

RETORIKA TESTIMONI KONSUMEN PADA TEKS REVIEW KULINER

Amanda Puspanditaning Sejati¹, Sifa Rini Handayani¹

Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia¹
amanda.puspanditaning@upi.edu

ABSTRAK

Testimoni konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh instansi atau individu yang bergerak di berbagai sektor industri karena hal tersebut dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan dan mempromosikan bisnis. Pada konteks ini, kajian genre online teks yang memiliki fungsi sosial mempromosikan produk masih belum banyak dieksplorasi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan genre teks review kuliner yang terdapat pada media online, yang dapat digunakan sebagai media untuk mempromosikan produk. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dianalisis merupakan 20 review kuliner yang diambil dari restoran terpopuler di aplikasi Zomato pada bulan Juli 2019. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan analisis genre *Systemic Functional Linguistics* (SFL). Beberapa hasil penelitian yang didapat di antaranya adanya struktur generik tertentu dan tahap wajib yang digunakan. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan baik oleh pelaku industri kuliner maupun oleh penulis yang mengkhususnya fungsi sosial teksnya untuk keperluan promosi.

Kata kunci: genre analisis, SFL, review, kuliner

PENDAHULUAN

Perubahan pola interaksi masyarakat dalam menjalankan kehidupan sosialnya dapat dikatakan sebagai salah satu imbas kemunculan teknologi (Chuma, 2014; van der Laan, 2012). Sebagai contoh, berbagai bentuk *digital heritage* diciptakan untuk memenuhi keinginan manusia. Pengertian digital heritage dalam konteks ini merujuk pada tanda, bunyi, simbol, gambar yang tersimpan secara digital (Edmondson, 2002 dalam Ravenwood, Matthews, & Muir, 2012). Contoh perubahan pola hidup yang berkaitan dengan pemanfaatan *digital heritage* ialah kepopuleran buku elektronik sebagai alternatif buku teks dalam beberapa tahun terakhir (Gall, 2005; Langston, 2003 dalam Jeong, 2012).

Digital heritage berupa teks online dapat dikatakan sebagai suatu genre karena memiliki fungsi komunikatif dalam penggunaannya (Trosborg, 2000). Salah satu teks online yang diciptakan oleh masyarakat ialah review kuliner yang disajikan secara online. Fungsi komunikatif teks tersebut ialah mempromosikan produk dengan cara menyajikan pengalaman penggunanya. Sebagaimana teks yang tercipta di masyarakat, teks review kuliner berpotensi memiliki pola-pola tersendiri dalam susunannya. Hal ini selaras dengan anggapan bahwa manusia cenderung membentuk pola yang familiar di masyarakat agar dapat meningkatkan ketercapaian maksud (Cornut, Giroux, & Langley, 2012). Sebagai imbasnya, popularitas suatu produk cenderung meningkat apabila maksud teks promosinya tercapai.

Kondisi ini tergambarkan melalui aplikasi Zomato. Aplikasi ini merupakan aplikasi media sosial yang mulai beroperasi pada tahun 2010, yang bertujuan untuk menyajikan review kuliner dari restoran yang ada di 25 negara dan lebih dari 1000 kota di dunia (<http://www.zomato.com/>). Di samping itu, Zomato juga menunjukkan data restoran dan ratingnya, sehingga informasi mengenai restoran populer dapat ditemukan pada aplikasi ini. Data yang digali dari restoran populer yang ada di Zomato ialah review kuliner mengenai restoran tersebut. Data ini dapat dijadikan referensi bagi pelaku industri kuliner untuk menaikkan rating produknya yakni

dengan cara mengedukasi konsumen mengenai review yang biasa terdapat pada restoran populer, dan mengidentifikasi hal yang menjadi sorotan konsumen untuk direview.

Salah satu negara yang termasuk ke dalam wilayah cakupan Zomato, dan negara yang menjadikan industri kuliner sebagai komoditas potensialnya ialah Indonesia. Hal ini dapat terlihat melalui data jumlah industri kuliner di Indonesia. Wilayah yang memiliki jumlah industri kuliner terbanyak di Indonesia per tahun 2016 di antaranya Jawa Barat sebanyak 1.086.602 dan Pulau Sumatera sebanyak 1.065.482 (<http://www.data.bekraf.go.id/>). Kedua wilayah tersebut merupakan wilayah yang populasi penduduknya tinggi di Indonesia.

Apabila dilihat dari bentuknya, review kuliner yang terdapat dalam Zomato dapat dikatakan sebagai *digital heritage* berupa teks online. Pemahaman mengenai struktur teks review kuliner berbentuk online teks dapat dijadikan langkah untuk menaikkan rating restoran atau produk (Feldman, 2021). Tujuan positif tersebut dapat menjadi signifikansi pengkajian genre pada teks review kuliner.

Analisis genre bertumpu pada alasan berupa keuntungan memahami suatu genre. Dengan kata lain, teks yang diobservasi dalam analisis genre dapat dikatakan sebagai teks yang berpotensi menguntungkan bagi penggunanya. Beberapa teks online yang dianalisis genrenya tersebut di antaranya teks surat pembaca pada media masa online (Muniroh, 2011; Ansary & Babaii, 2006), dan teks berita pada situs berita online (Erjavec & Kovac̃ić, 2009). Berdasarkan hasil penelusuran tersebut, genre teks online berbentuk review kuliner belum banyak dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan genre review kuliner yang merupakan *digital heritage* pada situs Zomato.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan genre online teks berupa review kuliner pada Zomato. Sejalan dengan tujuan tersebut, penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian kualitatif, karena data yang digunakan merupakan data yang alami atau tanpa melalui rekayasa dari peneliti.

Data yang digunakan ialah 20 pesan review kuliner pada Zomato. Pemilihan sampel tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik purposive. Pertimbangan yang dijadikan dasar pemilihan sampel ialah review kuliner pada restoran terpopuler di Zomato pada bulan Juli 2019. Pemilihan waktu tersebut dengan pertimbangan bahwa pada kalender pendidikan di Indonesia di bulan tersebut terdapat hari libur nasional, sehingga diperkirakan wisata kuliner dijadikan salah satu objek destinasi wisata. Selain itu, pemilihan restoran didasarkan pada representasi kota populer di Zomato dan daerah yang memiliki potensi pada industri kulinernya. Wilayah tersebut ialah Bandung. Oleh karena itu, 20 review dipilih dari satu restoran paling populer di Bandung pada periode bulan Juli 2019.

Analisis genre dengan pendekatan *Systemic Functional Linguistics* (SFL) digunakan dalam penelitian ini. Analisis ini berdasarkan pada pandangan Martin dan Rose (2007) bahwa genre merupakan penggunaan bahasa yang memiliki maksud atau tujuan, yang diwujudkan melalui tahapan-tahapan. Terdapat dua klaim pada pengkajian genre dengan menggunakan pendekatan SFL, yaitu bahwa setiap genre memiliki struktur generik yang berbeda dan setiap tahap memiliki fitur kebahasaan atau *lexicogrammar* yang berbeda (Eggins, 2004).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis, fungsi sosial teks review kuliner diwujudkan dengan menggunakan beberapa tahap yang masing-masing memiliki tujuan komunikatif. Tahap-tahap tersebut disajikan pada Table 1 di bawah ini.

Table 1. Tahap pada Teks Online Review Kuliner

Tahap	F	%
Description (D)	14	25.93
Assessment (A)	22	40.74
Suggestion (S)	2	3.7
Telling self-condition (T)	11	20.37

<i>Acknowledgement (Ak)</i>	5	9.26
Total	46	100

Masing-masing tahap yang terdapat pada Tabel 1 memiliki tujuan yang mendukung ketercapaian fungsi sosial teks review kuliner. Tahap *Description* bertujuan untuk menguatkan pemahaman pembaca mengenai objek yang sedang direview. Tahap *Assessment* bertujuan untuk memengaruhi penilaian penulis terhadap objek yang direview. Tahap *Suggestion* bertujuan untuk memberikan saran kepada pembaca berdasarkan hasil penilaian penulis. Tahap *Telling self-condition* bertujuan untuk membuktikan bahwa penulis merupakan pelaku yang mengalami secara langsung. Tahap *Acknowledgement* bertujuan untuk menegaskan bahwa penulis merupakan pihak yang menerima keuntungan dan terlibat secara langsung. Realisasi setiap tahap pada teks review kuliner di atas dapat dilihat pada data sebagai berikut.

Tahap *Description* tergambar pada data “*Staff gyukaku malam ini dengan mas syihab dan mba della*”. Kalimat tersebut bertujuan untuk menggambarkan keadaan restoran yang sedang direview.

Tahap *Assessment* dapat terlihat pada kalimat “*Pelayanan dari rekanrekan gyu kaku mas fitra dan mas anto sangat baik, membuat saya ingin kembali kesini!*”. Kalimat tersebut menggambarkan penilaian penulis review mengenai restoran yang dikunjunginya.

Tahap *Suggestion* dapat tergambar melalui kalimat “*Karena gyukaku pangeran kornel terletak di pinggir jalan padat, tolong sign untuk masuk diperbesar jadi terlihat*”. Kalimat tersebut berisi saran yang ditujukan untuk pengelola restoran.

Tahap *Telling Self-condition* dapat terlihat pada kalimat “*suka banget milk pudding gyukaku selalu beli setiap kesini!!!!*”. Kalimat tersebut menggambarkan kondisi penulis yang berkunjung ke restoran tersebut, serta secara tidak langsung [penulis berusaha membuktikan bahwa dirinya benar berkunjung ke restoran tersebut.

Tahap *Acknowledgement* dapat terlihat pada kalimat “*Terimakasih banyakk yaaaa untuk semua pelayannya*”. Kalimat tersebut menggambarkan bahwa penulis merupakan pihak yang menerima keuntungan berupa kepuasan atas pelayanan dari restoran yang direview.

Apabila dilihat dari frekuensi kemunculannya, terdapat tiga tahap yang mendominasi, yaitu: tahap *Assesment* (40.74%), merupakan tahap wajib (*obligatory stage*); tahap *Description* (25.93%) dan tahap *Telling self-condition* (20.37%) yang keduanya merupakan tahap optional. Tahap *Assessment* menjadi tahap dominan karena fungsi utama teks review kuliner ialah menyajikan hasil penilaian penulis. Selain itu, tahap *Description* dapat dikatakan dominan karena teks review kuliner bertujuan untuk membuat pembaca memahami objek yang sedang direview. Selanjutnya, tahap *Telling self-condition* dapat menjadi tahap dominan karena teks review kuliner merupakan refleksi pengalaman penulis, sehingga berorientasi pada diri penulis.

Hal berikutnya yang dapat disimpulkan dari hasil analisis ialah struktur generik teks review kuliner. Sebagaimana teks yang memiliki fungsi sosial di masyarakat, teks review kuliner yang disampaikan pada media online memiliki 13 *generic structure potential* (GSP). Sejumlah GSP tersebut dapat dirumuskan menjadi struktur generik sebagai berikut $\langle A \rangle * \langle T \rangle * \langle D \rangle * \langle S \rangle * \langle Ak \rangle *$. Tahap *Assessment* muncul sebagai tahap wajib, kemudian diikuti tahap *Telling self-condition* dan *Description* yang muncul secara berulang – optional – acak, kemudan diikuti tahap *Suggestion* dan *Acknowledgement* yang muncul secara optional – acak.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa teks online berupa review kuliner direalisasikan dengan menggunakan sejumlah tahap. Selain itu, beberapa hal yang menjadi fokus konsumen mengenai suatu produk di antaranya harga, rasa, dan pelayanan. Pemahaman mengenai genre review kuliner dapat menjadi referensi bagi pelaku industri kuliner untuk meningkatkan popularitas dan rating

produknya. Di samping itu, informasi mengenai hal-hal yang disoroti konsumen diharapkan dapat menjadi rujukan untuk menyajikan produk yang diminati konsumen.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan di antaranya periode pengambilan data yang hanya sebulan membuat data dalam penelitian ini tidak memiliki pembandingan dengan data pada periode lain, dan cakupan wilayah pengambilan sampel hanya menggunakan satu wilayah saja. Selain itu, perbedaan penyampaian teks review kuliner lintas negara dapat ditelusuri melalui Zomato. Hal ini dapat menjadi sasaran bagi penelitian lanjutan yang dapat difokuskan pada pengamatan bahasa dan budaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansary, H., & Babaii, E. (2006). RELC Journal. *The Generic Integrity Of Newspaper Editorials: A Systemic Functional Perspective*, 36 (3), 271-295.
- Chuma, W. (2014). The Social Meanings Of Mobile Phones Among South Africa's 'Digital Natives': A Case Study. *Media, Culture & Society*, 36(3), 398-408.
- Cornut, F., Giroux, H., & Langley, A. (2012). The strategic plan as a genre. *Discourse & Communication*, 6(1), 21-54.
- Eggs, S. (2004). *An Introduction To Functional Linguistics*. London: Continuum Internasional Publishing Group.
- Erjavec, K., & Kovac̃ić, M. P. (2009). A Discursive Approach To Genre Mobi News. *European Journal of Communication*, 24 (2), 147-164.
- Feldman, Z. (2021). 'Good food' in an Instagram age: Rethinking hierarchies of culture, criticism and taste. *European Journal of Cultural Studies*, 24(6), 1340-1359. <https://doi.org/10.1177/13675494211055733>
- Gall, J. E. (2005). Dispelling five myths about e-books. *Information Technology and Libraries*, 24(1), 25-31.
- Jeong, H. (2012). A Comparison Of The Influence Of Electronic Books And Paper Books On Reading Comprehension, Eye Fatigue, And Perception. *The Electronic Library*, 30(3), 390-408.
- Martin, J. R., & Rose, D. (2007). *Working With Discourse Meaning Beyond The Clause*. London: Continuum.
- Muniroh, R. D. (2011). *Realisasi Tindak Tuturmengeluh Pihak Ketiga Dalam Wacana Tulis: Studi Kasus Pada Rubrik Surat Pembaca Di Laman www.kompas.com*. Tesis, Universitas Pendidikan Indonesia, Sekolah Pascasarjana, Bandung.
- Ravenwood, C., Matthews, G., & Muir, A. (2012). Selection Of Digital Material For Preservation In Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45, 294-308.
- Trosborg, A. (Ed.). (2000). *Analysing Professional Genres*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- van der Laan, J. M. (2012). Language and Being Human in Technology. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 32(3), 241-252. <https://doi.org/10.1177/0270467612458092>
<http://www.data.bekraf.go.id/>
<http://www.zomato.com/>