

Language Politeness in The 12.12 Phenomenon E-Commerce in The Era of Industrial Revolution 4.0

¹Nurul Atikah Fauzi, ²Niya Anggraeny, ³Indriyani

¹Indonesian Language and Literature Education, Cirebon, Indonesia

²Pelita Bangsa International School, Cirebon, Indonesia

³Integrated Islamic High School Al-Burhany, Cirebon, Indonesia

¹nurul.atikah.fauzi@ugj.ac.id, ²niyaanggraeny@pelitabangsa.com, ³indri7151@gmail.com

Corresponding author's email: nurul.atikah.fauzi@ugj.ac.id

ARTIKEL INFO

Article history:

Received 29 Mei 2024

Accepted 20 Juni 2024

Published 20 Juli 2024

Keywords:

E-Commerce, Industrial
Revolution 4.0, Politeness in
Language

DOI: [10.33603/dj.v11i2.9930](https://doi.org/10.33603/dj.v11i2.9930)

ABSTRACT

The purpose of the research to describe the maxims in the speech of the e-commerce Shopee and Lazada in the phenomenon 12.12. This research is focused on the politeness in language that related to the maxims including tact, generosity, approbation, modesty, agreement, and sympathy. The researcher used descriptive qualitative as the research method for this research. The data source of the research was the speech between participants or customers of the 12.12 phenomenon with Shopee and Lazada admins in Instagram social media. The data of this research are 1.253 words or comments. The details are 692 in the Shopee comments column and 561 in the Lazada comments column. The data was chosen based on the focus of topics related to the use of shopping vouchers, free shipping costs, ect. The data were gained through reading and note taking. The data analysis technique conducted by researcher through namely data reduction, data presentation and verification. The results of the analysis show that politeness of language in the 12.12 e-commerce phenomenon Shopee and Lazada as an effort to maintain harmony by maximizing and prioritizing the benefits of other parties, namely customers. This is evidenced by the tact maxim which dominates the speech of Shopee and Lazada staff when interacting with other parties.

1. PENDAHULUAN

Kehadiran revolusi industri 4.0 mengubah drastis tatanan dunia. Hal tersebut merupakan bukti bahwa globalisasi tidak hanya pada fenomena bidang teknologi saja namun telah mendisrupsi berbagai bidang (Prasetyo dan Trisyanti, 2018). Di satu sisi, industri 4.0 dinyatakan sebagai zaman keemasan bidang industri yang didalamnya mencakup proses interaksi berdasarkan teknologi informasi dan komunikasi melalui jaringan internet (Elena G, Yulia V, & Aleksei V, 2019). Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi yaitu meningkatnya perkembangan industri e-commerce berupa online shopee dan marketplace.

Bisnis industri digital (*e-commerce*) di Indonesia diyakini akan terus berkembang dengan cepat sampai tahun 2020 selaras dengan meningkatnya pengguna internet (Permana & Djatmiko, 2018). Beberapa situs *e-commerce* yang beredar di Indonesia seperti Lazada, Blibli, Sorabel, Bukalapak, Tokopedia, OLX, Shopee dan industri digital lainnya banyak diminati oleh masyarakat. Dalam hal ini, tingginya peningkatan permintaan produk serta layanan pada era revolusi industri 4.0 ini berpengaruh pada sistem transaksi antara pelaku bisnis dengan pelanggan maupun mitra bisnis (Kotler, Kartajaya, & Setiawan, 2017). Hal tersebut juga menimbulkan persaingan yang semakin kuat dan tinggi antar bisnis *e-commerce*.

Saat ini banyak pelaku bisnis dan wirausaha yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam bidang pemasaran ataupun transaksi guna menciptakan kemandirian ekonomi (Hamdan, 2018). Hal ini menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh pada daya ketahanan serta kekuatan pelaku bisnis tersebut. Kolaborasi elemen dunia maya serta layanan online seperti blog, forum diskusi, chat room, email, website merupakan metode promosi paling efektif dan efisien (Sulianta & Nugrahani, 2014). Oleh karena itu, tidak sedikit dari pelaku bisnis yang mengalihkan strategi promosi menggunakan media sosial sebagai upaya membangun interaksi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan atau konsumen. Adapun beberapa cara untuk memikat konsumen yaitu dengan menyajikan fitur seperti *live chat*, promo *big sale*, *voucher*, gratis biaya pengiriman, garansi biaya termurah dan lainnya.

Berdasarkan Indonesia *E-commerce Association* (idEA) barang yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia yaitu *fashion*, *gadget* dan tiket perjalanan. Dalam hal tersebut, pemain bisnis *e-commerce* selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan dari pelanggan merupakan prioritas utama yang berdampak pada ketenaran dan ketahanan daya saing dengan pembisnis lainnya. Pada era industri 4.0 ini kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada *e-commerce* tersebut (Meidita & Rokhmawati, 2018). Dalam arti tingginya kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan maupun kepercayaan pelanggan.

Pada bulan yang lalu masyarakat Indonesia digemparkan dengan fenomena 12.12 *e-commerce* Shopee dan Lazada. Banjir hadiah, *voucher* belanja, gratis ongkos pengiriman barang dan layanan lainnya ditawarkan atau dipasarkan secara bebas di media sosial. Berbagai macam produk penjualan mulai dari elektronik, perlengkapan rumah tangga, pakaian, aksesories serta barang lainnya ditawarkan dengan harga yang termurah. Interaksi melalui media sosial merupakan hal yang fundamental dalam fenomena 12.12 Shopee dan Lazada.

Dalam arti pengguna maupun pelanggan Shopee dan Lazada dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan staff atau admin *online shop* melalui media sosial tanpa batas.

Dalam hal tersebut, kedudukan bahasa memiliki peran penting dalam proses komunikasi. Bahasa dimaknai sebagai alat komunikasi antara anggota masyarakat berupa lambang bunyi atau suara yang dihasilkan oleh alat ucap manusia (Chaer, 2012). Dalam berkomunikasi bahasa merupakan sarana untuk menyampaikan maksud dan pesan antara penutur dan lawan tutur. Pemahaman terhadap isi pesan dapat dilakukan dengan mengetahui konteks atau topik pembicaraan yang mewadahi pertuturan (Brown & Levinson, 1988). Di satu sisi, kita juga dapat mengetahui santun tidaknya seseorang melalui bahasa yang digunakan saat berinteraksi dengan mitra tutur atau lawan tutur. Adapun realisasi kesantunan berbahasa yaitu sebagai upaya seseorang dalam menggunakan bahasa untuk mencapai kesantunan (Watts, 2003).

Dalam interaksi sosial salah satunya *e-commerce*, pemerhatian terhadap kesantunan berbahasa diperlukan dalam menjalin interaksi di media sosial. Kesantunan berbahasa dengan konsep mempertimbangkan keinginan utama mitra tutur atau partisipan sebagai upaya dalam pemeliharaan hubungan sosial antara pemilik bisnis dengan pelanggan atau mitra bisnis (Fallianda, 2018). Hal tersebut juga perlu didukung dengan memerhatikan indikator-indikator kesantunan berbahasa yang berkaitan dengan maksim-maksim. Beberapa maksim kesantunan tersebut meliputi 1) maksim kebijaksanaan (*Tack Maxim*); (2) maksim kedermawanan (*Generosity Maxim*); (3) maksim penghargaan (*Approbation Maxim*); (4) maksim kesederhanaan (*Modesty Maxim*); (5) maksim pemufakatan (*Agreement Maxim*), (6) maksim kesimpatisan (*Sympath Maxim*) (Leech, 1983).

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan analisis kesantunan berbahasa dalam fenomena 12.12 *e-commerce* Shopee dan Lazada. Fokus penelitian ini yaitu tuturan dalam kolom komentar instagram Shopee dan Lazada. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan maksim-maksim kesantunan berbahasa berdasarkan teori Leech pada tuturan admin Shopee dan Lazada saat merespon atau menanggapi pertanyaan serta permintaan mitra tutur.

2. METODE

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif. Metode kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang berkaitan dengan masalah sosial atau manusia. Sumber data penelitian ini yaitu tuturan antara partisipan atau pelanggan fenomena 12.12 dengan admin Shopee dan

Lazada yang terdapat dalam media sosial Instagram. Adapun data penelitian ini yaitu kata-kata atau komentar sebanyak 1.253. Dengan rincian yaitu 692 dalam kolom komentar Shopee dan 561 pada kolom komentar Lazada. Data tersebut dipilih berdasarkan fokus topik pembicaraan berkaitan tentang penggunaan voucher belanja, gratis ongkos pengiriman barang dan lainnya.

Dalam pemerolehan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa teknik baca dan catat (dokumentasi). Teknik tersebut digunakan untuk mengkaji maksimum-maksimum dalam tuturan. Selanjutnya teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Dalam hal ini, analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2001).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam *e-commerce*, kesantunan berbahasa antara pelanggan dan staf admin saat berkomunikasi merupakan hal yang perlu diperhatikan. Fokus pembahasan yang akan dikaji berupa tuturan pada fenomena 12.12 *big sale* yang diselenggarakan oleh Shopee dan Lazada di tahun 2023. Adapun data yang akan dianalisis sebanyak 1.253 pada kolom komentar dengan rincian yaitu 692 dalam kolom komentar Shopee dan 561 pada kolom komentar Lazada. Berikut hasil analisis data dalam kolom komentar yang menjadi fokus analisis tuturan.

Tabel 1. Fokus Analisis Tuturan dalam Kolom Komentar

No	Topik Pembicaraan dalam Kolom Komentar	E-commerce Shopee	E-commerce Lazada
1	Proses pengiriman barang	10/1,4%	157/28%
2	Pengembalian uang atau dana	3/0,4%	89/16%
3	Pembatalan pesanan	10/1,4%	75/13,4%
4	Permintaan penambahan stok barang promo	18/2,6%	25/4,4%
5	Penggunaan voucher	119/17,2%	138/24,6%
6	Kendala dalam server	325/47%	23/4%
7	Gratis ongkos pengiriman barang	180/26%	36/6,4%
8	Proses transaksi pembelian barang	27/4%	18/3,2%
Total		692/100%	561/100%

Sumber: Hasil Analisis Penelitian (2024)

Tabel tersebut menunjukkan sebagian besar topik pembicaraan pada kolom komentar Shopee mengenai kendala dalam server yaitu sebanyak 325 komentar dengan persentase sebesar 47%. Sedangkan pada kolom komentar Lazada sebagian besar berkaitan dengan proses pengiriman barang yaitu 157 komentar dengan persentase 28%. Berdasarkan hasil

analisis diperoleh data bahwa admin Shopee dan Lazada memerhatikan kesantunan berbahasa dalam menanggapi atau menjawab komentar pelanggan. Hal tersebut bertujuan untuk menjalin dan menjaga keharmonisan dalam berkomunikasi. Untuk mengetahui kesantunan dalam fenomena 12.12 Shopee dan Lazada dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. Analisis Kesantunan Berbahasa dalam Fenomena 12.12 Shopee dan Lazada

No	Maksim -Maksim	Nama Situs Perbelanjaan Online (E-Commerce)	
		Shopee	Lazada
1	Kebijaksanaan	262/38%	381/68%
2	Kedermawanan	83/12%	78/14%
3	Penghargaan	0/0%	0/0%
4	Kesederhanaan	194/28%	56/10%
5	Pemufakatan	0/0%	0/0%
6	Kesimpatisan	153/22%	46/8%
7	Total	692/100%	561/100%

Sumber: Hasil Analisis Penelitian (2024)

Hasil analisis menunjukkan bahwa admin Shopee dan Lazada memerhatikan kesantunan berbahasa dalam menanggapi atau menjawab pertanyaan pelanggan. Tuturan admin Shopee dan Lazada telah memenuhi empat maksim kesantunan meliputi: maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim kesederhanaan, dan maksim kesimpatisan. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa pihak Shopee dan Lazada mengutamakan keuntungan pihak lain atau pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan maksim kebijaksanaan yang mendominasi dalam tuturannya. Berikut beberapa uraian hasil analisis mengenai maksim-maksim tersebut.

A. Maksim Kebijaksanaan

Tabel 3. Analisis Kesantunan Berbahasa Maksim Kebijaksanaan

Penutur	Tuturan
Tuturan kesatu	
Frans	"Subsidi ongkirnya ditambahin dong, 200rb gitu "
Shopee_id	Wah, makasih ya buat masukannya kak dan masukan kamu aku tampung dulu ya.
Tuturan kedua	
Rini	"Kenapa baru 2 kali <i>cekout</i> udah kena limit harian, cape deh semangat ngisi shoppepay malah ga bisa di pake
Shopee_id	"Hmm jangan cemas ya beb, kamu bisa coba clear cache dulu aplikasi Shopee kamu dan pastiin aplikasinya udah update yang terbaru yaa."
Tuturan ketiga	
Risky	"Dear Lazada..untuk item CRAZY SALE mohon stocknya ditambah... Saya perhatikan hanya 5 unit yang terjual. Yang anehnya dalam 0.01 detik barang sudah langsung HABIS."

lazada_id	"Hi kak Risky, hal tersebut akan menjadi bahan evaluasi kami kedepannya agar kamu lebih nyaman lagi berbelanja di Lazada."
	Tuturan keempat
andika_24p	"Kak charger saya belum datang belinya haru jumat. Bilangnya senin sampe rabu udah dating tapi kok dak datang-datang."
lazada_id	"Hi kak Andika, demi kemanan data kamu, mohon infokan keluhan serta nomor pesanan dan nama pemesanan kepada Tim Customer Care kami melalui DM Twitter atau live Chat di link https://bit.ly/2SWvzvq agar dapat dibantu lebih lanjut ya."

Sumber: Hasil Analisis Penelitian (2024)

Gagasan dasar maksim kebijaksanaan dalam prinsip kesantunan yaitu para peserta pertuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur. Orang bertutur yang berpegang dan melaksanakan maksim kebijaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang santun.

Berdasarkan hasil analisis, tuturan kesatu dan tuturan kedua antara pihak pelanggan dengan admin shopee termasuk dalam maksim kebijaksanaan. Pada tuturan kesatu admin Shopee memaksimalkan keuntungan pelanggan yang mengajukan usulan tambahan subsidi biaya ongkir atau jasa pengirman barang. Dalam hal ini admin Shopee berterima kasih pada pelanggan karena telah memberikan masukan serta saran tersebut. Adapun pada tuturan kedua berkaitan dengan keluhan pelanggan yang mengalami *limit* harian sehingga tidak dapat melakukan transaksi lebih dari 2 kali.

Dalam tuturan tersebut admin Shopee mengurangi keuntungan dirinya dan memaksimalkan keuntungan pihak lain. Hal tersebut dibuktikan dengan respon pihak Shoppe yang memberikan saran serta arahan kepada pelanggan untuk memastikan kebaruan aplikasi Shopee miliknya. Selanjunya pada tuturan ketiga dan keempat antara pihak pelanggan dengan admin Lazada menunjukkan maksim kebijaksanaan. Tuturan ketiga pelanggan lazada mengajukan permintaan untuk penambahan item *CRAZY SALE* yang cepat habis hanya dalam waktu beberapa detik. Jika kita telaah respon tutran pihak admin Lazada telah menunjukkan perilaku mengutamakan keuntungan pihak lain. Dalam hal ini admin Lazada menyampaikan bahwa keluhan tersebut merupakan bahan evaluasi yang perlu diperbaiki sehingga pelanggan tidak mengalami peristiwa tersebut dikemudian hari sehingga dapat berbelanja lagi dengan nyaman di Lazada.

B. Maksim Kedermawanan

Tabel 4. Analisis Kesantunan Berbahasa Maksim Kedermawanan

Penutur	Tuturan
	Tuturan kesatu
Marya	"Min kenapa mau beli pulsa g bisa trf bank lain dari bank lain.. harus BCA, mandiri, BNI, BRI... sedangkan saya pake bank itu"
Shopee_id	" Hai kak, wah pingin beli pulsa yah. Bisa kok kak dari bank lain. untuk bank lain kamu bisa pilih bank mandiri yah, karena menerima dari semua bank nih. Moga infonya membantu, selamat malam."
	Tuturan kedua
Dicky	"Min, aktifin shopeepay kok susah masuk ya code referalnya.. padahal email bener.. Apa email gue yang eror?"
Shopee_id	" Yah sorry banget nih kak jadi ga nayaman. Bisa kamu infoin detail kode yang kamu maksud kak? Soalnya kalo buat aktifin ShopeePay gak gunain kode nih tapi kamu Cuma diminta buat PIN ShopeePaynya aja ya □. "
	Tuturan ketiga
Putri	" gratis ongkir sama voucher dananya Cuma bisa dipake sekali ya?"
lazada_id	" Hi Kak Putri, untuk voucer DANA hanya bisa digunakan 1x saja ya Kak dan untuk voucher ongkos kirim silahkan 'mengumpulkan' voucher yang ada pada halaman 'paket hemat' diaplikasi Lazada."
	Tuturan keempat
Annisa	"cara daftarnya gimana?"
lazada_id	" kakak bisa pesen produk yang diinginkan melalui aplikasi atau website kami di www.lazada.co.id ya. Cara pesannya gampang banget. Kamu cukup pilih produknya kemudian klik"Beli Sekarang" dan "Checkout"/ "Buat Pesanan". Pastikan kamu sudah memiliki akun Lazada ya. Info lengkap cara pemesanan dapat dilihat pada link https://bit.ly/2B5eiGh .

Sumber: Hasil Analisis Penelitian (2024)

Dengan maksim kedermawanan atau maksim kemurahan hati, para peserta pertuturan diharapkan dapat menghormati orang lain. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain. Tuturan kesatu dan kedua telah memenuhi maksim kedermawanan. Hal tersebut tampak pada tuturan admin Shopee yang mengutamakan keuntungan untuk pihak lain. Pada tuturan admin Shopee menunjukkan sikap mengutamakan keuntungan pelanggan yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi pembelian pulsa melalui bank lain. Dalam hal ini, admin Shopee memberikan saran dan solusi agar pelanggan tersebut dapat keluar dari permasalahan yang dialaminya.

Adapun pada tuturan kedua pelanggan menyampaikan kesulitan yang dialami saat mengaktifkan Shopeepay. Dalam tuturannya, dapat diketahui bahwa pihak pelanggan membutuhkan bantuan ataupun saran untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa tuturan pihak Shopee menunjukkan sikap memprioritaskan

keuntungan pelanggan. Di dalam tuturan, pihak Shopee memberikan penjelasan mengenai aktivasi ShopeePay serta menginformasikan detail kode referral yang dimilikinya.

Berikutnya hasil analisis tuturan ketiga dan keempat yaitu percakapan pihak pelanggan dengan admin Lazada juga menunjukkan kesantunan berbahasa. Taggapan pihak Lazada pada tuturan ketiga mengenai pertanyaan pelanggan tentang gratis jasa pengiriman barang dan voucher DANA telah memenuhi maksim kedermawanan. Admin Lazada memberikan penjelasan yang lengkap terkait batasan gratis jasa pengiriman barang serta penggunaan voucher DANA.

Kemudian tuturan keempat mengenai cara mendaftar atau melakukan transaksi di Lazada. Jika kita telaah, tuturan admin Lazada menunjukan sikap professional yaitu mengutamakan keuntungan pihak lain. Oleh karena itu, pada tuturannya pihak Lazada memberikan informasi detail terkait cara mendaftar bagi pelanggan baru yang ingin bergabung dan bertransaksi menggunakan Lazada.

C. Maksim Kesederhanaan

Tabel 5. Analisis Kesantunan Berbahasa Maksim Kesederhanaan

Penutur	Tuturan
	Tuturan kesatu
Riska	"Ini aplikasi shopee kenapa jadi lemot banget yahh.. Udah pake versi terbaru loh. Tadi normal-normal aja. Sekarang gamau muncul gambarnya".
Shopee_id	"Hai kak, sorry nih jadi enggak nyaman. Udah dibantu cek yah sama tim. Kuy dicoba kembali, sebelum itu pastiin aplikasi udah terbaru lalu off/on jaringan internet kamu nih. Kuy-kuy, selamat malam ☺."
	Tuturan kedua
Indrawan	"Akun shopee ku di Bekukan. Masalahnya apa lagi? Pakai 1 alamat udah, masa kaya dulu katanya karna salah gunakan voucher, apa yang salah! Dikasih voucher yah kita pakai! Pas pakai, malah masalah....Gak jelas...."
Shopee_id	"Hai ka, maaf ya buat akun yang dibatal pastiin kamu enggak ngelakuin syarat dan ketentuan penggunaan akun Shopee nih ka. Buat syarat dan ketentuan akun kamu bisa nie cek di halaman link https://shp.ee/c3345zp ka. Buat detail pengecekan, yuk bantu aku buat infoin username akun Shopee kamu via DM ya kak ☺."
	Tuturan ketiga
ttanjat	"Min saya batalkan pesenan karna mau ganti size, saya bayar pakai dana. Di status sudah dikembalikan tapi kok belum masuk juga yah di DANA?"
lazada_id	"Hi Lazadian, estimasi pengambilan dana 1x24 jam. Demi keamanan data kamu bisa infokan detail pemesanan melalui Dm Twitter LazadaIDCare agar dibantu pengecekan lebih lanjut ya."
	Tuturan keempat
septiokhoiruddin	"Lazada gimana sih. Ngasih voucher pulsa 25rb kok ndak bisa dipake. Error terus."

lazada_id “ Hi @septiokhoiruddin, voucher tersebut memiliki kouta terbatas dan dapat digunakan seluruh pelanggan Lazada. Jika voucher tidak memotong total pembelian ka koutanya sudah habis. Kamu bisa cek voucher lainnya yang tersedia pad link <https://bit.ly/2GBmAvm>.

Sumber: Hasil Analisis Penelitian (2024)

Pada maksim kesederhanaan atau maksim kerendahan hati, peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Orang akan dikatakan sombong dan congkak hati apabila di dalam kegiatan bertutur selalu memuji dan mengunggulkan dirinya sendiri. Hasil analisis pada tuturan kesatu dan kedua tampak jelas bahwa staf Shopee bersikap rendah hati yaitu mengurangi pujian pada dirinya dan tidak merendahkan pihak lain.

Tuturan kesatu pelanggan menjelaskan keluhan tentang sulitnya mengakses aplikasi Shopee saat ingin berburu potongan harga dalam acara 12.12 *bigsale* Shopee. Namun, admin Shopee tetap bersikap rendah hati dan tidak menghina pelanggan tersebut. bahkan admin Shopee memohon maaf atas kendala yang terjadi dan mengupayakan agar hal tersebut tidak terjadi. Tuturan kedua, pelanggan menyatakan kekecewaanya karena akun Shopee miliknya dibekukan secara sepihak. Keluhan tersebut ditanggapi oleh pihak Shopee dengan sikap rendah hati dan tidak tersinggung dengan tuturan pelanggan. Bahkan admin Shopee meminta maaf atas pembekuan akun milik pelanggan tersbut dan mengingatkan kembali tentang ketentuan atau persyaratan yang perlu diperhatikan dalam pembuatan akun Shopee.

Tuturan ketiga dan keempat dilakukan oleh pelanggan Lazada dan admin Lazada juga telah memenuhi maksim kesederhanaan. Pada tuturan ketiga pelanggan melakukan pembatalan pesanan secara sepihak namun pihak Lazada tetap memberikan respon yang positif. Admin Lazada tidak merendahkan pihak lain yang melakukan pembatalan pesanan bahkan staf Lazada menyarankan pelanggan untuk mengifokan nomor detail pesanan melalui DM Twitter LazadaIDCare. Tuturan keempat keluhan karena tidak dapat menggunakan voucher pulsa 25 ribu dan sistem yang selalu bermasalah. Dalam menyikapi tuturan tersebut admin Lazada tidak merendahkan pihak lain atau pelanggan. Hal tersebut ditanggapi dengan baik yaitu dengan menginformasikan ketentuan kouta voucher yang terbatas dan menyarankan pelanggan untuk mencari voucher lainnya.

D. Maksim Kesimpatisan

Tabel 6. Analisis Kesantunan Berbahasa Maksim Kesimpatisan

Penutur	Tuturan
	Tuturan kesatu
Lena	"Klime cashbacknya gercep..baru aja mau klime eh udah voucher abis..padahal aku standby loh. Kenapa ongkir Batam mahal amat yah... Tolong dong nanti adain pemotongan ongkir 50rb tanpa min belanja hee."
Shopee_id	Jangan sedih ya beb, kamu bisa pantau terus lewat aplikasi Shopee nih dan kamu juga bisa kok klaim voucher dan makasih juga buat masukan ke Shopee kaka. Masukan dari kamu ditampung dulu ya."
	Tuturan kedua
Ahmad	"Server error kak ke saya gak bisa nikmatin big 12.12 ☹"
Shopee_id	Jangan sedih ya kak, kamu bisa nih nikmatin promo Shopee. Yuk dicoba berkala nih kalo aplikasi kamu udah paling versi terbaru sama jaringan kamu stabil ya ka. Aku udah coba sundul ke tim terkait jadi coba berkala ya kak ☹."
	Tuturan ketiga
anismisyatin	"Uang saya belum dikembalikan padahal udah telpon berkali-kali jawabannya udah di kirim di transfer tapi gak ada uang masuk dicek rekening Koran juga gak ada terus uang saya masuk kemana ☹"
lazada_id	"hai kak @anismisyatin, kami turut menyesal atas kendala yang kakak alami. Infokan detail pesanan kamu melalui DM twitter kami @lazadaIDCare atau live chat di https://t.co/SSSnjrtshH untuk dibantu lebih lanjut.
	Tuturan keempat
afifah_naskhin	Makasih Lazada pengembalian dana sukses..tapi lumayan ribet ya...lain kali jangan ribet2....
lazada_id	"Hai kak afifah, terima kasih atas infonya. Kami turut senang pengembalian dana sudah kamu terima. Hal tersebut akan menjadi evaluasi untuk kami kedepannya ya."

Sumber: Hasil Analisis Penelitian (2024)

Pada maksim kesimpatisan, diharapkan agar para peserta tutur dapat memaksimalkan sikap simpati antara pihak yang satu dengan pihak lainnya. Sikap antipati terhadap salah seorang peserta tutur akan dianggap sebagai tindakan tidak santun. Melalui analisis dapat diketahui tuturan kesatu dan kedua antara pelanggan dengan staf Shopee memerhatikan maksim kesimpatisan. Tuturan kesatu menyampaikan kesedihannya karena tidak bisa melakukan *klime cashback* dan harga ongkos pengiriman barang yang mahal ke daerah Batam. Kesimpatisan admin Shopee tampak pada tuturan dalam merespon pelanggan yaitu menghibur pelanggan agar tidak merasa sedih serta menyarankan pelanggan untuk selalu memantau aplikasi Shopee agar bisa melakukan *klime vouch*er.

Adapun tuturan kedua mengenai kesedihan pelanggan yang tidak dapat menikmati atau berpartisipasi dalam acara *big 12.12* Shopee karena server yang selalu bermasalah. Pihak Shopee menunjukkan sikap simpatinya dengan menghibur pelanggan tersebut dan

memberikan saran untuk mencoba ulang secara berkala setelah memastikan kebaruan aplikasi dengan dukungan jaringan internet yang stabil. Hasil analisis tuturan ketiga dan keempat telah memerhatikan maksim kesimpatisan. Pada tuturan ketiga pihak Lazada menampakkan rasa simpati kepada pelanggan yang belum menerima pengembalian dana atau uang. Admin Lazada merasa prihatin dan menyesal atas masalah tersebut. Oleh karena itu, ia menyarankan pelanggan untuk menginformasikan detail pesanan melalui DM twitter @lazadaIDCare atau live chat di <https://t.co/SSSnjrtshH>. Berikutnya, tuturan keempat mengenai ucapan terima kasih pelanggan karena telah menerima pengembalian dana setelah melalui prosedur yang cukup sulit. Dalam hal ini, admin Lazada juga turut merasa senang atas kesuksesan pengembalian dana pelanggan serta menjadikan hal tersebut sebagai evaluasi yang akan diperbaiki.

4. SIMPULAN

Wujud kesantunan berbahasa pada tuturan pemilik bisnis *e-commerce* Shopee dan Lazada telah memaksimalkan dan mengutamakan keuntungan pihak lain atau mitra tutur. Hal tersebut dibuktikan dengan pematuhan empat maksim kesantunan berbahasa yaitu kebijaksanaan, kedermawanan, kesedehanaan dan kesimpatisan. Dalam hal ini, maksim kebijaksanaan digunakan oleh admin Shopee dan Lazada dengan pertimbangan mengutamakan keuntungan pihak lain atau pelanggan yang berkaitan dengan penerimaan saran maupun keluhan dari pelanggan berkaitan permasalahan gratis ongkos kirim, dan penambahan stok barang promo. Selanjutnya maksim kedermawanan bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan pelanggan dengan memberikan bantuan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pengiriman barang, pengembalian uang dan proses transaksi. Maksim kesederhanaan dalam tuturan diwujudkan dengan kerendahhatian atau respon positif pihak Shopee dan Lazada saat menanggapi tuturan pelanggan yang kurang santun berkaitan kendala dalam server dan penggunaan voucher. Adapun maksim kesimpatisan berupa sikap simpati terhadap penilaian pelanggan pelayanan Shopee dan Lazada.

Berdasarkan hasil analisis maksim kebijaksanaan mendominasi pada tuturan staf Shopee dan Lazada saat menanggapi permintaan maupun keluhan dari pelanggan. Hal ini dikarenakan staf Shopee dan lazada memaksimalkan dan mengutamakan keuntungan pihak lain dalam fenomena 12.12.

5. TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan penghargaan kepada Pihak E-Commerce Shopee dan Lazada. Rasa terima kasih juga peneliti sampaikan pada orang tua tercinta yang telah memberikan ruh dan napas kehidupan. Terima kasih juga peneliti sampaikan pada kawan, sahabat, dan pihak lain yang terlibat dalam penyusunan penelitian ini .

6. REFERENSI

- Brown, P., & Levinson, S. C. (1988). *Politeness: Some Universals in Language Usage (Studies in Interactional Sociolinguistics 4)*. In *TESOL Quarterly* (Vol. 8).
- Chaer, A. (2012). *Lingustik Umum* (Cetakan Ke). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Elena G, P., Yulia V, R., & Aleksei V, B. (2019). *Industry 4.0: Industrial Revolution of the 21st Century*. In *Journal of Geophysical Research: Space Physics*, (Vol. 169).
- Fallianda. (2018). Kesantunan Berbahasa Pengguna Media Sosial Instagram: Kajian Sosiopragmatik. *Jurnal Etnolingual*, Vol. 2(1), Hlm. 35-54.
- Hamdan, H. (2018). Industri 4.0: Pengaruh Revolusi Industri Pada Kewirausahaan Demi Kemandirian Ekonomi. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, Vol.3(2),Hlm.1-8.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0 Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Leech. (1983). *Principles of Pragmatics*. New York: Logman Linguistics Library.
- Meidita, Y., & Rokhmawati, R. I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus :Shopee). *Jurnal Pembangunan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol.2(11),Hlm. 5682-5690.
- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet.XIV). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosiohumanitas*, Vol. XX Edisi 2, Hlm. 201-215.
- Prasetyo, Banu dan Trisyanti, U. (2018). Revolusi Industri 4.0 dan Tantangan Perubahan Sosial. *IPTEK Journal of Proceedings SEMATEKSOS 3*, Hlm.22-27.
- Sulianta, F., & Nugrahani, U. (2014). Efek Komunikasi Bermediakan Komputer Pada Periklanan Online. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan*, Vol. 15(2), Hlm. 112-121.
- Watts, R. (2003). *Key Topics in Sociolinguistics Politeness*. New York: Cambridge University Press.