK

## REPRESENTATION OF POLITENESS STRATEGIES IN USER REVIEWS OF THE GOJEK APPLICATION ON PLAYSTORE: A PRAGMATIC STUDY

Siswanto<sup>\*1)</sup>, Deni Afriadi<sup>2)</sup>, Rian Azmul Fauzi<sup>3)</sup>, Robiatul Adawiyah<sup>4)</sup>

<sup>1)</sup>Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia, siswanto@unilak.ac.id

<sup>2)</sup>Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia, deniafriadi@unilak.ac.id

<sup>2)</sup>Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia, azmul@unilak.ac.id

<sup>2)</sup>Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia, robiatul281@gmail.com

\*Correspondence to: siswanto@unilak.ac.id

Article History:	Received	Revision	Accepted	Published
	March 9, 2026	March 12, 2026	March 15, 2026	March 28, 2026

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi masyarakat, termasuk munculnya ulasan pengguna pada platform aplikasi daring seperti Google Play. Ulasan pengguna tidak hanya berfungsi sebagai media evaluasi layanan, tetapi juga menjadi ruang interaksi yang memperlihatkan praktik kesantunan berbahasa dalam komunikasi digital. Meskipun kajian kesantunan telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian berfokus pada media sosial umum, sementara kajian mengenai strategi kesantunan dalam ulasan aplikasi layanan digital masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi kesantunan yang digunakan oleh pengguna dalam ulasan aplikasi Gojek di Google Playstore. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif pragmatik. Data penelitian berupa 100 ulasan pengguna berbahasa Indonesia yang diambil dari Google Playstore dianalisis menggunakan kerangka strategi kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat strategi kesantunan yang digunakan pengguna, yaitu *bald on record* (27 data), *positive politeness* (42 data), *negative politeness* (21 data), dan *off record* (10 data), dengan *positive politeness* sebagai strategi yang paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung mempertahankan harmoni sosial ketika menyampaikan kritik maupun apresiasi, yang mencerminkan nilai budaya komunikasi masyarakat Indonesia yang menekankan penghargaan dan solidaritas sosial. Penelitian ini memberikan kontribusi pada kajian pragmatik digital serta memberikan implikasi praktis bagi penyedia layanan digital dalam memahami pola komunikasi pengguna pada platform ulasan daring.

### Kata Kunci

Kesantunan Berbahasa, Strategi Kesantunan, Pragmatik Digital, Ulasan Pengguna, Aplikasi Gojek

### Abstract

The development of digital technology has transformed communication patterns in society, including the emergence of user reviews on online application platforms such as Google Play. User reviews not only function as a means of service evaluation but also serve as an interaction space that reflects politeness practices in digital communication. Although studies on politeness have been widely conducted, most research has focused on general social media, while investigations into politeness strategies in digital service application reviews remain relatively limited. Therefore, this study aims to identify and describe the politeness strategies employed by users in Gojek application reviews on Google Play. This research employs a qualitative approach with a descriptive-pragmatic design. The data consist of 100 Indonesian-language user reviews collected from Google Play and analyzed using the politeness strategy framework proposed by Brown and Levinson. The results indicate that four politeness strategies are used by users: *bald on record* (27 instances), *positive politeness* (42 instances), *negative politeness* (21 instances), and *off record* (10 instances), with *positive politeness* being the most dominant strategy. These findings suggest that users tend to maintain social harmony when conveying criticism or appreciation, reflecting the values of Indonesian communication culture, which emphasize respect and social solidarity. This study contributes to the development of digital pragmatics and provides practical implications for digital service providers in understanding user communication patterns on online review platforms.

### Keywords

Linguistic Politeness, Politeness Strategies, Digital Pragmatics, User Reviews, Gojek Application

DOI : <https://doi.org/10.25299/geram.2026.27496>

Citation : Siswanto, Afriadi, D., Fauzi, R. A., Adawiyah, R. (2026). Representasi Strategi Kesantunan dalam Ulasan Pengguna Aplikasi Gojek di Playstore: Kajian Pragmatik. GERAM (Gerakan Aktif Menulis), 14(1), 169–178. <https://doi.org/10.25299/geram.2026.27496>

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital di era modern telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat berkomunikasi dan berinteraksi. Internet dan beragam platform daring kini tidak hanya berperan sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi wadah bagi pengguna untuk membagikan pengalaman, menyampaikan opini, serta menilai layanan publik maupun komersial. Menurut David Crystal (2011), perkembangan internet telah melahirkan bentuk komunikasi baru yang memiliki karakteristik linguistik yang berbeda dari komunikasi tradisional. Dalam kajian komunikasi berbasis komputer, Susan C. Herring (2013) juga menegaskan bahwa komunikasi daring memungkinkan munculnya bentuk interaksi baru yang menggabungkan unsur komunikasi lisan dan tulisan dalam ruang digital.

Salah satu bentuk komunikasi digital yang semakin berkembang adalah ulasan pengguna pada platform aplikasi daring. Melalui fitur ulasan pada platform distribusi aplikasi seperti Google Play, pengguna dapat menyampaikan pengalaman penggunaan aplikasi, memberikan penilaian terhadap kualitas layanan, serta menyampaikan kritik dan saran kepada pengembang aplikasi. Dengan demikian, ruang ulasan aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana evaluasi layanan, tetapi juga menjadi arena interaksi komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan digital.

Bahasa memainkan peran penting dalam membentuk persepsi publik sekaligus menjaga hubungan sosial antara pengguna dan penyedia layanan. Dalam kajian pragmatik, fenomena ini berkaitan erat dengan konsep kesantunan berbahasa. Teori kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987) menjelaskan bahwa kesantunan merupakan strategi linguistik yang digunakan penutur untuk menjaga keharmonisan hubungan sosial dengan melindungi *face* atau citra diri penutur maupun mitra tutur. Brown dan Levinson mengemukakan empat strategi utama kesantunan, yaitu *bald on record*, *positive politeness*, *negative politeness*, dan *off record*, yang digunakan penutur untuk menyampaikan maksud komunikatif dalam berbagai situasi sosial.

Meskipun teori tersebut awalnya dikembangkan dalam konteks komunikasi tatap muka, konsep kesantunan juga relevan untuk menganalisis komunikasi yang berlangsung dalam ruang digital. Menurut Marta Dynel (2023), praktik kesantunan dan ketidaksantunan dalam komunikasi berbasis internet sering kali dipengaruhi oleh anonimitas pengguna serta sifat interaksi yang berlangsung secara publik. Sementara itu, Caroline Tagg dan Philip Seargeant (2024) menjelaskan bahwa karakteristik platform media sosial turut memengaruhi gaya bahasa, tingkat langsung tidaknya tuturan, serta strategi komunikasi yang digunakan oleh pengguna dalam menyampaikan pendapat.

Penelitian mengenai kesantunan berbahasa dalam komunikasi digital juga telah dilakukan dalam berbagai konteks media sosial. Penelitian yang dilakukan oleh Sitepu, Martha, dan Suandi (2024) menunjukkan bahwa warganet Indonesia masih menggunakan strategi kesantunan dalam komentar media sosial, terutama dalam bentuk pujian dan ungkapan dukungan. Penelitian lain oleh Fadlilah dan Hasanudin (2023) menemukan bahwa interaksi daring juga sering memperlihatkan pelanggaran kesantunan yang dipicu oleh perbedaan pendapat serta dinamika diskusi publik di media sosial. Selain itu, Pranowo (2021) menegaskan bahwa kesantunan berbahasa dalam komunikasi publik masyarakat Indonesia sangat dipengaruhi oleh nilai budaya yang menekankan harmoni sosial dan penghormatan terhadap mitra tutur. Rahardi (2020) juga menunjukkan bahwa praktik kesantunan dalam komunikasi digital mengalami adaptasi seiring dengan berkembangnya teknologi komunikasi dan perubahan pola interaksi masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah memberikan gambaran mengenai kesantunan berbahasa dalam komunikasi daring, sebagian besar kajian masih berfokus pada interaksi di media sosial umum seperti Twitter, YouTube, atau Instagram. Penelitian yang secara khusus mengkaji strategi kesantunan dalam ulasan pengguna pada aplikasi layanan digital masih relatif terbatas. Selain itu, banyak penelitian sebelumnya lebih menekankan pada analisis sentimen positif dan negatif daripada analisis strategi linguistik kesantunan yang digunakan pengguna dalam menyampaikan evaluasi terhadap suatu layanan digital (Siregar & Rahmadani, 2023; Ardi & Nababan, 2019). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai strategi kesantunan dalam ulasan aplikasi masih memerlukan perhatian lebih untuk memahami bagaimana pengguna menegosiasikan kritik, harapan, dan pengalaman mereka dalam ruang komunikasi digital.

Penelitian ini memilih aplikasi Gojek sebagai objek kajian. Pemilihan ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Gojek merupakan salah satu platform layanan transportasi dan layanan digital terbesar di Indonesia dengan jumlah pengguna yang sangat besar serta tingkat interaksi

pengguna yang tinggi dalam fitur ulasan aplikasi di Google Play. Kedua, sebagai aplikasi yang berkembang dari konteks sosial Indonesia, ulasan pengguna Gojek pada umumnya menggunakan bahasa Indonesia sehingga memberikan konteks yang relevan untuk mengkaji praktik kesantunan berbahasa dalam budaya komunikasi masyarakat Indonesia. Ketiga, dibandingkan dengan aplikasi *ride-hailing* lain seperti Grab atau Maxim, Gojek memiliki ekosistem layanan yang lebih beragam sehingga memungkinkan munculnya variasi pengalaman pengguna yang lebih luas dalam ulasan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk strategi kesantunan yang digunakan oleh pengguna dalam ulasan aplikasi Gojek di Google Play. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pragmatik digital, khususnya dalam memahami praktik kesantunan berbahasa dalam interaksi berbasis platform digital. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang layanan digital dalam memahami pola komunikasi pengguna serta membangun interaksi yang lebih etis dan responsif dengan masyarakat pengguna.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-pragmatik. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena kebahasaan secara kontekstual, yaitu strategi kesantunan dalam ulasan pengguna aplikasi Gojek di Google Play. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena bahasa sebagaimana adanya, dengan fokus pada makna pragmatik dalam data linguistik berdasarkan kerangka Brown dan Levinson (1987) (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2021).

### **Sumber dan Subjek Data**

Subjek penelitian ini adalah ulasan pengguna aplikasi Gojek pada platform Google Play Store yang ditulis dalam bahasa Indonesia selama periode tahun 2025 hingga 2026. Penentuan subjek dilakukan secara selektif dengan menetapkan kriteria inklusi yang ketat, yakni ulasan harus menggunakan bahasa Indonesia, memuat opini, kritik, maupun apresiasi yang substantif terhadap layanan Gojek, serta secara eksplisit menunjukkan penggunaan strategi kesantunan atau ketidaksantunan berbahasa.

### **Prosedur Seleksi Data**

Prosedur seleksi data dilakukan melalui tiga tahapan sistematis untuk menyaring 382 ulasan awal. Tahap pertama adalah penyaringan bahasa yang mengeliminasi 57 ulasan non-bahasa Indonesia, diikuti tahap kedua berupa penyaringan relevansi isi yang menggugurkan 128 ulasan karena tidak mengandung opini yang bermakna. Tahap terakhir adalah penyaringan pragmatik yang menyingkirkan 97 ulasan karena tidak menunjukkan strategi kesantunan. Proses seleksi ini menghasilkan korpus akhir sebanyak 100 ulasan yang dinilai representatif dan memenuhi seluruh kriteria analisis.

### **Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang bertanggung jawab penuh dalam pengumpulan serta analisis data sesuai dengan perspektif Creswell (2014). Untuk mendukung objektivitas, peneliti menggunakan instrumen pendukung berupa lembar observasi yang berfungsi mencatat dan mengelompokkan data berdasarkan jenis strategi kesantunan. Selain itu, perangkat lunak Microsoft Excel digunakan sebagai alat bantu untuk mengorganisasi, menyimpan, dan melakukan pengkodean data secara terstruktur.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi daring dengan langkah-langkah yang terukur. Proses diawali dengan mengakses halaman ulasan Gojek di Google Play, kemudian memilih ulasan yang sesuai dengan kriteria penelitian. Ulasan yang terpilih disalin ke dalam format teks dan diperkuat dengan tangkapan layar sebagai bukti otentik. Seluruh data tersebut

kemudian disusun ke dalam tabel korpus penelitian yang terorganisasi untuk memudahkan tahap analisis selanjutnya.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menerapkan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi empat tahapan. Pertama, dilakukan reduksi data dengan membaca ulang dan mengeliminasi informasi yang tidak relevan. Kedua, data dikategorisasikan dan diberi kode berdasarkan teori strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987). Ketiga, data disajikan dalam bentuk tabel dan matriks analisis untuk melihat pola yang muncul. Terakhir, dilakukan penarikan kesimpulan dengan menafsirkan makna, fungsi, serta implikasi sosial-budaya dari penggunaan strategi kesantunan tersebut dalam konteks komunikasi digital.

### Validitas dan Reliabilitas

Untuk menjamin validitas hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi teori dengan membandingkan kerangka kerja Brown dan Levinson terhadap konsep-konsep pragmatik digital terkini. Aspek reliabilitas diperkuat melalui proses verifikasi oleh koder kedua (inter-rater), di mana setiap perbedaan interpretasi dalam pengkodean didiskusikan secara mendalam hingga mencapai kesepakatan bersama, merujuk pada standar validitas yang diusung oleh Leech (2014) dan Rahardi (2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini menganalisis strategi kesantunan berbahasa dalam 100 ulasan pengguna aplikasi Gojek yang diambil dari platform Google Play Store pada periode Februari 2025–Januari 2026. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi jenis strategi kesantunan yang digunakan pengguna ketika mengekspresikan penilaian, keluhan, maupun apresiasi terhadap layanan Gojek. Proses analisis mengikuti tahapan yang telah dijelaskan pada bagian metode, yaitu reduksi data, pengkodean berdasarkan kategori strategi kesantunan, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa keempat strategi kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987), yaitu *bald on record*, *positive politeness*, *negative politeness*, dan *off record*, muncul dalam ulasan pengguna dengan frekuensi yang berbeda. Variasi penggunaan strategi tersebut menunjukkan cara pengguna menegosiasikan hubungan sosial dengan penyedia layanan dalam ruang komunikasi digital.

Secara umum, ulasan pengguna dapat diklasifikasikan ke dalam tiga konteks tuturan, yaitu ulasan positif (pujian), ulasan negatif (keluhan), dan ulasan netral (saran atau evaluasi). Pada ulasan yang bernada positif, pengguna cenderung menggunakan strategi *positive politeness* untuk menunjukkan apresiasi terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, pada ulasan yang mengandung keluhan atau kritik, pengguna lebih sering menggunakan strategi *negative politeness* untuk menyampaikan keberatan secara lebih sopan. Di sisi lain, terdapat pula pengguna yang menggunakan strategi *bald on record* yang bersifat langsung tanpa mitigasi kesantunan, terutama ketika mengekspresikan ketidakpuasan terhadap layanan.

**Tabel 1. Distribusi Strategi Kesantunan dalam Ulasan Pengguna Aplikasi Gojek**

Strategi Kesantunan	Frekuensi
Bald on Record	27
Positive Politeness	42
Negative Politeness	21
Off Record	10
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1, strategi *positive politeness* merupakan strategi yang paling dominan digunakan oleh pengguna dengan frekuensi sebesar 42 data. Strategi ini umumnya muncul dalam bentuk

ungkapan terima kasih, pujian terhadap kualitas layanan, atau ungkapan solidaritas terhadap pengemudi maupun pihak pengelola aplikasi. Dominasi strategi ini menunjukkan bahwa pengguna masih berupaya mempertahankan hubungan sosial yang positif meskipun interaksi berlangsung dalam ruang digital yang terbuka.

Strategi *bald on record* menempati posisi kedua dengan frekuensi 27 data. Strategi ini ditandai dengan tuturan yang bersifat langsung, seperti keluhan atau kritik tanpa penggunaan bentuk penghalus bahasa. Penggunaan strategi ini biasanya muncul dalam ulasan yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap fitur aplikasi, sistem pembayaran, atau kualitas pelayanan.

Strategi *negative politeness* ditemukan pada 21 data. Strategi ini biasanya diwujudkan melalui penggunaan ungkapan permohonan, kata penghalus, atau bentuk kalimat yang menunjukkan sikap menghargai pihak layanan ketika menyampaikan kritik atau saran. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna tetap berusaha menjaga kesantunan dalam menyampaikan keluhan. Sementara itu, strategi *off record* merupakan strategi yang paling jarang digunakan dengan frekuensi sebanyak 10 data. Strategi ini biasanya ditandai dengan penggunaan tuturan tidak langsung, seperti sindiran atau pernyataan implisit yang mengandung kritik terhadap layanan. Meskipun frekuensinya relatif kecil, strategi ini menunjukkan adanya upaya pengguna untuk menyampaikan evaluasi secara lebih halus.

Dalam konteks budaya Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kesopanan, dominasi strategi *positive politeness* menunjukkan bahwa pengguna masih mempertahankan orientasi kesantunan dalam komunikasi digital. Namun demikian, munculnya strategi *bald on record* dalam jumlah yang cukup signifikan juga memperlihatkan adanya perubahan pola komunikasi, di mana ruang digital memberikan kebebasan bagi pengguna untuk menyampaikan kritik secara lebih langsung. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kesantunan berbahasa dalam ulasan aplikasi digital merupakan hasil interaksi antara nilai budaya, tujuan komunikatif pengguna, dan struktur teknologi platform yang memediasi komunikasi tersebut. Berikut ini analisis strategi kesantunan yang ditemukan dalam ulasan pengguna aplikasi Gojek di Google Playstore.

### **Strategi *Bald on Record***

Strategi *bald on record* merupakan strategi kesantunan yang digunakan penutur untuk menyampaikan maksud secara langsung tanpa menggunakan bentuk mitigasi atau penanda kesantunan. Dalam strategi ini, penutur tidak berupaya mengurangi potensi ancaman terhadap *face* mitra tutur karena tujuan utama komunikasi adalah menyampaikan pesan secara jelas dan efisien (Brown & Levinson, 1987). Berdasarkan hasil analisis terhadap ulasan pengguna aplikasi Gojek pada Google Play, ditemukan sejumlah tuturan yang menunjukkan penggunaan strategi ini.

*Data 17/III/2025*

*“Driver-nya lama banget datang, bikin telat!”*

Tuturan tersebut menunjukkan kritik langsung tanpa adanya penanda kesantunan atau mitigasi linguistik. Secara pragmatik, penutur menyampaikan ketidakpuasan terhadap keterlambatan pengemudi secara eksplisit. Penggunaan frasa “lama banget” berfungsi sebagai *intensifier* yang memperkuat evaluasi negatif terhadap layanan. Dalam konteks hubungan antara pengguna dan penyedia layanan transportasi daring, jarak sosial antara kedua pihak relatif tinggi karena hubungan tersebut bersifat impersonal dan tidak melibatkan interaksi sosial yang berkelanjutan. Relasi kekuasaan juga cenderung setara karena pengguna berposisi sebagai pelanggan yang memiliki hak untuk menilai layanan yang diterimanya. Dalam kondisi demikian, tingkat ancaman terhadap pihak yang dikritik tidak dianggap terlalu besar sehingga penutur merasa tidak perlu menggunakan strategi kesantunan yang lebih kompleks.

*Data 24/V/2025*

*“Aplikasinya sering error, tolong diperbaiki.”*

Tuturan ini juga menunjukkan kritik langsung terhadap kualitas aplikasi. Penutur secara eksplisit menyatakan bahwa aplikasi sering mengalami kesalahan sistem melalui penggunaan frasa “sering error”. Permintaan perbaikan disampaikan secara langsung melalui bentuk imperatif “tolong diperbaiki”. Meskipun terdapat kata “tolong”, tuturan ini tetap bersifat langsung karena tidak disertai

dengan bentuk mitigasi lain seperti permohonan maaf atau penjelasan tambahan yang biasanya muncul dalam strategi kesantunan yang lebih tidak langsung. Dalam interaksi antara pengguna dan pengembang aplikasi digital, hubungan keduanya bersifat impersonal dengan jarak sosial yang relatif tinggi. Kritik terhadap performa aplikasi juga dipandang sebagai tuntutan yang wajar dari pengguna, sehingga penyampaian keluhan secara langsung dianggap dapat diterima dalam konteks komunikasi layanan digital.

*Data 86/II/2026*

*“Dari yang awalnya banyak diskon sekarang malah mahal-mahal semua. Jarak cuman 4–5 Km ongkirnya lebih mahal dari harga makanannya.”*

Tuturan ini menunjukkan bentuk kritik langsung terhadap kebijakan harga layanan. Penutur membandingkan kondisi sebelumnya yang banyak memberikan diskon dengan kondisi saat ini yang dinilai lebih mahal. Ungkapan “mahal-mahal semua” memperkuat evaluasi negatif terhadap perubahan harga yang dirasakan pengguna. Selain itu, perbandingan antara ongkos kirim dan harga makanan digunakan untuk menegaskan bahwa biaya layanan dianggap tidak proporsional. Kritik disampaikan tanpa bentuk penghalusan bahasa sehingga mencerminkan strategi penyampaian yang langsung.

Penggunaan strategi *bald on record* dalam ulasan digital menunjukkan bahwa sebagian pengguna memilih menyampaikan kritik secara langsung tanpa menggunakan penanda kesantunan. Hal ini mencerminkan bahwa dalam konteks interaksi impersonal dengan penyedia layanan digital, penutur lebih menekankan kejelasan dan efisiensi komunikasi dibandingkan mitigasi ancaman terhadap face pihak lain.

### **Strategi Positive Politeness**

Strategi *positive politeness* merupakan strategi kesantunan yang bertujuan menjaga *positive face* mitra tutur, yaitu keinginan seseorang untuk dihargai dan diterima oleh orang lain (Brown & Levinson, 1987). Dalam strategi ini, penutur biasanya menggunakan ungkapan apresiasi, pujian, atau solidaritas sebelum atau saat menyampaikan kritik.

*Data 21/VI/2025*

*“Terima kasih Gojek, biasanya cepat banget, tapi kali ini agak lama ya. Semangat terus buat drivernya!”*

Tuturan ini menunjukkan adanya upaya penutur untuk mempertahankan hubungan sosial yang positif dengan penyedia layanan. Penutur terlebih dahulu menyampaikan apresiasi melalui ungkapan “Terima kasih” dan pengakuan terhadap kualitas layanan yang biasanya cepat. Kritik terhadap keterlambatan layanan baru disampaikan setelah adanya pengakuan positif tersebut. Selain itu, ungkapan “Semangat terus buat drivernya” menunjukkan bentuk dukungan yang memperkuat solidaritas antara pengguna dan pengemudi. Strategi ini menunjukkan bahwa penutur berupaya mengurangi potensi ancaman terhadap citra positif pihak yang dikritik dengan cara menyeimbangkan kritik dengan apresiasi.

*Data 39/VIII/2025*

*“Pelayanannya selama ini bagus kok, cuma hari ini agak lama saja.”*

Tuturan ini juga menunjukkan strategi *positive politeness* melalui pemberian pujian sebelum menyampaikan kritik. Penutur menegaskan bahwa kualitas layanan secara umum dinilai baik melalui frasa “pelayanannya selama ini bagus kok”. Kritik terhadap keterlambatan layanan kemudian disampaikan sebagai pengecualian terhadap pengalaman yang biasanya positif. Dengan cara ini, penutur berusaha menjaga citra positif penyedia layanan sekaligus menyampaikan ketidakpuasan terhadap pengalaman tertentu.

*Data 44/IX/2025*

*“Driver-nya ramah banget, semoga ke depan makin bagus lagi layanannya.”*

Tuturan ini menunjukkan adanya apresiasi terhadap sikap pengemudi melalui penggunaan kata “ramah banget”. Selain itu, penutur menyampaikan harapan terhadap peningkatan kualitas layanan di masa depan. Kritik terhadap layanan tidak disampaikan secara eksplisit, tetapi tersirat melalui ungkapan harapan tersebut. Strategi ini menunjukkan upaya penutur untuk menjaga hubungan sosial yang positif sekaligus memberikan evaluasi terhadap layanan.

Penggunaan strategi *positive politeness* dalam ulasan digital menunjukkan bahwa sebagian pengguna tetap mempertimbangkan aspek kesantunan bahasa ketika menyampaikan kritik terhadap layanan.

### **Strategi Negative Politeness**

Strategi *negative politeness* bertujuan menjaga *negative face* mitra tutur, yaitu keinginan seseorang untuk tidak diganggu atau dipaksa oleh orang lain. Strategi ini biasanya ditandai oleh penggunaan bentuk bahasa yang menghaluskan kritik atau permintaan (Brown & Levinson, 1987).

Data 80/II/2026

“Semoga semakin update para drivernya lebih ramah dan lebih sopan santun dan jika transaksi tunai harus ada kembaliannya disiapkan.”

Tuturan ini menunjukkan kritik yang disampaikan melalui bentuk harapan terhadap perbaikan layanan. Penutur menggunakan kata “semoga” sebagai penanda sikap yang lebih halus dalam menyampaikan evaluasi terhadap perilaku pengemudi dan prosedur transaksi tunai. Kritik tidak disampaikan secara langsung sebagai keluhan, tetapi dikemas dalam bentuk saran dan harapan agar pengemudi lebih ramah serta mempersiapkan uang kembalian ketika melakukan transaksi tunai. Cara penyampaian ini menunjukkan upaya penutur untuk tetap menjaga citra positif pihak yang dikritik.

Data 67/XI/2025

“Kalau boleh saran, mungkin sistem pencarian driver bisa diperbaiki.”

Tuturan ini menunjukkan bentuk kritik yang disampaikan melalui saran. Penggunaan frasa “kalau boleh saran” dan “mungkin” berfungsi sebagai penanda penghalusan yang mengurangi kesan memaksa terhadap pihak pengembang aplikasi. Kritik terhadap sistem aplikasi tidak disampaikan sebagai tuntutan langsung, tetapi sebagai rekomendasi perbaikan.

Data 72/XII/2025

“Sepertinya aplikasinya agak lambat hari ini, mungkin bisa dicek lagi.”

Tuturan ini juga menunjukkan penggunaan mitigasi melalui kata “sepertinya” dan “mungkin”. Kedua unsur tersebut berfungsi menurunkan tingkat kepastian kritik sehingga penutur tidak secara langsung menyatakan kesalahan pada pihak penyedia layanan. Strategi ini memungkinkan penutur menyampaikan evaluasi terhadap layanan tanpa menimbulkan konfrontasi yang terlalu kuat.

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi *negative politeness* digunakan ketika penutur berusaha menjaga jarak sosial dan mengurangi potensi ancaman terhadap pihak yang dikritik.

### **Strategi Off Record**

Strategi *off record* merupakan strategi kesantunan yang digunakan penutur untuk menyampaikan maksud secara tidak langsung sehingga makna sebenarnya perlu ditafsirkan oleh mitra tutur (Brown & Levinson, 1987).

Data 92/I/2026

“Kalau semua driver seperti yang ini, mungkin bintang lima terus.”

Tuturan ini secara eksplisit memuji kualitas layanan seorang pengemudi, namun secara implisit juga menyiratkan bahwa pengalaman dengan pengemudi lain tidak selalu sebaik itu. Kritik terhadap layanan disampaikan secara tidak langsung melalui perbandingan implisit antara pengalaman positif dan pengalaman yang kurang memuaskan.

Data 96/I/2026

“Kadang dapat driver cepat, kadang nunggu lama sekali.”

Tuturan ini menyampaikan evaluasi terhadap layanan melalui pola perbandingan pengalaman. Penutur tidak secara langsung menyalahkan pihak tertentu, tetapi menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan yang diterima. Dengan cara ini, kritik disampaikan secara implisit tanpa menunjuk pihak tertentu secara langsung.

Data 98/II/2026

“Sepertinya fitur update lokasinya masih perlu perhatian.”

Tuturan ini menyampaikan kritik terhadap fitur aplikasi secara tidak langsung melalui pernyataan evaluatif yang bersifat implisit. Penutur tidak secara eksplisit menyatakan bahwa fitur tersebut bermasalah, tetapi mengisyaratkan adanya kebutuhan untuk perbaikan melalui ungkapan “perlu perhatian”. Strategi *off record* memungkinkan penutur menyampaikan evaluasi terhadap layanan tanpa menyatakan kritik secara langsung, sehingga potensi ancaman terhadap citra pihak yang dikritik menjadi lebih kecil.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan yang digunakan dalam ulasan pengguna aplikasi Gojek di Google Play mencakup empat kategori utama sebagaimana yang dikemukakan oleh Penelope Brown dan Stephen C. Levinson, yaitu *bald on record*, *positive politeness*, *negative politeness*, dan *off record*. Keempat strategi tersebut muncul dalam bentuk tuturan yang beragam sesuai dengan tujuan komunikatif pengguna ketika menyampaikan pujian, kritik, maupun evaluasi terhadap layanan digital.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *positive politeness* merupakan strategi yang paling dominan digunakan oleh pengguna. Dominasi strategi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna masih berupaya menjaga hubungan sosial yang positif dengan penyedia layanan meskipun komunikasi terjadi dalam ruang digital yang bersifat terbuka. Temuan ini sejalan dengan karakter budaya komunikasi masyarakat Indonesia yang cenderung menekankan nilai harmoni, penghargaan, dan solidaritas sosial dalam interaksi bahasa (Rahardi, 2020). Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan nuansa yang berbeda dibandingkan penelitian kesantunan pada komunikasi tatap muka. Dalam konteks ulasan aplikasi, strategi *positive politeness* tidak hanya berfungsi sebagai bentuk menjaga hubungan sosial, tetapi juga sebagai cara untuk menyampaikan kritik secara lebih dapat diterima oleh publik yang membaca ulasan tersebut. Dengan kata lain, kesantunan dalam ulasan digital tidak hanya diarahkan kepada penyedia layanan, tetapi juga kepada komunitas pengguna lain yang menjadi pembaca potensial.

Penelitian ini juga menemukan bahwa strategi *bald on record* digunakan cukup sering ketika pengguna menyampaikan keluhan terhadap layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam media digital memungkinkan ekspresi yang lebih langsung dan spontan dibandingkan komunikasi tatap muka. Hal ini sejalan dengan pandangan Susan Herring yang menyatakan bahwa interaksi dalam ruang digital sering kali ditandai oleh gaya komunikasi yang lebih lugas dan emosional karena dipengaruhi oleh faktor anonimitas pengguna serta minimnya kontrol sosial secara langsung. Namun, penelitian ini juga menunjukkan perbedaan penting dari temuan tersebut. Meskipun komunikasi digital memungkinkan ekspresi yang lebih langsung, pengguna tetap menunjukkan variasi strategi kesantunan, terutama ketika kritik diarahkan kepada individu tertentu seperti pengemudi. Dengan demikian, ekspresi langsung dalam ruang digital tidak sepenuhnya menggantikan norma kesantunan, tetapi justru berinteraksi dengan norma tersebut dalam bentuk yang lebih fleksibel.

Strategi *negative politeness* dalam penelitian ini umumnya digunakan ketika pengguna ingin menyampaikan kritik namun tetap menjaga kesopanan. Penggunaan ungkapan permohonan maaf, kata penghalus, serta pernyataan yang menunjukkan empati terhadap pengemudi menjadi indikator utama strategi ini. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ruang digital memberikan kebebasan dalam berekspresi, sebagian pengguna tetap mempertimbangkan norma kesantunan dalam komunikasi. Hal ini mendukung asumsi dasar teori kesantunan Brown dan Levinson bahwa penutur akan berusaha meminimalkan ancaman terhadap *face* mitra tutur. Namun, dalam konteks ulasan aplikasi, strategi ini

tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme menjaga kesantunan interpersonal, tetapi juga sebagai strategi retorik untuk membuat kritik terlihat lebih konstruktif di ruang publik.

Sementara itu, strategi *off record* muncul dalam bentuk tuturan yang bersifat implisit atau tidak langsung. Pengguna menyampaikan evaluasi terhadap layanan melalui pernyataan yang bersifat sindiran, perbandingan pengalaman, atau ungkapan bersyarat yang maknanya perlu ditafsirkan oleh pembaca. Dalam perspektif pragmatik, strategi ini menunjukkan bahwa penutur berusaha menyampaikan kritik secara lebih halus agar tidak menimbulkan kesan konfrontatif. Dibandingkan dengan strategi lainnya, penggunaan *off record* dalam ulasan aplikasi relatif lebih terbatas. Hal ini dapat dijelaskan oleh sifat komunikasi digital yang cenderung menuntut kejelasan informasi, terutama ketika pengguna ingin menyampaikan pengalaman layanan kepada pengguna lain.

Penggunaan berbagai strategi kesantunan dalam ulasan pengguna juga dipengaruhi oleh karakteristik komunikasi digital itu sendiri. Fitur ulasan terbuka pada platform Playstore memungkinkan pengguna menyampaikan pengalaman mereka secara publik, sehingga bahasa yang digunakan tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi dengan penyedia layanan, tetapi juga sebagai bentuk evaluasi sosial yang dapat memengaruhi persepsi pengguna lain terhadap platform tersebut. Dalam konteks ulasan aplikasi, sistem penilaian (*rating*) dan kolom komentar terbuka mendorong pengguna untuk mengekspresikan pengalaman mereka secara lebih langsung. Namun, berbeda dengan interaksi media sosial yang sering kali bersifat dialogis, ulasan aplikasi cenderung bersifat satu arah sehingga strategi kesantunan yang muncul lebih berkaitan dengan penyampaian evaluasi layanan dibandingkan dengan upaya mempertahankan hubungan interpersonal jangka panjang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik kesantunan dalam komunikasi digital merupakan hasil interaksi antara norma budaya, tujuan komunikatif pengguna, dan struktur teknologi platform yang memediasi interaksi tersebut. Dengan demikian, kesantunan berbahasa dalam ulasan aplikasi tidak hanya mencerminkan nilai-nilai sosial masyarakat, tetapi juga menunjukkan bagaimana pengguna menyesuaikan strategi komunikasi mereka dalam ruang digital yang bersifat terbuka, publik, dan berorientasi pada evaluasi layanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap ulasan pengguna aplikasi Gojek di *Google Playstore*, ditemukan empat strategi kesantunan yang digunakan pengguna dalam menyampaikan penilaian terhadap layanan, yaitu *bald on record*, *positive politeness*, *negative politeness*, dan *off record*. Dari keempat strategi tersebut, *positive politeness* muncul sebagai strategi yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna cenderung menyampaikan kritik maupun apresiasi dengan cara yang mempertahankan harmoni sosial dan membangun kedekatan dengan penyedia layanan, meskipun interaksi berlangsung secara digital dan impersonal.

Strategi *bald on record* digunakan oleh pengguna yang menekankan kejelasan dan efisiensi komunikasi, terutama saat menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan yang dianggap wajar oleh pihak penyedia layanan. Sementara *negative politeness* dan *off record* digunakan untuk mengurangi potensi ancaman terhadap face penyedia layanan dengan menyampaikan kritik secara lebih halus atau implisit.

Temuan ini memiliki kontribusi teoretis dengan memperluas kajian pragmatik digital, khususnya dalam memahami bagaimana strategi kesantunan diterapkan dalam interaksi daring yang berbasis ulasan aplikasi. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembang layanan digital: pemahaman terhadap pola komunikasi pengguna dan strategi kesantunan yang dominan dapat membantu penyedia layanan merancang respons yang lebih etis, efektif, dan responsif terhadap masukan pengguna.

Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun interaksi berlangsung di ruang digital yang relatif impersonal, aspek kesantunan tetap menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam mengekspresikan evaluasi terhadap layanan. Strategi kesantunan bukan hanya sarana komunikasi, tetapi juga cerminan nilai budaya sosial yang menekankan penghargaan, solidaritas, dan harmoni dalam interaksi publik daring.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, R., & Nababan, M. R. (2019). *Analisis sentimen dalam komunikasi digital: Studi kasus komentar daring masyarakat Indonesia*. *Jurnal Bahasa dan Budaya*, 11(2), 123–138.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge

- University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Crystal, D. (2011). *Internet linguistics: A student guide*. Routledge.
- Dynel, M. (2023). *Politeness and impoliteness in computer-mediated communication*. Routledge.
- Fadlilah, A., & Hasanudin, A. (2023). *Kesantunan dan ketidaksantunan dalam interaksi daring: Studi pada media sosial Indonesia*. *Jurnal Pragmatik Digital*, 5(1), 45–62.
- Herring, S. C. (2013). *Discourse in computer-mediated communication*. In D. Tannen & A. M. Tester (Eds.), *Handbook of discourse analysis* (pp. 105–122). Wiley-Blackwell.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Pranowo, S. (2021). *Kesantunan berbahasa dalam komunikasi publik masyarakat Indonesia*. *Jurnal Linguistik*, 17(2), 101–118.
- Rahardi, R. (2020). *Adaptasi kesantunan berbahasa dalam komunikasi digital*. *Jurnal Bahasa dan Masyarakat*, 14(1), 67–83.
- Sitepu, M., Martha, & Suandi, I. (2024). *Strategi kesantunan warganet Indonesia di media sosial: Studi komentar daring*. *Jurnal Pragmatik Kontemporer*, 6(1), 33–50.
- Siregar, D., & Rahmadani, N. (2023). *Analisis strategi linguistik dalam ulasan aplikasi digital*. *Jurnal Komunikasi Digital*, 3(2), 78–92.
- Tagg, C., & Seargeant, P. (2024). *Language and social media: Communication practices and digital discourse*. Routledge.