

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KOMENTAR NETIZEN DI AKUN TIKTOK AYU TING-TING: KAJIAN PRAGMATIK

Meva Adelia Fitri¹, Ananda Bagus Prasetyo², Fatmawati³

Universitas Islam Riau

Email: Mevaadelia@student.uir.ac.id, Anandabagus2005@gmail.com,

Fatmawati@edu.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk-bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan oleh netizen dalam kolom komentar akun TikTok Ayu Ting- Ting serta tanggapan dari pihak pengelola akun terhadap komentar-komentar tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan teori pragmatik, khususnya teori kesantunan Brown dan Levinson (1987). Data dikumpulkan melalui observasi non- partisipatif dan dokumentasi komentar pada unggahan video TikTok Ayu Ting-ting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa netizen menggunakan beragam strategi kesantunan, mulai dari positive politeness dalam bentuk pujian dan doa, negative politeness, off-record dan bald on record dalam komentar yang bersifat sarkastik atau insinuatif. Sementara itu, pihak pengelola akun menunjukkan strategi respons yang dominan berupa positive politeness yang bersahabat dan menghindari konflik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kesantunan dalam komunikasi digital sangat dipengaruhi oleh konteks, karakter audiens, serta strategi pengelolaan identitas publik.

Kata Kunci: Figur Publik, Pragmatik, Komentar Netizen, Komunikasi Digital

Abstract

This study aims to identify and analyze the forms of politeness used by netizens in the comments column of Ayu Ting-Ting's TikTok account and the responses of the account managers to these comments. This study uses a descriptive qualitative approach based on pragmatic theory, especially Brown and Levinson's (1987) politeness theory. Data were collected through non-participatory observation and documentation of comments on Ayu Ting-ting's TikTok video uploads. The results of the study show that netizens use various politeness strategies, ranging from positive politeness in the form of praise and prayers, negative politeness, off-record and bald on record in sarcastic or insinuating comments. Meanwhile, the account managers showed a dominant response strategy in the form of positive politeness that is friendly and avoids conflict. This study concludes that politeness in digital communication is greatly influenced by context, audience character, and public identity management strategies.

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker:

No 234.GT8.,35

Prefix DOI :

10.3483/

Argopuro.v1i1.800

Copyright : Author

Publishby : Argopuro



This work is licensed

under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Keyword: *Public Figure, Pragmatics, Netizen Comments, Digital Communication*

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan cerminan identitas suatu bangsa maupun komunitas sosial, dan berfungsi sebagai instrumen utama dalam menyampaikan pikiran, perasaan, serta membentuk hubungan sosial antarindividu (Sukenti et al., n.d.). Di tengah keberagaman bahasa daerah di Indonesia, bahasa Indonesia berperan penting sebagai alat pemersatu yang melintasi batas etnis dan budaya. Namun demikian, persepsi terhadap fungsi dan kedudukan bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional mengalami pergeseran akibat transformasi sosial dan budaya yang dipicu oleh globalisasi serta perkembangan teknologi informasi (Siregar & Fatmawati, n.d.).

Dalam era digital saat ini, media sosial telah menjadi ruang komunikasi baru yang sangat dinamis, interaktif, dan bersifat publik. TikTok, sebagai salah satu platform media sosial yang digemari generasi muda, menghadirkan pola komunikasi yang lebih ekspresif, spontan, dan tidak selalu tunduk pada norma-norma formal kesantunan. Bahasa di media sosial mengalami proses “demokratisasi” di mana semua pengguna memiliki kesempatan yang setara untuk menyuarakan pendapatnya, termasuk kritik, sindiran, pujian, hingga sarkasme, yang kerap kali dikemas secara ringkas dan penuh ekspresi simbolik (Fatmawati & Ningsih, 2024).

Kesantunan berbahasa dalam konteks digital menjadi isu penting karena komunikasi yang tidak tatap muka sering kali menimbulkan kesalahpahaman dan potensi konflik. Studi oleh Sukmawati & Fatmawati (n.d.) menegaskan bahwa komentar negatif dari warganet dapat memicu respons yang tidak santun jika tidak dikelola dengan baik. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa institusi atau figur publik sering kali menggunakan strategi bahasa tertentu untuk menjaga citra dan merespons komentar secara strategis (Firtri & Fatmawati, 2022).

Dalam konteks ini, teori kesantunan dari Brown dan Levinson (1987) menjadi landasan yang relevan untuk mengkaji bagaimana strategi berbahasa digunakan untuk mempertahankan wajah (*face*) pembicara maupun lawan bicara. Strategi seperti *positive politeness*, *negative politeness*, *bald on record*, dan *off-record* dapat digunakan untuk memahami dinamika interaksi antara warganet dan tokoh publik (Fatmawati et al., 2023).

Ayu Ting-Ting sebagai salah satu figur publik yang aktif di TikTok, menjadi subjek menarik untuk diteliti karena intensitas interaksi dengan netizen yang tinggi dan keragaman bentuk komentar yang ia terima. TikTok tidak hanya menjadi ruang ekspresi hiburan, tetapi juga medan diskursif tempat terjadinya negosiasi makna sosial, identitas, dan bahkan konflik simbolik. Komentar seperti pujian, doa, guyonan hingga sindiran kerap muncul dan menuntut kecakapan pragmatis dari pemilik akun untuk memberikan respons yang tepat dan santun.

Penelitian sebelumnya yang relevan mencakup kajian kesantunan pada komentar netizen di akun tokoh politik seperti Anies Baswedan (Firtri & Fatmawati, 2022) dan Nadiem Makarim Paradifa & Fatmawati, (2024), yang menunjukkan bahwa penggunaan strategi kesantunan memiliki dampak signifikan terhadap persepsi publik. Studi lainnya yang menganalisis kolom komentar TikTok Kompas TV juga menyoroti bentuk-bentuk tindak tutur direktif dan ekspresif yang khas dalam platform tersebut (Desi Andrea & Fatmawati, 2023). Hal ini menunjukkan pentingnya memahami fenomena kesantunan berbahasa dalam ruang digital sebagai representasi interaksi sosial kontemporer.

Selain itu, menurut penelitian (Fatmawati et al., 2023), media sosial menghadirkan tantangan tersendiri dalam penyuluhan nilai-nilai kesantunan di kalangan pelajar, karena norma-norma sosial tradisional seringkali tidak selaras dengan budaya komunikasi digital. Hal yang sama berlaku dalam konteks publik figur seperti Ayu Ting-Ting, yang harus mampu beradaptasi dengan gaya bahasa yang variatif, tanpa kehilangan etika komunikasi yang baik.

Dengan demikian, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis bagaimana bentuk-bentuk kesantunan maupun ketidaksantunan ditunjukkan oleh netizen dalam kolom komentar akun TikTok Ayu Ting-Ting, serta bagaimana strategi balasan dari pihak pengelola akun mencerminkan kecerdasan pragmatis dan pemahaman terhadap etika komunikasi digital. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam kajian pragmatik kontemporer dengan menelaah bentuk interaksi nyata antara netizen dan figur publik dalam konteks media sosial yang terus berkembang.

METODE

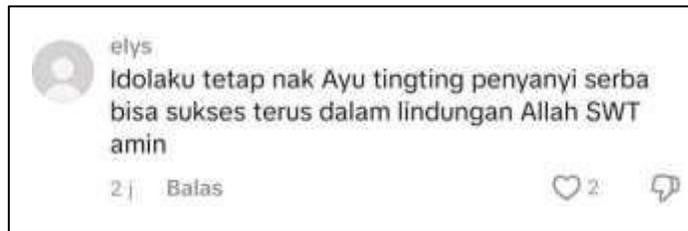
Penelitian ini merupakan studi kualitatif dengan pendekatan analisis wacana pragmatik. Pendekatan ini dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk menelaah strategi berbahasa yang digunakan dalam interaksi digital, khususnya dalam berkomentar dari netizen atau pengguna. Analisis ini mengedepankan pemahaman terhadap konteks tuturan dan strategi kesantunan yang digunakan, mengacu pada teori kesantunan dari (Brown & Levinson, 1987), sebagaimana diterapkan pula oleh (Dwiansyah & Cahaya Adilistia, 2024) dalam studi media sosial. Data utama dalam penelitian ini berasal dari unggahan video dan kolom komentar pada akun TikTok milik Ayu Ting-Ting. Fokus utama diarahkan pada komentar dari netizen dan balasan dari pihak yang punya akun terhadap komentar-komentar yang bernuansa negatif, termasuk kritik atau ujaran yang berpotensi menyinggung. Dengan pendekatan dokumentasi digital untuk menjaga keaslian dan konteks percakapan.

Data dikumpulkan melalui teknik observasi non-partisipatif dan dokumentasi. Peneliti secara sistematis menelusuri unggahan yang memicu interaksi netizen dalam bentuk komentar Positive politeness, Negative politeness, Blad on record, dan off-record. kemudian merekam balasan dari pihak pengelola akun melalui tangkapan layar (screenshot). Data kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis komentar yang diterima dan bentuk respons yang diberikan. Metode seleksi data ini mengadaptasi pendekatan dari (Dwiansyah & Cahaya Adilistia, 2024), yang sebelumnya menggunakan komentar netizen pada akun TikTok Gerindra sebagai data pragmatis untuk menganalisis ekspresi netizen.

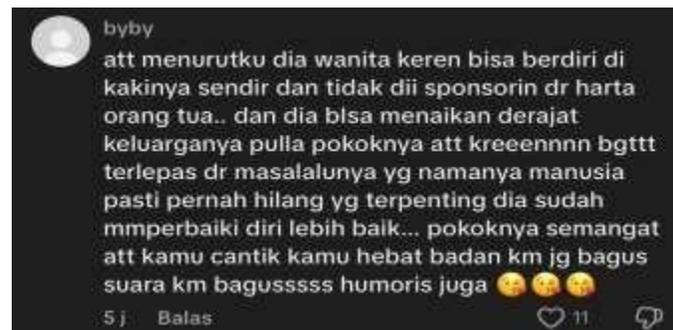
HASIL

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari hasil analisis menggunakan strategi kesantunan Brown and Lavinson, ditemukan bahwa interaksi yang terjadi di kolom komentar mencerminkan keberagaman bentuk dari strategi kesantunan yang digunakan oleh para netizen maupun oleh pihak Ayu Ting-Ting sendiri, hasil yang ditemukan sebagai berikut:

1. Positive politeness

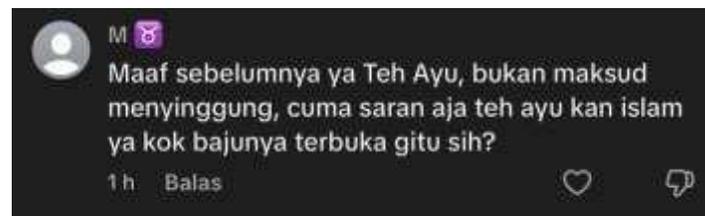


Komentar ini menunjukkan bentuk positive politeness dengan strategi menyanjung dan mendekatkan diri.



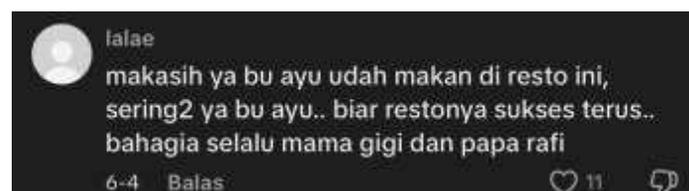
Komentar ini menunjukkan bentuk positive politeness karena bersifat mendukung, memuji, dan membangun solidaritas positif terhadap figure publik.

2. Negative politeness

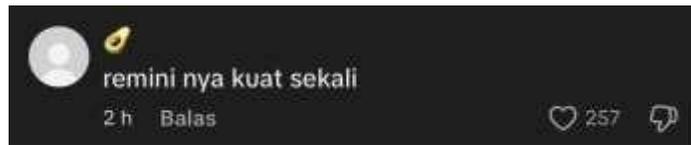


Komentar ini menunjukkan bentuk negative politeness karena penutur menyampaikan kritik secara hati-hati dengan permintaan maaf dan peredam untuk menjaga wajah lawan bicara.

3. Off-record



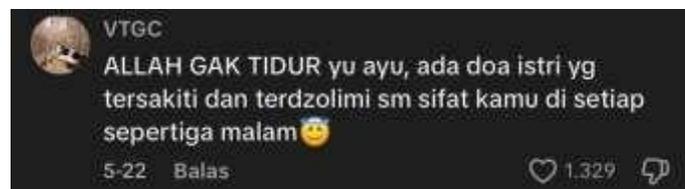
Ujaran komentar terlihat positif, namun kontekstualnya menyindir karena menyebut figur publik yang memiliki hubungan kurang baik dengan ayu ting-ting.



Komentar ini merupakan bagian off-record karena komentar terlihat memuji tetapi bersifat ambigu, dan berpotensi menjadi sindiran terhadap penampilan ayu ting-ting.

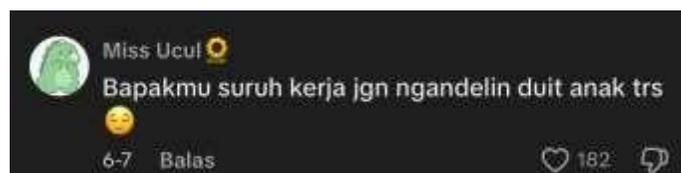


Komentar ini berupa sindiran dan perbandingan tersirat yang langsung menyudutkan sekaligus penghinaan kepada ayu ting-ting.

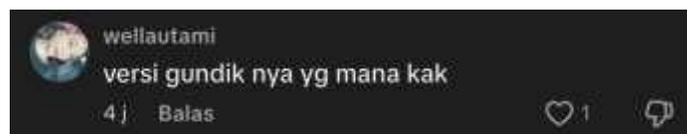


Ujaran pada komentar ini merupakan bagian Off-record karena memiliki ujaran tersirat yang bernuansa religius yang menyampaikan kecaman tanpa eksplisit.

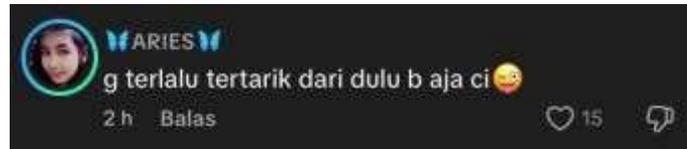
4. Bald on record



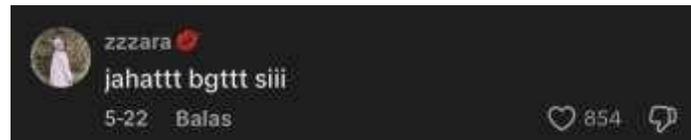
Komentar ini merupakan bagian dari strategi bald on record karena ujaran langsung tanpa peredam, menunjukkan kritik frontal, dan tidak menjaga citra lawan bicara.



Komentar ini bersifat vulgar dan menyerang secara langsung tanpa menjaga wajah lawan bicara.



Komentar bernada datar dan langsung menyampaikan ketidaktertarikan tanpa Upaya menjaga kesantunan.



Ujaran pada komentar ini bersifat langsung mengutarakan dan menghakimi tanpa peredam.

5. Strategi Respons dari Ayu Ting-Ting



Tanggapan dari akun Ayu Ting-Ting memperlihatkan dominasi strategi positive politeness dan bald on record yang ringan dan ramah, Balasan seperti “Boleh”, “Amin 🙏”, “Yoiii ^-^ 🙏🙏”, “Met idul adha 🙏🙏” menunjukkan sikap terbuka, santai, dan bersahabat.

Respons tersebut memperlihatkan pengelolaan identitas publik yang hangat dan berjarak dekat dengan pengikutnya, sesuai dengan karakter interaksi TikTok yang informal dan ekspresif. Namun, Ayu Ting-Ting juga tidak memberikan tanggapan langsung terhadap komentar bernada insinuatif atau negatif seperti dalam komentar tentang “Jahat bgt si, ga tertatik dari dulu b aja” dll. Hal ini dapat dimaknai sebagai strategi non- respons yang merupakan bagian dari pragmatic avoidance untuk menjaga citra publik sekaligus menghindari konflik terbuka.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap sepuluh komentar netizen pada akun TikTok Ayu Ting Ting, ditemukan bahwa strategi kesantunan yang paling dominan digunakan adalah bald on record dan off-record, sedangkan positive politeness dan negative politeness lebih jarang ditemukan. Temuan ini menunjukkan bahwa pola komunikasi netizen di TikTok cenderung langsung, ekspresif, dan tidak selalu mempertimbangkan sopan santun dalam menyampaikan pendapat, terutama ketika berkaitan dengan kritik terhadap figur publik.

a) Strategi Positive Politeness

Strategi positive politeness hanya ditemukan pada satu komentar, yaitu “ATT menurutku dia wanita keren... semangat ATT...”. Komentar ini memperlihatkan usaha penutur untuk membangun kedekatan, memberikan dukungan, dan menunjukkan solidaritas terhadap figur publik. Strategi ini digunakan untuk menjaga hubungan positif dan memperlihatkan bahwa penutur dan lawan bicara berada dalam satu kelompok sosial yang sama.

Namun, keterbatasan jumlah komentar yang menunjukkan strategi ini menandakan bahwa netizen TikTok cenderung lebih nyaman mengekspresikan penilaian secara terbuka daripada membangun hubungan harmonis melalui pujian atau empati.

b) Strategi Negative Politeness

Strategi negative politeness hanya muncul dalam satu komentar, yaitu “Maaf sebelumnya ya teh Ayu, bukan maksud menyinggung...”. Kalimat ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa komentar tersebut berpotensi menyinggung, sehingga penutur menggunakan penanda kesantunan seperti permintaan maaf dan frasa “bukan maksud menyinggung” untuk melindungi wajah lawan tutur.

Fenomena ini memperlihatkan bahwa strategi negative politeness, yang biasanya digunakan dalam konteks komunikasi formal atau sopan, tidak menjadi pilihan utama dalam komunikasi di media sosial seperti TikTok. Hal ini dapat dimaklumi mengingat gaya komunikasi di platform tersebut bersifat lebih bebas, ekspresif, dan minim kontrol sosial langsung.

c) Strategi Off-Record

Strategi off-record digunakan ketika penutur ingin menyampaikan maksud secara tidak langsung atau tersirat, sering kali melalui sindiran. Komentar seperti “Remini-nya kuat sekali” dan “Allah gaj tidur bu Ayu...” menunjukkan penggunaan bahasa bersayap yang memungkinkan berbagai penafsiran. Penutur tidak menyampaikan kritik secara eksplisit, tetapi makna negatif dapat ditangkap melalui konteks.

Salah satu contoh penting dari strategi off-record adalah komentar “Makasih ya bu Ayu... bahagia selalu mama Gigi dan papa Rafi.” Secara tekstual komentar ini tampak netral atau bahkan positif, namun secara kontekstual merupakan bentuk sindiran sarkastik yang menyudutkan Ayu Ting Ting. Sindiran tersebut menyinggung hubungan Ayu dengan publik figur lain, dan dengan demikian berfungsi sebagai kritik terselubung. Strategi off-record digunakan untuk melindungi wajah penutur sambil tetap menyampaikan ketidaksukaan.

d) Strategi Bald On Record

Strategi bald on record digunakan ketika penutur menyampaikan maksud secara langsung tanpa peredam, tanpa memperhatikan wajah (face) lawan bicara. Hal ini terlihat jelas pada komentar-komentar seperti “Bapakmu suruh kerja jangan ngandelin duit anak terus” dan “Jahat bgt si”. Komentar semacam ini tidak menunjukkan usaha untuk bersikap halus atau menjaga hubungan sosial. Sebaliknya, gaya penyampaian yang frontal dan eksplisit ini menjadi ciri khas bald on record.

Strategi ini banyak digunakan dalam konteks media sosial seperti TikTok, di mana ekspresi spontan dan ketidakpedulian terhadap norma kesantunan sering ditemukan. Dalam konteks figur publik, komentar seperti ini memperlihatkan bagaimana netizen merasa bebas untuk menyampaikan penilaian langsung tanpa konsekuensi interpersonal.

Interaksi di akun TikTok Ayu Ting-Ting mencerminkan fenomena kesantunan digital selektif, di mana nilai kesantunan tidak hanya diukur melalui struktur kalimat, tetapi juga dalam konteks intensi, emosi, dan tujuan sosial dari ujaran tersebut. Sebagaimana disampaikan oleh Fatmawati & Ningsih, (2024), netizen generasi muda cenderung ekspresif dan tidak selalu mematuhi norma formal kesantunan. Namun, respon yang tepat dari figur publik justru memperlihatkan kecerdasan pragmatis dan kontrol diri dalam menghadapi potensi konflik.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian oleh Sukmawati & Fatmawati, n.d. yang menunjukkan bahwa respon terhadap komentar negatif di media sosial dapat membentuk persepsi publik terhadap citra dan karakter institusi atau figur yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik kesantunan berbahasa dalam interaksi digital, khususnya di akun TikTok Ayu Ting-Ting, bersifat dinamis dan kontekstual. Berdasarkan analisis pragmatik terhadap komentar netizen dan respons yang diberikan oleh pemilik akun, ditemukan bahwa strategi kesantunan yang dominan ditemukan adalah bald on record dan off record, yang digunakan untuk menyampaikan kritik secara langsung maupun tersirat, termasuk dalam bentuk sindiran sarkastik.

Di sisi lain, Komentar-komentar yang bersifat positive politeness dan negative politeness hanya muncul dalam jumlah yang terbatas. Strategi politeness digunakan dalam konteks dukungan atau pujian, sementara negative politeness muncul sebagai Upaya hati-hati dari penutur untuk menghindari konflik. Di sisi lain, Ayu Ting-Ting cenderung membalas komentar secara selektif dan tetap menjaga kesopanan, menggunakan strategi yang ringan, ramah, serta menghindari konflik terbuka sebuah pendekatan yang menunjukkan kecerdasan pragmatis dan kesadaran akan etika komunikasi digital.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa media sosial sebagai ruang komunikasi publik menghadirkan tantangan dan peluang dalam menerapkan kesantunan berbahasa. Figur publik seperti Ayu Ting-Ting tidak hanya dituntut untuk menanggapi berbagai bentuk komentar secara cepat, tetapi juga secara strategis, dengan tetap menjaga citra, keakraban, dan keharmonisan dalam interaksi daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Paradifa, S., & Fatmawati. (2024). Tindak Tutur Direktif dalam Komentar Warganet Pada Postingan Instagram Nadiem Anwar Makarim: Studi Kasus dalam Seleksi Guru ASN PPPK. In *Jurnal Kependidikan* (Vol. 13, Issue 1). <https://jurnaldidaktika.org/569>
- Brown, P., & Levinson, C. S. (1987). *Politeness Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Desi Andrea, & Fatmawati. (2023). Directive Speech Actions in the TikTok Comments Column Kompas TV. *JURNAL ARBITRER*, 10(3), 292-299. <https://doi.org/10.25077/ar.10.3.292-299.2023>
- Dwiansyah, M. F., & Cahaya Adilistia, C. (2024). KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KOLOM KOMENTAR TIKTOK PADA AKUN @GERINDRA Politeness in Language Use in the Comment Section of the TikTok Account @Gerindra. In *ISSN: XXXX-XXX* (Vol. 1, Issue 2).
- Fatmawati, Apriani, L., Ningsih, R., Afdal, A., & Zulfa, M. (2023). PENYULUHAN KESANTUNAN BERBAHASA DALAM INTERAKSI DI MEDIA SOSIAL PADA SISWA. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3).
- Fatmawati, & Ningsih, R. (2024). Tindak Tutur Ekspresif dalam Perspektif Cyberpragmatics. In *Bahasa dan Sastra* (Vol. 10, Issue 1). Pendidikan. <https://e-journal.my.id/onoma>
- Firtri, W., & Fatmawati. (2022). KESANTUNAN TUTURAN DALAM KOLOM KOMENTAR. <https://doi.org/https://repository.uir.ac.id/11704/1/176210759.pdf>
- Siregar, S., & Fatmawati. (n.d.). KESANTUNAN TUTURAN IMPERATIF SISWA KELAS XI IPS. 9(2), 2022. <https://doi.org/10.26618/jk/9241>
- Sukenti, D., Tambak, S., & Fatmawati. (n.d.). *geramjm*, +10.+Desi+Sukenti+dkk+86-96.
- Sukmawati, R., & Fatmawati. (n.d.). Tindak Tutur Ekspresif Warganet dalam Akun Instagram @Kompascom “PKS Deklarasi Anies Baswedan sebagai Bakal Calon Presiden 2024.” In *Bahasa dan Sastra* (Vol. 9, Issue 1). Pendidikan. <https://e-journal.my.id/onoma>