

**Tindak Tutur Ekspresif Pembeli dalam Aplikasi TikTok****Afiyah Masruri<sup>a</sup>, Apri Winda Hafifah<sup>b</sup>, Fiamanillah<sup>c</sup>, Fatmawati<sup>d</sup>**Universitas Islam Riau<sup>a-d</sup>afiyahmasruri@student.uir.ac.id<sup>a</sup>, apriwindahafifah@student.uir.ac.id<sup>b</sup>,fiamanillah@student.uir.ac.id<sup>c</sup>, fatmawati@edu.uir.ac.id<sup>d</sup>**Diterima: Juli 2023. Disetujui: Agustus 2023. Dipublikasi: Oktober 2023****Abstract**

*This research was conducted because of the lack of expressive utterances used by consumers who often appear in the review column on the Tiktok application. The rating from this dare shop is usually far above, but it is possible that there are still many buyers who are not satisfied with the products offered. The reason for the buyer's dissatisfaction can be problems with the delivery of goods, the choice of type and the carelessness of the seller. This type of research includes quantitative analysis with analytical descriptive methods. The research used is buyer expressive speech acts data, which includes phrases, sentences, and words included in the TikTok review column for cosmetics stores. The source of the data in this sum is the cosmetics store TikTok @jennskin.naturals with screenshots. In this study, the data collection techniques used were reading and note-taking. There are three forms of expression found in the results of this study, namely thanking, apologizing and regretting. This explains the buyer's consideration for showing affection to the seller regarding the product purchased.*

**Keywords:** *speech act, expressive, TikTok***Abstrak**

Penelitian ini dilakukan karena kurangnya tuturan ekspresif yang digunakan oleh konsumen yang sering muncul di kolom ulasan pada aplikasi Tiktok. Rating toko daring ini biasanya sudah jauh pada tingkatan atas, namun tidak memungkin bahwa banyak juga pembeli yang masih kurang puas dengan produk yang ditawarkan. Alasan ketidakpuasan pembeli dapat berupa masalah pengiriman barang, pemilihan jenis dan kecerobohan penjual. Jenis penelitian ini meliputi analisis kuantitatif dengan metode deskriptif analitis. Penelitian yang digunakan merupakan data pada tindak tutur ekspresif pembeli, yang meliputi frasa, kalimat, dan kata yang meliputi pada kolom ulasan TikTok untuk toko kosmetik. Sumber data dalam penjumlahan ini adalah toko kosmetik TikTok @jennskin.naturals dengan screenshot. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik membaca dan mencatat. Terdapat tiga bentuk ekspresi yang ditemukan pada hasil penelitian ini yaitu berterima kasih, meminta maaf dan menyesalkan. Hal ini menjelaskan pertimbangan pembeli untuk menunjukkan rasa sayangnya terhadap penjual terkait produk yang dibeli.

**Kata Kunci:** *tindak tutur, ekspresif, TikTok*

## 1. Pendahuluan

Kehidupan sosial suatu masyarakat tertentu selalu berubah-ubah, yang berdampak pada tingkat bias masyarakat secara umum. Hal ini juga akan berdampak pada pertumbuhan bahasa daerah di lingkungan tersebut. Kemampuan manusia dalam menggunakan bahasa yang memiliki ciri-ciri makhluk sosial memungkinkan berlangsungnya komunikasi dalam berbagai bidang kehidupan sehari-hari. Namun, saat berkomunikasi dengan orang lain, apakah itu orang lain atau lebih, Anda mungkin menemukan beberapa ide kuat yang belum tentu relevan dengan situasi atau konteks. Hal ini disebabkan konteks menjadi komponen kunci komunikasi. Tanpa adanya konteks, ketidakjelasan dalam komunikasi yang dibangun membuat sulit untuk dipahami. Oleh karena itu, konteks memiliki peran penting dalam komunikasi karena terkadang dapat mengungkapkan makna yang kabur atau kontradiktif.

Tindak tutur merupakan salah satu kajian pragmatik. Pragmatik adalah cabang ilmu yang memusatkan perhatian pada pemahaman suatu teori tertentu dengan memperhatikan tuturan yang diujarkan penutur terhadap lawan tutur. Menurut Leech (1993) yang mendefinisikan bahwa makna pragmatik memiliki hubungan dengan situasi di mana terjadinya sebuah tuturan. Dan juga Nadar (2009) menyebutkan bahwa pragmatik merupakan cabang ilmu linguistik yang mempelajari bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dalam situasi tertentu. Oleh karena itu, pragmatik adalah cabang teori linguistik yang mengkaji bagaimana orang menggunakan bahasa dalam konteks dengan tujuan mengungkapkan makna dan konteks.

Tuturan adalah metode terbaik untuk berkomunikasi dengan atau menyampaikan keadaan emosional orang lain kepada diri mereka sendiri. Menurut Austin (1962) apabila tuturan mengandung tindakan yang tidak tajam atau malas maka dapat dikatakan tindak tutur. Sebagai individu keluhan dapat digambarkan secara jelas dan ringkas adalah tindak tutur. Mengikuti klasifikasi Austin, Searle melanjutkan untuk membuat penentuan akhir berdasarkan studi data leksikografis dan perbandingan berbagai kejelasan dan kedalaman bagian. Bagaimanapun, bahasa yang digunakan harus jelas agar masyarakat lebih mudah mengenali tindak tutur ilokusi. Kemudian Searle dalam Akhmad (2019) membuat bagian baru dengan lima jenis tindak tutur yang berbeda, yaitu tindak tutur asertif, tindak tutur direktif, tindak tutur komisif, tindak tutur ungkapan, dan tindak tutur deklaratif. Dari sistem klasifikasi Searle, dapat disimpulkan bahwa setiap pelajaran pada dasarnya bersifat performatif.

Karena itu, Searle menegaskan bahwa komunikasi linguistik tunggal adalah tindak tutur, berupa kata, frase, kalimat, atau simbol lain yang memiliki kemampuan untuk menyampaikan maksud penggunaannya. Oleh karena itu, tindak tutur dapat dikatakan sebagai satu-satunya bahasa pragmatik, seperti halnya morfem, kata, frase, dan kalimat adalah bahasa linguistik eksklusif. Jenis satuan tindak tutur dapat berkisar dari suara tertentu hingga kata, frasa, kalimat, dan bahkan mungkin wacana. Ini dapat disebut sebagai tindak tutur karena bunyi dipandang sebagai memiliki makna tertentu.

Menurut Saputri dalam Rohmawati (2021) tindak tutur sangat berperan penting dalam proses dan peristiwa komunikasi. Pembicaraan akan berlanjut dengan proses tawar menawar saat terjadi transaksi antara penjual dan pembeli di pasar. Taktik menawar ini sering digunakan dalam proses jual beli. Setiap transaksi akan tersedia untuk pembeli dengan layanan pelanggan yang baik dan dapat dipercaya. Untuk dapat menyampaikan pesan yang tepat kepada pembeli, penjual harus memiliki kemampuan komunikasi yang efektif. Menurut Mauliyah dalam Saputri et al. (2022) transaksi adalah kesepakatan antara pembeli dan penjual menukarkan barang untuk mencapai suatu tujuan yang saling menguntungkan sehingga ada jual atau beli barang atau unsur penjanjian yang disepakati kedua pihak dalam bertransaksi. Menurut Saputri et al. (2022) jual beli adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu transaksi dimana dua pihak saling bertukar barang yang telah disepakati.

Tindak tutur manfaat sebagai wahana agar perasaan dan maksud yang disampaikan seseorang dengan tuturan ekspresif. Tindak tutur ekspresif sudah ada sejak dulu. Searle (1979) mengatakan tindak tutur ekspresif yang harus diterapkan dengan tepat agar tuturannya dapat dimaknai sebagai penilaian terhadap hal yang dibicarakan dalam tuturan yang bersangkutan. Tindak tutur ekspresif sering disebut dengan tindak tutur evaluatif. Fungsi yang diaktifkan oleh isyarat yang kuat ketika menulis untuk melihat niat yang dikenal sebagai fungsi pragmatisme ekspresif. Dengan fungsi pragmatik ini,

subjek mempunyai pemahaman yang lebih jelas mengenai yang sedang dibahas. Kategori tindak tutur ini, ungkapan-ungkapan yang khas antara lain “terima kasih”, “mengkritik”, “mengeluh”, “menyalahkan”, “selamat”, “menyanjung”, dan lain-lain.

Pentingnya tindak tutur sebagai penggunaan bahasa Indonesia dalam komunikasi sehari-hari yang dapat menjadi perantara komunikasi seperti tindak tutur ekspresif. Tindak tutur ekspresif dalam transaksi jual beli daring yang menggunakan aplikasi transaksi jual beli sering kali mengakibatkan penggunaan gaya bahasa yang tidak tepat. Di mana komunikasi tersebut melibatkan beberapa orang yang saling tidak kenal. Media sosial memungkinkan komunikasi mengalir dari satu bentuk ke bentuk lainnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Wati and Maspaitella (2022) bahwa fitur pada aplikasi media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Telegram, TikTok, dan Facebook Messenger adalah contoh platform media sosial yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah dan menyebabkan pergeseran alur komunikasi manusia dari komunikasi tutur ke komunikasi tertulis.

Setiap tuturan ekspresif dalam sebuah penilaian memiliki makna mendasar yang signifikan karena setiap kali pembeli melakukan pembelian, mereka menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa komunikasi utama mereka untuk pertukaran tersebut. Pelanggan memberikan testimonial untuk barang yang sudah dibeli. Testimoni yang disebutkan berpotensi mengungkapkan keengganan atau ketidaktertarikan pembeli, yang berarti bahwa penilaian apa pun yang dipetik oleh pembeli berikutnya akan secara signifikan lebih penting daripada yang dipelajari oleh pembeli sebelumnya. Tuturan ekspresif yang dibuat oleh pembeli pada kolom pembelian jual beli sangat berpengaruh dalam penjualan barang karena juga dapat mengurangi keinginan pembeli untuk transaksi di toko tertentu. Produk yang di jual belikan oleh toko pada masyarakat akan berkaitan pada suatu penilaian pembeli pada toko. Tingginya rating penilaian yang diberikan oleh pembeli pada toko tersebut akan semakin tinggi pula minat yang dimiliki masyarakat kepada toko tersebut.

Banyak kajian-kajian berkualitas yang mengkaji tindak tutur pada aplikasi, seperti Tindak Tutur dalam Transaksi Jual Beli Daring di Instagram @M2mfashionstore M2mfashionstore oleh Fitriani (2021) ketika pembicaraan antara pembeli dengan penjual berlangsung cepat (online), namun transaksi mungkin mencapai tingkat kepercayaan tertentu antara kedua pihak. Pemikiran lain oleh Rima (2018) dengan judul Tindak Tutur dalam Transaksi Jual Beli Perlengkapan Wanita di Daring Instagram. Tiga masalah utama hadir dalam karya penulis: (a) bagaimana bentuk tindak tutur, (b) strategi yang terdapat pada tindak tutur, dan (c) bagaimana peran sebuah tindak tutur.

Pengamatan yang dilakukan di toko kosmetik @jennskin.naturals menunjukkan bahwa pelanggan memberikan rating atau penilaian kepada toko terkait produk yang telah mereka beli. Pembeli yang mengevaluasi produk ini akan merasa berguna untuk memberi tahu publik tentang kualitas toko yang baik. Penilaian yang diberikan pun beragam macamnya, guna untuk memberitahukan kepada calon pembeli agar lebih memilih dalam membeli barang yang diinginkan. Agar citra toko penjual tidak jelek dimata pembeli, baik itu segi ukuran produk, pelayanan yang diberikan, waktu pengiriman, dan pemilihan varian yang dijual dari toko tersebut.

Peran tindak tuturan ekspresif pada pembeli dapat meningkatkan kepercayaan pembeli dan meningkatkan gairah calon pembeli, terutama penilaian pembeli yang dilakukan pembelian sebelumnya. Fokus pembahasan pada penelitian adalah tindak tutur ekspresif yang digunakan pembelian produk di aplikasi TikTok. Tujuan tindak tutur ini adalah untuk mempertegas informasi secara jelas dan ringkas saat berkomunikasi dengan pelanggan atau penjual agar informasi yang diberikan dapat dipahami secara benar dan jelas. Tuturan ekspresif tidak sekedar memberikan kritik dan pujian pada toko kosmetik tersebut. Sehingga penialain pembeli juga berfungsi sebagai pengingat langsung ke calon pembeli yang akan membeli produk tersebut.

## **2. Metodologi**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Metode yang digunakan deskriptif analisis. Penelitian ini menggunakan deskripsi analisis, penulis menguraikan, memberikan pemahaman serta penjelasan kepada pembaca. Pada penelitian ini data yang digunakan tindak tutur ekspresif pembeli, yang dilihat dari segi kalimat, frasa, dan kata yang terdapat dalam ulasan penilaian toko kosemtik pada

aplikasi TikTok. Sumber data pada penelitian ini adalah toko kosmetik TikTok @jennskin.naturals dengan screenshot. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah membaca dan mencatat. Langkah-langkah pengumpulan data yaitu penulis membaca dengan seksama untuk memahami tuturan pembeli pada kolom evaluasi aplikasi TikTok, kemudian penulis mengklasifikasikan data yang diperoleh sesuai dengan teori tuturan ekspresif Searle. Selanjutnya teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode pencocokan dan pembagian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil data penelitian yang dijadikan adalah toko kosmetik @jennskin.naturals dalam aplikasi TikTok. Data yang diambil dari ulasan penilaian yang dilakukan pada tahun 2023. Ditemukan tiga belas tindak tutur yang mengungkap berdasarkan transkripsi data.

#### Tindak Tutur Ekspresif Mengucapkan Terima Kasih

Berikut ini adalah jenis tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih yang terdapat pada kolom komentar aplikasi TikTok toko kosmetik @jennskin.naturals.

**Data 1** : *Adminnya ramah banget, gpp deh pengirimannya lama tpi udah diganti sma bau deodorant nya, wangi banget. Terimakasih, semoga cocok*



Berdasarkan data 1 di atas, penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima pembeli walaupun pengirimannya lama tetapi tidak mengecewakan karena baunya yang harum. Pembeli berterima kasih karena produk tersebut memenuhi harapan pembeli. Data 1 merupakan ungkapan terima kasih yang diucapkan dengan ungkapan terima kasih. Pembeli bersyukur karena produk yang dipesan berupa deodoran memenuhi keinginan pembeli, meskipun pengirimannya lama.

**Data 2** : *Ini pembelian kedua, sengaja beli soalnya pas pembelian pertama yang Jasmine dan vanilla bener bener nahan bau ketiak seharian, ketiak jga jdi ga basah, sekarang beli yang sakura dan bubblegum, wangi banget.. pengiriman nya juga cepat, terimakasih min...*



Berdasarkan data 2 di atas, penutur mengatkan bahwa ia tidak kecewa dengan pembelian produk untuk yang kedua kalinya karena merasa puas. Produk tersebut dapat menahan bau ketiak seharian dan baunya juga harum serta pengirimannya juga cepat. Data 2 merupakan ungkapan terima kasih yang diucapkan dengan ungkapan terima kasih. Pembeli bersyukur karena produk yang dipesan berupa deodoran memenuhi keinginan pembeli.

**Data 3** : *Deodorant nya udh sampai.. Wangi'' banget, aku sukaa.. Semoga wanginya awet dan ampuh hilangin bau keti jg yaa. Terimakasih*



Berdasarkan data 3 di atas, penutur menyampaikan wanginya awet serta ampuh untuk menghilangkan bau ketiak. Data 3 merupakan ungkapan terima kasih yang diucapkan dengan ungkapan terima kasih. Pembeli bersyukur karena produk yang dipesan berupa deodoran memenuhi keinginan pembeli.

**Data 4** : *Akhirnya dapet juga deospray.. Wanginya enak2 dan seger2 bgt sumpah.. Thankyou jensskin*



Berdasarkan data 4 di atas, penutur memberikan ulasan bahwa produk yang diterima pembeli tidak mengecewakan. Pembeli merasa puas karena produk tersebut dapat menahan bau ketiak seharian dan baunya juga harum serta segar.

### Tindak Tutur Ekspresif Meminta Maaf

Berikut ini adalah jenis tindak tutur ekspresif meminta maaf yang terdapat pada kolom komentar aplikasi TikTok toko kosmetik @jensskin.naturals.

**Data 5** : *Maaf baru kasih ulasan, pengiriman nya aman walau agak lama, dan aku udh pake semingguan keti aku masih basah banget dan bau□ kenapa ya??*



Berdasarkan data 5 di atas, penutur menyampaikan permintaan maaf karena memberikan ulasan yang kurang senang. Hal tersebut terjadi karena produk yang telah diterima oleh pembeli tidak berpengaruh seperti deskripsi produk serta waktu pengirimannya yang lama. Data 5 merupakan tindak tutur ekspresif meminta maaf yang ditandai dengan kata maaf. Tindak tutur meminta maaf yang

disampaikan oleh pembeli menunjukkan rasa kecewa karena tidak sesuai dengan deskripsi produk serta jadwal pengiriman produk yang tidak tepat.

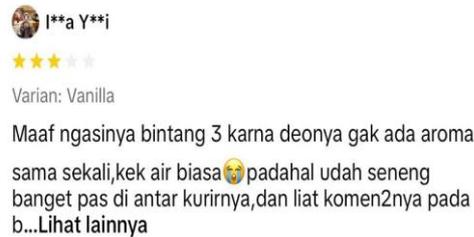
**Data 6** : *Maaf ka kasih rating cuma 3 soalnya aku minta yg bubblegum sama baby powder dikasih nya ml baby powder sama vanilla*



Gambar. 6

Berdasarkan data 6 di atas, penutur menyampaikan permohonan maaf karena memberikan bintang tiga terhadap produk tersebut. Hal tersebut terjadi karena produk yang diterima oleh pembeli tidak sama dengan pesanan pembeli. Tindak tutur meminta maaf yang diutarakan pembeli merupakan kekecewaan pembeli karena kelalaian penjual dalam mengirimkan produk.

**Data 7** : *Maaf ngasinya bintang 3 karna deonya gak ada aroma sama sekali, kek air biasa padahal udah seneng banget pas di antar kurirnya, dan liat komen2nya pada bagus..*



Gambar. 7

Berdasarkan data 7 di atas, pembeli menyayangkan memberikan penilaian sedang (tiga bintang). Hal ini dikarenakan produk yang diterima pembeli tidak sesuai dengan deskripsi produk. Permintaan maaf yang diungkapkan pembeli merupakan ungkapan kekecewaan pembeli karena kondisi barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan pembeli lainnya.

**Data 8** : *Pketnya udh smpe , kurir nya gak asik,gk ramah,&gak wangi deodorant nya til, maaf ya, tp packing nya rapi kok.next klo bs wangi ya ssuai promo nya, ini ky air biasa aja*



Berdasarkan data 8 di atas, pembeli menyampaikan permohonan maaf karena merasa tidak puas akan produk yang telah ia beli. Hal ini dikarenakan produk yang diterima pembeli tidak sesuai dengan

deskripsi produk. Permintaan maaf yang diungkapkan pembeli merupakan ungkapan kekecewaan pembeli karena kondisi barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan pembeli lainnya.

**Data 9** : *Aku merasa ini cuma air, dan tdk ada apa2...maaf*



Varian: VANILLA + JASMINE

Aku merasa ini cuma air,dan tdk ada apa2...maaf

Berdasarkan data 9 di atas, pembeli menyampaikan permohonan maaf karena merasa tidak puas akan produk yang telah ia beli. Hal tersebut terjadi karena produk yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan deskripsi produk. Permintaan maaf yang diungkapkan pembeli merupakan ungkapan kekecewaan pembeli karena kondisi barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan pembeli lainnya.

### Tindak Tutur Ekspresif Menyesalkan

Berikut ini bentuk tindak tutur ekspresif menyesalkan yang terdapat dalam kolom komentar aplikasi TikTok pada toko kosmetik @jenskin.naturals.

**Data 10** : *Pengirimannya lama banget. pesan varian jasmine dan vanilla, eh yg jasminenya diganti ke baby powder. semprotan yg vanilla rusak pula. udh nunggu lama, hasilnya mengecewakan. agak nyesel jadinya”*



Varian: Buy 1 get 1 ( bebas pilih variant tulis di notes)

pengirimannya LAMA BANGET. pesan varian jasmine dan vanilla, eh yg jasminenya diganti ke baby powder. semprotan yg vanilla rusak pula. udh nunggu lama, hasilnya mengecewakan. agak nyesel jadinya 😞

Dari pernyataan data diatas dapat penutur mengatakan kepada yang lain bahwa ia merasa dibohongi karena pesannya tidak sesuai dengan yang ia pesan sebelumnya. Pembeli merasa menyesal telah membeli produk tersebut. Pengiriman barang terlalu lama, pilihan barang yang dipesan tidak sesuai dengan pembeli inginkan merupakan alasan mengapa pembeli menyesal membeli produk tersebut.

**Data 11** : *Agak kecewa ukurannya beda sama deskripsi toko, klo jual yg jujur*



Varian: Jasmine

Agak kecewa ukurannya beda sama deskripsi toko, klo jual yg jujur

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pembeli mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan keinginan dan deskripsi yang tertera pada toko produk itu. Pembeli merasa dibohongi dan kecewa karena ukuran produk tidak sesuai. Tindak tutur ekspresif menyesalkan yang diutarakan pembeli guna untuk mengungkapkan rasa kesal karena ukurannya yang tidak sesuai.



Saputri, Ajeng Tiara Sekar, Ririn Setyorini, and Cintya Nurika Irma. 2022. "Analisis Tindak Tutur Ekspresif Dalam Transaksi Jual Beli Sayur Di Pasar Wangon." *Jurnal Bindo Sastra* 6(1):47. doi: 10.32502/jbs.v6i1.3271.

Searle. 1979. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. New York: Cambridge University Press.

Wati, Laras, and Martha Maspaitella. 2022. "Tindak Tutur Direktif Penjual Dan Pembeli Dalam Grup Facebook Kobisonta Dagamh." 4:779–88.