Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri,
ISSN Cetak : 2477-5673 ISSN Online : 2614-722X
Volume 12 Nomor 02, Juni 2026

ANALISIS TINDAK TUTUR EKSPRESIF DALAM KOLOM KOMENTAR PRODUK *BACKPACK* MOSSDOOM DI SHOPEE

Asma Gina[1], Burhan Sidik[2], Tanzilia Nur Fajriati[3]
[1,2,3] PBI STKIP Purwakarta
[1]asmagina39@gmail.com, [2]burhan@stkip-purwakarta.ac.id, [3]zilianur@stkip-puwakarta.ac.id

ABSTRACT

The comment section on e-commerce platforms serves as a medium for buyers to express their experiences, evaluations, and feelings regarding the products they have purchased and used. These expressions indicate the use of expressive speech acts, which are worthy of investigation from a pragmatic perspective. This study aims to describe the types of expressive speech acts found in the comment section of the Mossdoom backpack product on Shopee. The study employed a qualitative descriptive approach. The data consisted of utterances containing expressive speech acts collected from the product's comment section on Shopee. Data were gathered through a documentation technique in the form of screenshots and analyzed using content analysis. The results revealed five types of expressive speech acts: praising, complaining, criticizing, expressing gratitude, and expressing satisfaction. These speech acts were used by buyers to convey their evaluations, experiences, and responses to the products they received. The findings suggest that product comment sections on e-commerce platforms can serve as relevant data sources for pragmatic studies, as they reflect language use in digital communication.

Keywords: *expressive speech acts, Backpack Mossdoom, Shopee.*

ABSTRAK

Kolom komentar pada platform niaga-el menjadi sarana bagi pembeli untuk menyampaikan pengalaman, penilaian, dan perasaan terhadap produk yang digunakan. Berbagai ungkapan tersebut menunjukkan adanya penggunaan tindak tutur ekspresif yang menarik untuk dikaji dalam perspektif pragmatik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis-jenis tindak tutur ekspresif yang terdapat dalam kolom komentar produk *backpack* Mossdoom di Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data penelitian berupa tuturan yang mengandung tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar produk *backpack* Mossdoom di Shopee. Data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi berupa tangkapan layar dan dianalisis menggunakan analisis isi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak tutur ekspresif yang ditemukan meliputi memuji, mengeluh, mengkritik, mengucapkan terima kasih, dan menyatakan kepuasan. Tindak tutur tersebut digunakan pembeli untuk mengungkapkan penilaian, pengalaman, serta respons terhadap produk yang diterima. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kolom komentar produk pada platform niaga-el dapat menjadi sumber data yang relevan untuk kajian pragmatik karena mencerminkan penggunaan bahasa dalam komunikasi digital.

Kata Kunci: Tindak tutur ekspresif, *Backpack* Mossdoom, Shopee.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi masyarakat, termasuk dalam aktivitas jual beli melalui platform niaga-el. Interaksi antara penjual dan pembeli tidak lagi terbatas pada proses transaksi, tetapi juga berlangsung melalui kolom komentar produk. Pada ruang tersebut, pembeli menyampaikan pengalaman, penilaian, serta tanggapan terhadap produk yang telah digunakan. Komentar-komentar tersebut menunjukkan bahwa kolom komentar niaga-el tidak hanya berfungsi sebagai sarana berbagi informasi, tetapi juga menjadi media ekspresi sikap dan perasaan pengguna.

Dalam kajian pragmatik, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai tindakan yang dilakukan melalui bahasa. Menurut Leech (1983:22), pragmatik merupakan cabang ilmu bahasa yang mengkaji makna dengan mempertimbangkan konteks atau situasi saat tuturan digunakan. Dengan demikian, makna suatu tuturan tidak hanya ditentukan oleh bentuk bahasa yang digunakan, tetapi juga oleh konteks yang melatarbelakangi tuturan tersebut. Kajian pragmatik memungkinkan peneliti memahami maksud, sikap, dan perasaan penutur yang diwujudkan melalui bahasa dalam berbagai situasi komunikasi.

Salah satu kajian pragmatik yang banyak digunakan untuk menganalisis penggunaan bahasa adalah tindak tutur. Searle dalam (Rohmadi, 2023:34–35) membagi tindak tutur menjadi lima kategori, yaitu representatif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklaratif. Salah satu kategori yang banyak ditemukan dalam interaksi digital adalah tindak tutur ekspresif. Menurut Searle dalam (Rohmadi, 2023:34–35) Tindak tutur ekspresif merupakan tindak tutur yang digunakan untuk mengungkapkan penilaian, sikap, atau perasaan penutur terhadap suatu hal, seperti memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, dan mengeluh. Melalui tindak tutur ini, penutur dapat menunjukkan respons emosional maupun evaluatif terhadap objek atau peristiwa yang dialaminya.

Ayuni dan Sabardilla (2021) menyatakan bahwa tindak tutur ekspresif banyak ditemukan dalam interaksi digital sebagai bentuk penyampaian sikap dan evaluasi

penutur terhadap suatu objek atau peristiwa. Oleh karena itu, kolom komentar produk pada platform niaga-el menjadi sumber data yang menarik untuk mengkaji penggunaan tindak tutur ekspresif dalam komunikasi digital.

Penelitian mengenai tindak tutur ekspresif pada media digital telah banyak dilakukan. Hakim et al. (2025) mengkaji Integrasi Tindak Tutur Ekspresif Pembeli Pada Ulasan Produk Parfum Scarlett di Platform TikTok Shop : Suatu Kajian Pragmatik. Dalam penelitiannya, Hakim et al. (2025) menyatakan bahwa tindak tutur ekspresif pada ulasan pembeli tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga berperan sebagai media evaluatif yang dapat memengaruhi citra toko dan keputusan calon pembeli pada platform belanja daring. Sementara, Taufiq (2023) meneliti Tindak Tutur Ekspresif dalam Konten Instagram Reels Ulasan Kuliner Surabaya. Menurut Taufiq (2023), ulasan kuliner merupakan penilaian terhadap produk kuliner yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang memiliki pengalaman maupun pengetahuan mengenai kuliner. Selain itu, Sabrina dan Ningsih (2026) menganalisis tindak tutur ekspresif dalam ulasan produk Lozy Hijab Official Shop di Shopee. Dalam penelitiannya, Sabrina dan Ningsih (2026) menyatakan bahwa ulasan konsumen tidak hanya menjadi wadah untuk menyampaikan pengalaman pribadi setelah menggunakan produk, tetapi juga berfungsi sebagai sumber informasi bagi calon pembeli serta bahan evaluasi bagi penjual untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tindak tutur ekspresif digunakan untuk menyampaikan penilaian dan pengalaman terhadap produk maupun layanan. Meskipun kajian mengenai tindak tutur ekspresif pada media digital telah banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus mengkaji jenis-jenis tindak tutur ekspresif pada kolom komentar produk *backpack* Mossdoom di Shopee belum ditemukan. Kolom komentar produk tersebut memuat berbagai respons pembeli yang menunjukkan sikap, penilaian, dan perasaan terhadap produk yang diterima sehingga menarik untuk diteliti guna mendeskripsikan jenis-jenis tindak tutur ekspresif yang

digunakan oleh pembeli dalam komunikasi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis-jenis tindak tutur ekspresif yang terdapat dalam kolom komentar produk *backpack* Mossdoom di Shopee.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar produk *backpack* Mossdoom di Shopee. Menurut Sugiyono (2013:9) metode kualitatif digunakan untuk menggali data secara mendalam, tidak hanya terbatas pada fakta yang tampak di permukaan, tetapi juga mencakup makna dan nilai yang tersembunyi di balik suatu fenomena.

Data penelitian berupa tuturan tertulis yang mengandung ekspresi perasaan penutur, seperti pujian, ucapan terima kasih, kritik, dan keluhan. Sumber data penelitian berasal dari komentar pengguna Shopee yang telah membeli produk *backpack* Mossdoom warna merah muda dan memberikan ulasan pada kolom komentar produk. Data yang dianalisis sebanyak 16 komentar.

Data dikumpulkan menggunakan teknik dokumentasi dengan cara mengamati, mencatat, dan mendokumentasikan komentar yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan data dilakukan berdasarkan keberadaan tindak tutur ekspresif tanpa mempertimbangkan waktu unggahan maupun jumlah bintang penilaian. Komentar yang terpilih kemudian ditranskripsikan ke dalam bentuk teks untuk memudahkan proses analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2022:133) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan jenis tindak tutur ekspresif. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk mempermudah identifikasi pola penggunaan tindak tutur. Hasil analisis kemudian digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai penggunaan tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar produk *backpack* Mossdoom di Shopee.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan penelitian tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar produk *backpack* Mossdoom di Shopee sebagai berikut.

1. Tindak Tutur Ekspresif Memuji

(1) “Barangnya baguss sesuai dengan yang di foto, pengirimannya juga cepatt. tas nya udh dipake seminggu skolah ujan ujanan barang yang di dalemnya aman ga kena basah. Warnanya bagus sesuai ekspetasi”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur merasa puas terhadap produk yang diterima karena sesuai dengan harapan, baik dari segi tampilan maupun fungsi. Selain itu, penutur juga menilai bahwa tas dapat digunakan saat terkena hujan tanpa merusak barang di dalamnya. Hal ini menunjukkan adanya penilaian positif terhadap kualitas produk. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif memuji, yang terlihat dari penyampaian kesan baik terhadap barang yang dibeli serta pengalaman penggunaan yang memuaskan.

(2) “Bahan bagus jahitan rapi tas ukuran sedang bagus untuk jalan" atau sekolah bisa muat banyak bahan halus pertama order tapi puas mudahan awet**.** Tampilan: bagus**,** Warna: pink”

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan kepuasan terhadap produk yang diterima karena kualitas bahan yang baik dan jahitan yang rapi. Selain itu, ukuran tas yang sedang dinilai sesuai untuk digunakan dalam berbagai aktivitas, serta mampu memuat banyak barang. Penutur juga menunjukkan kesan positif terhadap tekstur bahan yang halus dan tampilan tas secara keseluruhan. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif memuji, yang ditandai dengan penilaian positif terhadap bahan, jahitan, fungsi, serta tampilan produk.

(3) “Bagus kak, muat laptop 14". Bahan nilon ukuran juga pas. Ngga kekecilan ngga kebesaran. Warnanya juga lucu banget pink soft gituuu”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima sesuai dengan kebutuhan pembeli, terutama dari segi ukuran yang pas dan mampu memuat laptop 14 inci. Penutur juga menilai bahan tas cukup baik serta memberikan kesan positif terhadap

warna yang dianggap menarik. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif memuji, yang ditandai dengan ungkapan “bagus kak” dan “lucu banget”. Pembeli memuji karena produk yang diterima dinilai sesuai dengan fungsi dan memiliki tampilan yang menarik.

> (4) “Tasnya lucu, bagus bngttt bahannya haluss, ga nyesell deh pokoknya beli disini, ini udh ke 3x beli tas disini dan gapernah gagalll. Desain menarik, warna sangat cantik dan menarik. Bahan yg lembut dan nyaman”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan kepuasan yang tinggi terhadap produk yang diterima karena kualitasnya dinilai baik dan konsisten. Penutur menilai tas memiliki tampilan yang lucu dan menarik, dengan bahan yang halus serta nyaman digunakan. Selain itu, penutur juga menunjukkan pengalaman pembelian yang berulang dan selalu memuaskan. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif memuji, yang ditandai dengan penilaian positif terhadap desain, warna, dan bahan, serta pengalaman pembelian yang baik.

> (5) Pengiriman produk cepat, aman, rapi dan realpict (sesuai gambar) produk berkualitas bagus dengan hrga terbaik. Tas dengan tampilan yang keren dan modern. Warna sangat cantik dan menarik. Bahan: ringan dan nyaman digunakan”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan kepuasan terhadap produk yang diterima karena proses pengiriman dinilai cepat, aman, dan rapi. Selain itu, penutur menilai produk sesuai dengan gambar serta memiliki kualitas yang baik dengan harga yang terjangkau. Penutur juga memberikan penilaian positif terhadap desain yang dianggap keren dan modern, warna yang menarik, serta bahan yang ringan dan nyaman digunakan. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif memuji, yang ditandai dengan penilaian positif terhadap produk dan layanan secara keseluruhan.

Menurut Suyono (1990) dalam Inayatullah (2022), memuji merupakan tuturan yang bertujuan memberikan penilaian positif terhadap sesuatu yang dianggap baik. Dengan demikian, tuturan memuji pada data

penelitian ini tidak hanya menunjukkan kepuasan pembeli, tetapi juga menjadi bentuk apresiasi terhadap penjual.

2. Tindak Tutur Ekspresif Mengucapkan Terima Kasih

(1) “Alhamdulillah barangnya sudah sampai dengan selamat, sukaa bangett sma warnanya di keterangan warnanya pink tp menurut saya ini lebih ke ungu saya sukaaa bangett sma warnanya. Terimakasih seller. Tampilan: Bagus, Menarik dan Mewah. Warna: Pink”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima dalam kondisi aman dan menimbulkan rasa senang bagi pembeli. Penutur menunjukkan kepuasan terhadap warna tas yang diterima, meskipun terdapat perbedaan antara keterangan warna dan barang asli, namun hal tersebut tidak mengurangi penilaian positif karena warna tersebut tetap disukai. Selain itu, penutur juga menilai tampilan tas terlihat bagus, menarik, dan mewah. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih yang ditandai dengan frasa “terima kasih seller”. Pembeli mengucapkan terima kasih karena produk yang diterima sesuai dengan keinginan dan memberikan kesan positif.

(2) “Alhamdulillah paket sdh dtg dalam kondisi aman, tas nya kondisi baik. warna dan desainnya cantik bgt, warna pink elegan, adikku suka, cocok jadi tas sekolah juga, terimakasih seller. Desain: cantik, warna: pink, bahan: lembut bagus”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima dalam kondisi baik dan sesuai dengan harapan pembeli. Ucapan terima kasih menunjukkan rasa puas penutur terhadap kualitas tas, baik dari segi desain, warna, maupun bahan yang lembut. Selain itu, penutur juga menilai bahwa tas tersebut cocok digunakan untuk keperluan sekolah dan disukai oleh adiknya. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih yang ditandai dengan frasa “terima kasih seller”. Pembeli mengucapkan terima kasih karena produk yang diterima sesuai dengan keinginan dan

memberikan kesan positif setelah digunakan.

(3) “Pokoknyaa falling in lovee sekalii, terima kasihhh banyakk untuk produknya yg super duper good kualitass. Desain: bagussss bangettt. Warna: pink soft ga ngejrengg gtuuu sukaaa. Bahan: ringan dan udah tes bener anti air”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan rasa sangat puas terhadap produk yang diterima karena kualitasnya dinilai sangat baik. Penutur menunjukkan ketertarikan yang tinggi terhadap tas, baik dari segi desain yang bagus, warna merah muda yang lembut, maupun bahan yang ringan dan terbukti tahan air. Hal tersebut memperlihatkan pengalaman penggunaan yang positif. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih yang ditandai dengan frasa “terima kasihhh banyakk”. Pembeli mengucapkan terima kasih karena produk yang diterima memiliki kualitas yang sangat baik dan sesuai dengan harapan pembeli.

(4) “Ini bagusss bangettt ga nyesel co disini nexttime mau beli tas disini aja. Makasih udah bikin produk sebagus ini bahan nya tebel banget dan warna nya bagus banget ga terlalu mencolok. Thank you. Tampilan: baik sekali, warna: pink”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima memberikan kepuasan bagi pembeli sehingga tidak menimbulkan rasa penyesalan. Penutur menilai kualitas tas sangat baik, terutama dari bahan yang tebal dan warna yang tidak terlalu mencolok. Selain itu, penutur juga menunjukkan adanya keinginan untuk melakukan pembelian kembali di masa mendatang. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih yang ditandai dengan frasa “makasih” dan “*thank you*”. Pembeli mengucapkan terima kasih karena produk yang diterima memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan pembeli.

(5) “Warnanya aku kira lebih pink lagi, ternyata sekilas seperti pink muda kecoklatan. Bahannya halus, ada sekat untuk laptop, ada resleting kantong kecil di dalam, di bagian luar depan nya ada 1

ruang resleting, dan ada dua ruang di kanan dan kiri untuk tempat minum. Pengemasan dan pengiriman cepat dan sampai di alamat tujuan dengan selamat. Terima kasih. Desain: imut, warna: pink kecoklatan, bahan: halus lembut".

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima dalam kondisi baik dan sesuai fungsi yang diharapkan. Meskipun warna tas tidak sepenuhnya sesuai dengan bayangan awal, penutur tetap memberikan penilaian positif terhadap kualitas bahan yang halus serta kelengkapan fitur tas, seperti adanya sekat laptop dan beberapa ruang penyimpanan. Selain itu, proses pengemasan dan pengiriman juga dinilai baik karena barang sampai dengan aman. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih yang ditandai dengan frasa "terima kasih". Pembeli mengucapkan terima kasih karena produk yang diterima memberikan kesan positif secara keseluruhan.

Tuturan ini umumnya muncul karena pembeli merasa puas terhadap pelayanan penjual. Menurut Suyono (1990) dalam Inayatullah (2022), ucapan terima kasih digunakan untuk menyampaikan rasa syukur atau penghargaan atas perlakuan baik yang diterima. Oleh karena itu, tuturan tersebut mencerminkan apresiasi pembeli terhadap pengalaman transaksi yang memuaskan.

3. Tindak tutur Ekspresif Mengkritik

(1) "Keterangan muat laptop 14 inc tenyata Gamuat".

Dari pernyataan tersebut dipahami bahwa penutur menyampaikan ketidakpuasan terhadap produk yang diterima karena tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan penjual. Penutur menunjukkan bahwa tas yang dalam deskripsinya diklaim dapat memuat laptop 14 inci ternyata tidak dapat digunakan sesuai fungsi tersebut. Data tersebut termasuk tindak tutur ekspresif mengkritik karena penutur memberikan penilaian negatif terhadap informasi produk yang dianggap tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Kritik tersebut ditujukan pada ketidaksesuaian antara deskripsi produk dan barang yang diterima sehingga menimbulkan rasa kecewa pada pembeli.

(2) “Tasnya bagus dan lucu tapi menurut saya ukurannya kecil tidak sesuai ekspektasi saya jadi press bgt dgn ukuran laptop”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan penilaian terhadap produk dengan membandingkan kelebihan dan kekurangannya. Penutur mengapresiasi tampilan tas yang bagus dan lucu, namun juga menyoroti ukuran tas yang tidak sesuai dengan ekspektasi sehingga kurang memadai untuk memuat laptop. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengkritik, yang ditandai dengan adanya evaluasi terhadap produk disertai penyebutan kekurangan. Pembeli mengkritik karena ukuran tas tidak sesuai harapan meskipun dari segi tampilan dinilai baik.

(3) “Bagus sih bahannya tapi gamuat buat laptop 14 inc padahal di deskripsi udah ada tulisan bisa buat laptop 14 inc tapi ini malah ngpas hamper gamasuk kalo gak diakalin agak kecewa ga sesuai deskripsi dan tulisan Digambar. Pengiriman standar. Saya ajukan pembatalan malah ditolak padahal masih shekitar se jam pengen ngubah ke produk yang lain. Dan datangnya malah tasnya kekecilan”.

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan ketidakpuasan terhadap produk yang diterima karena tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Penutur menyoroti bahwa tas yang diklaim dapat memuat laptop 14 inci ternyata tidak dapat digunakan dengan baik karena ukurannya terlalu kecil. Selain itu, penutur juga mengungkapkan kekecewaan terhadap layanan, seperti pengajuan pembatalan yang ditolak. Meskipun penutur sempat memberikan penilaian positif terhadap bahan, hal tersebut tidak menutupi kekurangan produk secara keseluruhan. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengkritik, yang ditandai dengan adanya penilaian terhadap ketidaksesuaian produk dan layanan dengan harapan pembeli.

(4) “Bagus sih tapi sama sekali ga muat laptop 14". Kalau notebook/tablet/ipad masih bisa. Sayang banget.

Warna merah muda. Tampilan bagus, simple".

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan ketidakpuasan terhadap produk yang diterima karena tidak dapat digunakan sesuai fungsi yang diharapkan, yaitu untuk memuat laptop 14 inci. Meskipun demikian, penutur masih memberikan penilaian positif terhadap tampilan tas yang dinilai bagus dan sederhana. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengkritik, yang ditandai dengan adanya penilaian terhadap kekurangan produk disertai ungkapan kekecewaan. Pembeli mengkritik karena produk tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan meskipun dari segi tampilan dinilai baik.

(5) "Bgus,cmn warna pink nya agak ga sesuai itu lebih ke cream".

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima memiliki kualitas yang baik, namun terdapat ketidaksesuaian pada warna yang tidak sama dengan deskripsi. Penutur menilai warna yang diterima lebih mengarah ke krem dibandingkan merah muda seperti yang diharapkan. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengkritik, yang ditandai dengan adanya penilaian terhadap ketidaksesuaian produk. Pembeli mengkritik karena warna produk tidak sesuai dengan harapan meskipun kualitasnya dinilai baik.

Tindak tutur mengkritik yang disampaikan pembeli umumnya berkaitan dengan ketidaksesuaian produk, seperti ukuran tas yang tidak sesuai untuk laptop 14 inci, warna yang berbeda dari ekspektasi, atau kapasitas tas yang terbatas. Menurut Suyono (1990) dalam Inayatullah (2022), mengkritik merupakan tuturan yang berisi tanggapan atau penilaian terhadap baik dan buruknya suatu objek. Dalam penelitian ini, kritik menjadi bentuk evaluasi pembeli terhadap kualitas produk yang diterima.

4. Tindak Tutur Ekspresif Mengeluh

(1) "Aku yang buta warna apa gimna si konsepnya, sejak kapan warna pink jdi warna krem... Warnanya gak sesuai ekpetasi.....huff....huf..... Desain bagus, bahan lumayan, warna tidak sesuai".

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan ketidakpuasan terhadap produk yang

diterima karena warna tidak sesuai dengan ekspektasi, yaitu yang diharapkan merah muda tetapi yang diterima cenderung krem. Selain itu, penutur juga menilai kualitas bahan hanya lumayan, tidak terlalu baik. Penutur mengekspresikan kekecewaan melalui ungkapan emosional yang menunjukkan rasa tidak sesuai harapan. Data tersebut merupakan tindak tutur ekspresif mengeluh, yang ditandai dengan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan serta penilaian yang kurang memuaskan terhadap produk.

Tindak tutur mengeluh Menurut Suyono (1990) dalam Inayatullah (2022), merupakan tuturan yang digunakan untuk menyatakan rasa tidak nyaman atau kekecewaan. Dengan demikian, tuturan mengeluh dalam penelitian ini menunjukkan ekspresi ketidakpuasan pembeli yang bersifat lebih emosional.

Berdasarkan hasil analisis data atas ditemukan empat jenis tindak tutur ekspresif, yaitu memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, dan mengeluh. Keempat tindak tutur tersebut menunjukkan bentuk ekspresi perasaan serta penilaian pembeli terhadap produk yang telah diterima dan digunakan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori tindak tutur ekspresif yang dikemukakan oleh John Searle dalam Rohmadi (2023) bahwa tindak tutur ekspresif digunakan untuk mengungkapkan kondisi psikologis penutur. Pendapat tersebut diperkuat oleh Yule (2014:93) yang menyatakan bahwa tindak tutur ekspresif berkaitan dengan perasaan penutur, seperti rasa senang, puas, maupun kecewa berdasarkan pengalaman yang dialami.

Berdasarkan teori tersebut, komentar pembeli pada produk *backpack* Mossdoom di Shopee mencerminkan pengalaman subjektif setelah menggunakan produk. Pujian dan ucapan terima kasih menunjukkan pengalaman positif berupa kepuasan, sedangkan kritik dan keluhan menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap produk maupun kesesuaian informasi yang diberikan penjual. Dengan demikian, kolom komentar Shopee tidak hanya berfungsi sebagai sarana berbagi pengalaman, tetapi juga menjadi media evaluasi yang memperlihatkan penilaian konsumen terhadap kualitas produk secara menyeluruh.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan empat jenis tindak tutur ekspresif, yaitu memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, dan mengeluh. Tindak tutur memuji digunakan pembeli untuk menyampaikan penilaian positif terhadap kualitas produk, seperti bahan, desain, warna, ukuran, dan fungsi tas. Tindak tutur mengucapkan terima kasih digunakan sebagai bentuk apresiasi atas produk dan pelayanan yang dinilai memuaskan. Sementara itu, tindak tutur mengkritik muncul sebagai bentuk evaluasi terhadap ketidaksesuaian produk dengan deskripsi atau harapan pembeli. Adapun tindak tutur mengeluh digunakan untuk mengungkapkan rasa kecewa dan ketidakpuasan yang lebih bersifat emosional terhadap produk yang diterima.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kolom komentar pada platform niaga-el tidak hanya berfungsi sebagai sarana berbagi pengalaman penggunaan produk, tetapi juga menjadi media bagi pembeli untuk mengekspresikan sikap, perasaan, dan penilaian terhadap produk maupun layanan yang diterima. Dengan demikian, penggunaan tindak tutur ekspresif dalam kolom komentar Shopee mencerminkan kondisi psikologis pembeli setelah melakukan transaksi dan menggunakan produk yang dibeli.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Leech, G. (1983). *Prinsip - Prinsip Pragmatik* (Martinah & I. N. Ningsih (eds.)). Universitas Indonesia.

Rohmadi, M. (2023). *Pragmatik Teori dan Analisis* (Y. Kusumawati (ed.)). Yumma Pustaka.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.

Yule, G. (2014). *Pragmatik* (II). Pustaka Pelajar.

Jurnal :

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/https://doi.org/10.33369/jik.v5i2.16307

Hakim, M. A., Sianipar, R. L., Naingggolan, J., Simanjorang, J., Siringoringo, E., & Simbolon, F. (2025). Integrasi Tindak Tutur Ekspresif Pembeli Pada Ulasan Produk Parfum Scarlett di Platform TikTok Shop : Suatu Kajian Pragmatik. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Satra*, 5(4), 5410–

5424. https://dmi-journals.org/deiktis/index

Inayatullah, N. (2022). Analisis Tindak Tutur Ekspresif dalam Podcast The Leonardo's di Channel Youtube [Universitas Muhammadiyah Mataram].

Sabrina, R., & Ningsih, R. (2026). Tindak Tutur Eskpresif dalam Ulasan Produk Lozy Hijab Official Shop di Platform Shopee. *Estetik Jurnal Bahasa Indonesia*, 9, 267–287. https://doi.org/10.29240/estetik.v9i1.16524

Taufiq, R. T. (2023). Tindak Tutur Ekspresif dalam Konten Instagram Reels Ulasan Kuliner Surabaya: Kajian Pagmatik. *BAPALA: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia,* 10, 332–344. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/bapala/article/view/54715