



FENOMENA TUMBLER TUKU DI KAI DALAM PERSPEKTIF CYBER PRAGMATIK

Mika Charolin¹⁾, Intan Valiza²⁾, Mesya Fadila Sani Harahap³⁾, Muhammad Ridho Afarrel⁴⁾,
Afriani Sasmita Br Manurung⁵⁾, Oky Fardian Gafari⁶⁾, Hering Puspitarini⁷⁾

¹⁾Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: charolinmika@gmail.com

²⁾Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: intanvaliza@gmail.com

³⁾Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: mesyafadila53@gmail.com

⁴⁾Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: ridhoafarrel25@gmail.com

⁵⁾Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: afrianisasmita79@gmail.com

⁶⁾Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: okyfardiangafari@gmail.com

⁷⁾Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia
Email: heringpuspitasari@gmail.com

Abstract

The viral phenomenon of "tumbler tuku" at PT Kereta Api Indonesia (KAI) is one example of the dynamics of digital communication in the social media era. This case began with a passenger's complaint posted on social media and then escalated into a communication crisis involving multiple parties. The purpose of this research is to examine this phenomenon from a cyberpragmatic perspective, particularly regarding how context functions to understand the intent of utterances in the digital space. This study uses a descriptive qualitative approach by examining utterances on social media, institutional responses, and media coverage. The results indicate that utterances on social media tend to be emotional and judgmental, which can lead to misunderstandings. The virtual context plays a crucial role in rectifying, affirming, clarifying, and underlying the intent of utterances from a cyberpragmatic perspective. Conflicts in the digital public space increase due to misinterpretation of context.

Keywords: Cyberpragmatics, Pragmatic Context, Social Media, Digital Communication.

Abstrak

Fenomena viral "tumbler tuku" di PT Kereta Api Indonesia (KAI) adalah salah satu contoh dinamika komunikasi digital di era media sosial. Kasus ini dimulai dengan keluhan seorang penumpang yang diunggah di media sosial dan kemudian berkembang menjadi krisis komunikasi yang melibatkan banyak pihak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari fenomena tersebut dari sudut pandang cyber pragmatik, terutama berkaitan dengan bagaimana konteks berfungsi untuk memahami maksud tuturan di ruang digital. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melihat tuturan di media sosial, respons institusi, dan pemberitaan di media massa. Hasilnya menunjukkan bahwa tuturan di media sosial cenderung bersifat emosional dan menghakimi, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Konteks virtual memainkan peran penting dalam meluruskan, menegaskan, mengklarifikasi, dan melatarbelakangi maksud tuturan dari sudut pandang cyber pragmatik. Konflik di ruang publik digital meningkat karena interpretasi konteks yang salah.

Kata Kunci: cyber pragmatik, konteks pragmatik, media sosial, komunikasi digital.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah kehidupan masyarakat secara signifikan, terutama dalam hal cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain. Media sosial sebagai ruang komunikasi digital telah mengubah cara komunikasi biasa menjadi lebih cepat, terbuka, dan tidak terbatas waktu dan ruang. Sekarang semua orang dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, kritik, dan pendapat mereka kepada banyak orang. Namun demikian, kemudahan ini menyebabkan banyak masalah, terutama kesalahpahaman makna karena tidak memahami konteks dalam komunikasi digital. Konteks sangat penting dalam studi linguistik, terutama pragmatik, untuk menentukan makna suatu tuturan. Bukan hanya struktur bahasa yang menentukan maknanya, tetapi juga situasi, konteks, dan konteks sekitarnya. Kajian cyber pragmatik muncul bersama dengan kemajuan teknologi digital dan menekankan pentingnya konteks dalam komunikasi di ruang virtual.

Menurut perspektif ini, konteks tidak lagi terbatas pada keadaan fisik; sebaliknya, itu mencakup konteks digital, yang selalu berubah, anonim, dan seringkali terbagi menjadi bagian-bagian kecil (Rahardi, 2019). Fenomena komunikasi di media sosial menunjukkan bahwa banyak komentar disampaikan tanpa mempertimbangkan konteks sepenuhnya. Ini menghasilkan berbagai interpretasi yang berbeda dari para pengguna media. Selain itu, kemungkinan kesalahpahaman meningkat karena komunikasi digital biasanya emosional, singkat, dan spontan. Tuturan yang sebenarnya bersifat pribadi seringkali dapat berkembang menjadi masalah publik sebagai akibat dari respons berantai dari pengguna media sosial lainnya. Ini menunjukkan bahwa makna komunikasi digital sangat bergantung pada apa yang dipikirkan audiens.

Kasus viral "tumbler Tuku" di PT Kereta Api Indonesia (KAI) adalah salah satu contoh situasi tersebut. Kasus ini dimulai dengan keluhan seorang penumpang yang diunggah melalui media sosial tentang layanan yang diberikan kepadanya. Tuturan tersebut kemudian menarik perhatian publik, dan ada banyak reaksi yang mendukung dan mengkritiknya. Kasus ini cepat berkembang menjadi diskusi yang luas yang melibatkan banyak orang, termasuk institusi yang terkait. Ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki kekuatan yang luar biasa untuk memengaruhi pendapat publik dan meluas jangkauan komunikasi peristiwa. Situasi diperparah oleh kecenderungan komunikasi media sosial yang reaktif dan emosional. Banyak pengguna media sosial memberikan respons tanpa memahami konteks secara menyeluruh, menyebabkan penilaian yang bersifat subjektif dan bahkan menghakimi.

Dengan demikian, masalah yang awalnya bersifat individu berkembang menjadi konflik sosial yang lebih kompleks. Fakta ini sejalan dengan penelitian Nursabila et al. (2025), yang menyatakan bahwa komunikasi di media sosial seringkali tidak proporsional dan cenderung memperbesar masalah karena tidak memahami konteksnya. Peran konteks dalam memahami maksud tuturan di ruang digital menjadi sangat penting dari sudut pandang cyber pragmatik. Menurut Rahardi (2019), konteks pragmatik dapat meluruskan, menegaskan, mengklarifikasi, dan memberikan latar belakang untuk suatu tuntutan. Memiliki pemahaman konteks yang tepat dapat menyebabkan penerima pesan menerima makna yang berbeda dari maksud sebenarnya yang ingin disampaikan oleh penutur. Ini kemudian menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan miskomunikasi di media sosial.

Fenomena "tumbler Tuku" menunjukkan betapa pentingnya etika komunikasi dalam ruang digital selain faktor konteks. Seringkali, kebebasan berekspresi pengguna media sosial tidak seimbang dengan tanggung jawab komunikasi. Tuturan yang disampaikan secara terbuka tanpa mempertimbangkan efeknya dapat menimbulkan opini yang tidak seimbang di masyarakat, bahkan dapat merugikan kelompok tertentu. Sebaliknya, tindakan yang diambil oleh institusi juga sangat penting untuk mengurangi atau bahkan memperburuk konflik. Respon yang tidak sesuai dapat memburuk kepercayaan masyarakat terhadap organisasi (Nursabila et al., 2025). Fenomena ini juga menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak hanya terkait dengan bahasa sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai praktik sosial yang mencakup persepsi, kekuasaan, dan pembuatan makna. Media sosial telah berubah menjadi tempat di mana berbagai kepentingan bertemu dan saling berinteraksi, sehingga arti suatu pernyataan dapat berubah tergantung pada perspektif yang digunakan. Dalam situasi seperti ini, cyber pragmatik adalah pendekatan yang relevan untuk menganalisis bagaimana makna diciptakan, dipahami, dan diselesaikan dalam ruang digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Pragmatik merupakan cabang ilmu linguistik yang mengkaji makna bahasa berdasarkan konteks penggunaannya dalam situasi komunikasi. Makna dalam pragmatik tidak hanya ditentukan oleh struktur bahasa, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor seperti penutur, lawan tutur, tujuan komunikasi, dan situasi sosial. Menurut Kunjana Rahardi (2022), pragmatik menitikberatkan pada bagaimana makna dipahami melalui hubungan antara bahasa dan konteks pemakaian dalam kehidupan nyata. Pragmatik juga berkaitan erat dengan bagaimana penutur



menyampaikan maksud tertentu yang tidak selalu dinyatakan secara eksplisit dalam tuturan. Dalam hal ini, aspek seperti implikatur, presuposisi, dan tindak tutur menjadi bagian penting dalam analisis pragmatik. Rahardi (2021) juga menjelaskan, pragmatik berfokus pada interpretasi makna yang melibatkan pengetahuan bersama antara penutur dan lawan tutur, sehingga pemahaman makna sangat bergantung pada konteks situasional dan latar belakang komunikasi.

Dalam perkembangan kajian linguistik modern, pragmatik tidak hanya digunakan untuk menganalisis komunikasi lisan, tetapi juga komunikasi tulis dan digital. Menurut Rahardi (2021), pragmatik berkembang mengikuti perubahan media komunikasi, termasuk dalam ruang digital yang menuntut pemahaman konteks yang lebih luas dan kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa pragmatik memiliki peran penting dalam memahami dinamika penggunaan bahasa di era globalisasi dan teknologi informasi.

Fungsi dalam Komunikasi

Dalam komunikasi, pragmatik berfungsi untuk membantu penutur menyampaikan maksud secara efektif serta membantu lawan tutur memahami makna yang tersirat. Melalui pendekatan pragmatik, suatu tuturan tidak hanya dipahami dari makna literalnya, tetapi juga dari makna implisit seperti sindiran, kritik, atau humor. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh kemampuan penutur dan lawan tutur dalam memahami konteks yang melatarbelakangi suatu tuturan. Menurut Kunjana Rahardi (2022), fungsi pragmatik terletak pada kemampuannya menjembatani makna bahasa dengan situasi nyata sehingga komunikasi dapat berlangsung secara efektif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Pragmatik juga berperan dalam mengatur hubungan sosial antara penutur dan lawan tutur melalui penggunaan bahasa yang tepat sesuai konteks. Dalam hal ini, aspek seperti kesantunan berbahasa, pemilihan diksi, serta strategi komunikasi menjadi bagian penting dalam menjaga keharmonisan interaksi sosial. Menurut Herring (2020), pragmatik memungkinkan penutur untuk menyesuaikan tuturan berdasarkan situasi dan tujuan komunikasi, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh lawan tutur.

Komunikasi Digital

Cyber pragmatik merupakan kajian pragmatik yang berkembang dalam konteks komunikasi digital. Fokusnya adalah bagaimana makna dibentuk dan dipahami dalam interaksi yang terjadi di media sosial atau platform online. Dalam komunikasi digital, konteks tidak hanya berasal dari

situasi nyata, tetapi juga dari interaksi virtual seperti komentar, repost, dan respons pengguna lain. Hal ini menjadikan makna bersifat lebih dinamis, cepat berubah, serta sangat dipengaruhi oleh partisipasi pengguna secara kolektif. Menurut Kunjana Rahardi (2022), konteks dalam pragmatik siber tidak lagi bersifat tunggal, melainkan terbentuk dari berbagai lapisan interaksi digital yang saling memengaruhi.

Komunikasi digital juga ditandai dengan kecepatan penyebaran informasi dan sifatnya yang terbuka, sehingga memungkinkan terjadinya berbagai interpretasi makna dalam waktu singkat. Dalam ruang digital, satu tuturan dapat ditanggapi oleh banyak pengguna dengan latar belakang berbeda, yang kemudian membentuk makna baru secara kolektif. Menurut Herring (2020), komunikasi berbasis komputer (*computer-mediated communication*) memiliki karakteristik interaktif, multimakna, dan kontekstual yang kompleks, sehingga analisis pragmatik menjadi sangat penting dalam memahami dinamika komunikasi tersebut.

Multimodal (*emoji, meme, dll*)

Salah satu ciri utama cyber pragmatik adalah penggunaan unsur multimodal, seperti emoji, meme, gambar, dan video dalam menyampaikan pesan. Unsur-unsur ini tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai bagian penting dalam membentuk makna komunikasi. Dalam banyak kasus, makna suatu tuturan justru lebih ditentukan oleh elemen visual dibandingkan teks itu sendiri. Menurut Kunjana Rahardi (2022), dalam konteks pragmatik siber, tanda-tanda nonverbal seperti emoji dan gambar memiliki peran signifikan dalam memperjelas maksud penutur serta memperkaya interpretasi makna.

Di sisi lain, penggunaan unsur multimodal memungkinkan munculnya berbagai makna implisit seperti sarkasme, ironi, dan humor yang sulit dipahami jika hanya melalui teks. Misalnya, satu kalimat sederhana dapat berubah maknanya ketika disertai emoji tertentu, seperti emoji tertawa yang dapat menunjukkan candaan atau bahkan sindiran. Menurut Herring (2020), komunikasi digital bersifat multimodal karena melibatkan berbagai bentuk representasi makna yang bekerja secara simultan, sehingga pemahaman pesan membutuhkan interpretasi terhadap teks dan elemen visual secara bersamaan.

Fenomena penggunaan meme dalam komunikasi digital menunjukkan bahwa makna dapat dibangun secara kolektif oleh pengguna media sosial. Meme sering kali mengandung referensi budaya populer yang hanya dipahami oleh kelompok tertentu, sehingga menciptakan



makna yang bersifat kontekstual dan komunitas-spesifik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam cyber pragmatik, pemaknaan tidak lagi bersifat individual, melainkan dipengaruhi oleh interaksi sosial di ruang digital.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*) untuk memahami fenomena penggunaan bahasa dalam komunikasi digital, khususnya yang berkaitan dengan kajian pragmatik dan cyber pragmatik. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa unggahan, komentar, serta berbagai bentuk komunikasi digital yang berkaitan dengan fenomena Tumbler Tuku di KAI di media sosial seperti TikTok, Threads, dan X (Twitter). Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang relevan dengan kajian pragmatik, cyber pragmatik, serta komunikasi digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan studi dokumentasi. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan berbagai teori yang berkaitan dengan pragmatik dan cyber pragmatik dari buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang relevan sebagai landasan analisis. Adapun studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa unggahan, komentar, tangkapan layar, dan video yang berkaitan dengan fenomena tersebut di media sosial. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif untuk melihat penggunaan bahasa, implikatur, serta makna yang muncul dalam interaksi netizen di media sosial berdasarkan perspektif pragmatik dan cyber pragmatik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks Digital Fenomena Tumbler Tuku di KAI

Fenomena Tumbler Tuku di KAI merupakan salah satu contoh bagaimana kejadian sederhana, bahkan dapat dikatakan kejadian sepele menjadi isu besar yang berkembang menghuru-harakan media sosial melalui ekosistem media digital. Awalnya, fenomena ini muncul dari unggahan pengguna di platform Threads yang kemudian menyebar secara cepat ke berbagai media sosial lain seperti TikTok, X (Twitter), dan Instagram. Penyebaran ini terjadi karena adanya pengaruh netizen yang ikut mengutarakan pendapatnya, tutur sang pengunggah pun menjadi sorotan utama netizen karena dianggap kurang pantas dan kurang sopan. Dalam cyberpragmatik ketika sedang bertutur sapa, entah penutur maupun mitra tutur harus berpikir apakah dampak dari pertuturan itu baik bagi

orang lain, tidak baik bagi orang lain, menyakitkan bagi orang lain, menyemangati orang lain, menjatuhkan orang lain, dan seterusnya. Jadi, pertimbangan konteks situasi sesungguhnya adalah pertimbangan dampak dalam bertutur (Rahardin, 2019). Dan menurut netizen sang pengunggah sama sekali tidak memikirkan perasaan sang petugas KAI, oleh sebab itu ribuan netizen pun murka. Proses penyebaran ini menunjukkan karakteristik utama komunikasi digital, yaitu kecepatan, replikasi, dan partisipasi aktif pengguna.

Dalam perspektif cyber pragmatik, konteks tidak lagi terbatas pada situasi fisik, melainkan terbentuk melalui interaksi virtual antar pengguna. Setiap unggahan, komentar, maupun respons yang diberikan oleh netizen menjadi bagian dari konteks yang terus berkembang. Dengan demikian, makna suatu ujaran tidak dapat dipahami secara tunggal, melainkan harus dilihat sebagai hasil konstruksi kolektif dalam ruang digital. Hadirnya netizen juga seringkali menjadi suatu hal yang memecahkan masalah dan memberikan keadilan, karena ingkat kecepatan mereka untuk menginformasikan kejadian tentunya akan jauh lebih andal dibandingkan jurnalis dari institusi media (Prajarto, 2018).

Selain itu, algoritma media sosial turut berperan dalam memperluas jangkauan fenomena ini. Konten yang memicu keterlibatan tinggi, seperti komentar bernuansa humor, sindiran, atau kritik, cenderung lebih sering ditampilkan sehingga mempercepat proses viralitas. Hal ini menyebabkan fenomena Tumbler Tuku tidak hanya menjadi isu konsumsi produk, tetapi juga berkembang menjadi diskursus sosial yang melibatkan berbagai perspektif pengguna. Dengan demikian, konteks digital dalam fenomena ini bersifat dinamis, interaktif, dan multimodal. Tidak hanya teks yang berperan, tetapi juga penggunaan emoji, meme, serta gaya bahasa khas media sosial yang memperkaya proses pemaknaan. Kondisi ini menegaskan bahwa analisis terhadap fenomena Tumbler Tuku tidak dapat dilepaskan dari karakteristik komunikasi digital itu sendiri.

Pembentukan Makna dan Implikatur dalam Interaksi Netizen

Dalam fenomena Tumbler Tuku di KAI, makna tidak disampaikan secara langsung, melainkan banyak dibentuk melalui implikatur yang muncul dalam interaksi antar netizen. Implikatur tersebut tampak dalam berbagai bentuk ujaran, seperti sindiran, sarkasme, maupun humor yang secara tidak langsung menyampaikan kritik terhadap situasi yang sedang diperbincangkan.

Sebagai contoh, komentar yang membandingkan harga tumbler dengan kondisi fasilitas atau pelayanan



tertentu tidak hanya berfungsi sebagai pernyataan sindiran atau keluhan, tetapi juga mengandung makna tersirat berupa kritik sosial. Dalam hal ini, netizen tidak secara terang-terangan menyampaikan ketidakpuasan, namun menggunakan strategi bahasa tidak langsung untuk menyampaikan pesan mereka. Segala pesan akhirnya disampaikan netizen dalam semua platform, hal ini karena Platform-platform tersebut mudah diakses oleh masyarakat dan telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, terutama bagi para pengguna internet aktif atau yang sering disebut sebagai netizen. Netizen merupakan individu yang aktif memanfaatkan ruang digital untuk berkomunikasi, berbagi informasi, maupun mengekspresikan pendapatnya secara bebas di media daring (Saadillah et al., 2023).

Selain itu, penggunaan sarkasme menjadi salah satu ciri dominan dalam interaksi digital pada fenomena ini. Sarkasme memungkinkan pengguna untuk menyampaikan kritik dengan cara yang lebih halus namun tetap tajam. Di sisi lain, humor juga digunakan sebagai strategi untuk menarik perhatian sekaligus memperluas jangkauan pesan. Kombinasi antara sarkasme dan humor ini memperkuat daya sebar informasi di media sosial. Salah satu contohnya adalah satu video pada platform Tiktok, dalam sebuah video yang di unggah oleh @geraldvincentt (<https://vt.tiktok.com/ZSuYBBHSw/>) karena terdapat narasi "*Dia mengeluh padahal karena keteledoran dirinya sendiri*". Hal ini banyak menimbulkan persetujuan dari netizen. Dan kalimat berikut diucapkan dengan nada yang lucu untuk memberikan pernyataan sindiran namun tetap memiliki makna yang tersirat. Lebih lanjut, makna dalam fenomena ini bersifat kolektif dan terus berkembang. Setiap komentar baru dapat memperkuat, mengubah, atau bahkan menggeser makna yang sudah ada sebelumnya. Dengan demikian, proses pemaknaan tidak bersifat statis, melainkan merupakan hasil negosiasi berkelanjutan antar pengguna dalam ruang digital. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa implikatur memegang peran penting dalam membentuk makna pada fenomena Tumbler Tuku. Melalui implikatur, netizen tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun kritik sosial, opini publik, serta perspektif bersama terhadap isu yang sedang berkembang.

Analisis Bahasa Netizen (Sarkasme, Emoji, dan Sindiran)

Bahasa yang digunakan netizen di media sosial menunjukkan karakteristik komunikasi digital, seperti penggunaan sarkasme, emoji, dan sindiran, seperti yang terlihat dalam tumbler Tuku di KAI. Sarkasme sering digunakan untuk menyampaikan kritik secara tidak

langsung, yaitu melalui ujaran yang tampak simpatik atau memuji, tetapi sebenarnya mengandung sindiran terhadap perilaku yang dianggap berlebihan. Hal Ini sependapat dengan (Saadilah dkk, 2023) yang menyatakan beberapa netizen masih sering menggunakan bahasa sarkasme untuk menyebarkan kebencian mereka.

Contoh sarkasme dapat ditemukan di kolom komentar unggahan akun @Metropolitan.id, di mana video klarifikasi yang dibuat oleh pengguna @Anitadew1 pada 11 November 2025. Salah satu komentar dari akun @cusanddt berkomentar, "Kasian lemas gitu, pasti ga minum seharian karena tumblernya hilang." Secara literal, komentar tersebut menunjukkan rasa simpati terhadap keadaan Anita Dewi yang terlihat lemas dalam video klarifikasi. Namun, dalam konteks yang lebih luas, ujaran tersebut mengandung makna sarkastik, yaitu mengaitkan keadaan lemas akibat tidak bisa minum dengan tumbler Tuku akibat kejadian kehilangan tumbler secara tidak logis dan berlebihan. Penutur sebenarnya menyindir bahwa keadaan lemas yang digambarkan dalam video tidak sebanding dengan kejadian yang terjadi. Sarkasme itu digunakan sebagai kritik terhadap ekspresi yang dinilai berlebihan, sekaligus sebagai cara netizen secara tidak langsung menanggapi fenomena viral di media sosial.

Penggunaan emoji juga membantu meningkatkan makna ujaran. Emoji badut, tertawa, dan menangis sering digunakan untuk menunjukkan bahwa komentar tersebut bersifat humoris, ejekan, atau bahkan kritik. Dalam situasi ini, emoji tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap tetapi juga berfungsi sebagai penanda sikap dan emosi penutur terhadap fenomena tersebut. (Ilham, 2025) berpendapat bahwa penggunaan bahasa yang tidak lagi baku mulai diterima oleh generasi muda dan mendorong urgensi kebutuhan untuk memahami transformasi ini. Contohnya, singkatan, emoji, dan bahasa slang telah menjadi bagian dari komunikasi sehari-hari.

Selain itu, sindiran sering muncul dalam bentuk hiperbola atau perbandingan, seperti membandingkan tumbler Tuku dengan merek premium. Ujaran penggunaan gaya bahasa hiperbola dapat ditemukan dalam komentar yang dibuat oleh akun @Azizah Putri dalam postingan akun @gweninepop, yang berbunyi, "Jadi pengen ngasih tumbler, kira-kira mbaknya mau apa ya?" Owala, Stanley X Jennie, dan Corkcicle. Secara literal, ujaran itu tampaknya menawarkan berbagai merek tumbler. Namun, komentar tersebut mengandung hiperbola, yang berarti meningkatkan atau memperkuat makna secara berlebihan, dalam percakapan di media sosial.

Penyebutan beberapa merek tumbler premium secara berurutan merupakan bentuk penguatan yang tidak



proporsional terhadap konteks peristiwa yang sebenarnya, yaitu kehilangan tumbler dengan nilai yang relatif lebih rendah. Dengan cara ini, penutur secara sengaja melebih-lebihkan pilihan yang ada untuk menimbulkan efek kontras antara tumbler yang hilang dengan merek-merek mahal yang disebutkan. Hiperbola tersebut menunjukkan kritik bahwa respons media sosial terlalu banyak dibandingkan dengan nilai dan posisi produk tersebut. Oleh karena itu, ujaran ini tidak hanya berfungsi sebagai ekspresi humor tetapi juga sebagai evaluasi sosial yang disampaikan secara tidak langsung dalam komunikasi digital melalui pengembangan makna.

Peran Viralitas dan Interaksi Netizen

Fenomena tumbler Tuku di KAI tidak terlepas dari peran viralitas dan interaksi aktif para netizen di media sosial. Viralitas adalah proses penyebaran informasi yang cepat dan luas yang biasanya dilakukan dalam beberapa tahapan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah viral pertama kali muncul dalam Bahasa Inggris dan kemudian berkembang ke Bahasa Indonesia dengan arti yang berkaitan dengan virus, atau menyebar dengan cepat seperti virus. Istilah ini kemudian digunakan untuk konten media sosial yang tersebar cepat atau banyak dikopi oleh pengguna (Agustina, 2020).

Tahap pertama adalah post awal. 24 November 2025 Akun Threads @anitadewI mengunggah sebuah screenshot chat dengan petugas KAI dan photo tumbler Tuku. Unggahan tersebut berisi penjelasan atas kehilangan tumbler Tuku miliknya. Dalam kasus ini, unggahan tentang kehilangan tumbler menyebabkan perdebatan di media sosial. Dianggap unik, relevan, atau memancing emosi, konten tersebut menarik perhatian.

Tahap kedua adalah repost atau penyebaran ulang, di mana pengguna lain mulai membagikan unggahan tersebut ke beberapa media sosial seperti Tiktok, Instagram, X, dan Facebook. Pada titik ini, informasi mulai didistribusikan ke audiens yang lebih luas, dan seringkali disertai dengan komentar, pendapat, atau reinterpretasi dari pengguna lain.

Pada tahap ketiga, topik tersebut menjadi trending dan masuk dalam daftar tren di media sosial. Pada tahap ini, fenomena tumbler Tuku dibicarakan bukan hanya oleh pengguna biasa, tetapi juga oleh influencer, media, dan bahkan institusi seperti KAI. Ini meningkatkan eksposur dan memperluas topik diskusi.

Peran netizen sangat penting dalam membentuk dinamika fenomena ini, selain tahapan viralitas. Netizen berkontribusi melalui komentar, meme, dan debat. Dalam menyampaikan opini, komentar menjadi sarana utama, baik berupa dukungan, kritik, maupun sindiran. Meme adalah

gaya ekspresi kreatif yang menggabungkan komedi dan kritik sosial untuk membuatnya lebih mudah diterima dan disebarluaskan. Sementara itu, pendapat yang berbeda ditunjukkan dalam perdebatan di antara netizen, seperti antara mereka yang menganggap kejadian tersebut masuk akal dan mereka yang menganggap reaksi yang berlebihan.

Oleh karena itu, interaksi netizen dan viralitas berfungsi sebagai bukan hanya alat untuk menyebarkan informasi tetapi juga sebagai alat untuk menciptakan makna sosial. Fenomena tumbler Tuku di KAI menunjukkan bagaimana partisipasi aktif pengguna media sosial dapat membuat sebuah masalah menjadi wacana publik.

Konstruksi Makna Sosial di Media Digital

Konstruksi makna sosial di media digital adalah proses pembentukan makna, opini, dan realitas sosial yang terjadi saat pengguna berinteraksi satu sama lain di ruang daring. Media digital tidak lagi hanya digunakan untuk menyebarkan informasi; sekarang mereka juga berfungsi sebagai tempat di mana orang dapat berpartisipasi dalam membuat makna. Pengguna media sosial bertindak sebagai produsen dan konsumen makna dalam situasi ini melalui aktivitas seperti unggahan, komentar, dan berbagi konten. Bahasa media sosial tidak hanya menyampaikan informasi, menurut Noviani (2020), tetapi juga melakukan fungsi pragmatik seperti mengungkapkan sikap, menilai, dan menanggapi fenomena sosial. Hal ini diperkuat oleh Fadli et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi digital telah membuat komunikasi lebih interaktif dan bekerja sama untuk menciptakan makna sosial.

Interaksi antar netizen sangat memengaruhi proses konstruksi makna di media digital. Setiap komentar, balasan, atau repost memiliki kemampuan untuk meningkatkan, mengubah, atau bahkan mengubah makna asli suatu pesan. Menurut Saadillah et al. (2023), bahasa seperti sarkasme, humor, dan sindiran sangat berguna untuk menciptakan makna kolektif di media sosial. Secara pragmatik, banyak ujaran yang ada di media digital mengandung makna tersirat atau implikatur yang hanya dapat dipahami dalam situasi tertentu. Dalam komunikasi digital, konteks berasal dari situasi komunikasi dan budaya internet, pengalaman bersama, dan pengetahuan kolektif pengguna, menurut Rahardi (2022). Akibatnya, pemaknaan pesan sangat bergantung pada kemampuan pengguna untuk memahami konteksnya.

Selain itu, viralitas memainkan peran yang signifikan dalam mempercepat pembentukan makna sosial di media digital. Ketika konten menjadi viral, maknanya tersebar luas dan banyak pengguna menginterpretasikannya dalam waktu singkat. Sebagaimana dinyatakan oleh Mursalim dan



Sulistyo (2026), media memiliki fungsi untuk membingkai (framing) suatu peristiwa sehingga dapat mempengaruhi pendapat publik. Oleh karena itu, makna sosial dapat beragam tergantung pada cerita yang diceritakan di media. Sebaliknya, komunikasi digital multimodal, menggunakan gambar, meme, teks, dan emoji untuk meningkatkan makna. Menurut Lailiyah dan Setiawan (2024), elemen multimodal sangat penting untuk menyampaikan emosi dan tujuan penutur dalam komunikasi online.

Secara keseluruhan, konstruksi makna sosial di media digital bersifat kolektif, dinamis, dan kontekstual. Makna tidak lagi ditentukan oleh satu pihak, tetapi dibentuk melalui interaksi berkelanjutan antar pengguna di ruang digital. Proses ini menunjukkan bahwa media digital tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga menjadi ruang negosiasi makna sosial yang terus berkembang seiring dengan dinamika interaksi netizen.

Solusi Komunikasi Digital

Komunikasi digital sangat penting untuk menghadapi dinamika konstruksi makna sosial di media digital, yang cepat, masif, dan sering menimbulkan kesalahpahaman. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan oleh institusi atau pihak terkait untuk merespons isu yang berkembang di ruang digital adalah menerapkan komunikasi yang cepat, jelas, dan responsif. Framing media dapat memengaruhi pendapat publik, menurut Mursalim dan Sulistyo (2026). Akibatnya, keterlambatan atau ketidakjelasan informasi resmi dapat menyebabkan interpretasi yang salah dan menyebarkan arti yang salah. Akibatnya, komunikasi yang proaktif dan berbasis klarifikasi sangat penting untuk mengontrol narasi publik.

Selain itu, penting untuk mempertimbangkan aspek pragmatik komunikasi digital; ini berarti bahwa orang melihat pesan dari berbagai perspektif, termasuk konteks, implikatur, dan konsekuensi. Dalam dunia digital, konteks ekstralinguistik seperti budaya internet dan pengalaman sosial pengguna sangat memengaruhi pemaknaan pesan, menurut Rahardi (2022). Untuk menghindari ambiguitas atau konflik makna, penyusunan pesan publik harus mempertimbangkan berbagai audiens dan kemungkinan multitafsir.

Sebaliknya, meningkatkan literasi digital masyarakat juga merupakan solusi yang sangat penting. Pengguna media sosial harus mampu memverifikasi informasi, memahami etika komunikasi online, dan mengontrol emosi saat berinteraksi. Yulianti (2021) menyatakan bahwa netiquette, juga dikenal sebagai etika berinternet, berkontribusi pada pembentukan karakter netizen yang lebih cerdas dan bertanggung jawab. Masyarakat yang

memiliki literasi digital yang baik tidak mudah terprovokasi oleh berita viral dan dapat memahami pesan secara lebih kritis.

Selain itu, perlu ada upaya untuk mengoptimalkan komunikasi dua arah antara masyarakat dan institusi. Menurut Fadli et al. (2025), karena komunikasi digital bersifat partisipatif, diskusi interaktif antara penyampai informasi dan publik dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan menumbuhkan kepercayaan. Forum diskusi, kolom komentar, dan fitur media sosial interaktif lainnya memungkinkan orang untuk berinteraksi satu sama lain.

Dengan demikian, solusi komunikasi digital tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pengelolaan makna yang muncul di ruang digital. Kombinasi antara komunikasi yang transparan, pemahaman konteks pragmatik, peningkatan literasi digital, serta interaksi yang konstruktif dapat menciptakan ekosistem komunikasi digital yang lebih sehat, kritis, dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Fenomena “tumbler Tuku” di PT Kereta Api Indonesia (KAI) menunjukkan bahwa komunikasi di era digital tidak lagi sederhana, melainkan sangat dipengaruhi oleh konteks virtual dan interaksi publik di media sosial. Dari perspektif cyber pragmatik, makna suatu tuturan tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh bagaimana pesan tersebut dipahami, ditanggapi, dan disebarluaskan oleh pengguna lain. Hal ini terlihat dari bagaimana keluhan sederhana dapat berkembang menjadi krisis komunikasi yang melibatkan berbagai pihak akibat interpretasi yang beragam di ruang digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tuturan di media sosial cenderung bersifat emosional, reaktif, dan sering kali mengandung penilaian subjektif. Kondisi ini menyebabkan potensi kesalahpahaman semakin besar, terutama ketika konteks tidak dipahami secara utuh. Dalam hal ini, konteks pragmatik berperan penting dalam menjelaskan maksud sebenarnya dari suatu tuturan, baik melalui klarifikasi, penegasan, maupun respons dari pihak terkait. Tanpa pemahaman konteks yang tepat, komunikasi digital dapat dengan mudah memicu konflik dan memperkeruh situasi. Kajian cyber pragmatik menjadi sangat relevan dalam memahami dinamika komunikasi di media sosial, khususnya dalam fenomena viral seperti kasus tumbler Tuku. Penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan bahasa di ruang digital tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana pembentukan opini publik dan persepsi sosial. Maka dari itu, diperlukan kesadaran dan kehati-



hatian dalam berkomunikasi di media sosial agar tidak menimbulkan kesalahpahaman serta konflik yang tidak perlu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. (2020). Viralitas konten di media sosial. *Majalah Semi Ilmiah Populer `` Komunikasi Massa*, 1(2), 149-160.
- Fadli, B. M., Ikra, I., & Yani, M. (2025). Strategi tutur dan identitas sosial dalam komunikasi digital: Analisis pragmatik pada generasi Z di media sosial. *Bahtra: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 6(1), 1–12.
- Herring, S. C. (2020). Komunikasi melalui komputer: Perspektif linguistik, sosial, dan lintas budaya. *Jurnal Pragmatik*, 169, 1–12.
- Ilham, M. A., Supriadi, R., & Al Farisi, M. Z. (2025). Transformasi Bahasa Indonesia Dalam Konteks Digital: Perubahan Pada Stuktur Dan Bentuk Bahasa. *Jurnal Bastra (Bahasa dan Sastra)*, 10(1), 1-11.
- Lailiyah, N., & Setiawan, T. (2024). Cyberpragmatics lintas budaya: Perbandingan strategi kesantunan dalam komunikasi digital Indonesia dan Barat pada media sosial. *Ghancaran: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 5(2), 215–228.
- Mursalim, S., & Sulisty, G. A. (2026). Framing media dan pembentukan opini publik atas hilangnya tumbler Tuku. *Kandole (Kajian dan Analisis Multidisiplin Layanan Edukasi)*, 2(1), 13–23.
- Noviani, N. K. N. (2020). Kajian pragmatik mengenai tindak tutur bahasa Indonesia dalam unggahan media sosial Instagram. *Alfabeta: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya*, 3(2), 95–104.
- Nursabila, P. E., Silviandini, A., & Pratama, A. (2025). Komunikasi di media sosial dan manajemen krisis perusahaan: Analisis kasus kehilangan tumbler PT Kereta Api Indonesia (KAI). *Journal of Golden Generation Economic*, 1(2), 122–131.
- Prajarto, N. (2018). Netizen dan infotainment: Studi etnografi virtual pada akun Instagram @lambe_turah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1). <https://doi.org/10.24002/jik.v15i1.1367>
- Rahardi, K. (2022). Lanskap konteks ekstralinguistik virtual dalam pragmatik siber. *Linguistik Indonesia*, 40(1), 39–48.
- Rahardi, R. K. (2019). Mendeskripsi peran konteks pragmatik: Menuju perspektif cyberpragmatics. *Transformatika: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 3(2), 164–178. <https://doi.org/10.31002/transformatika.v3i2.2333>
- Saadillah, A. et al. (2023). Bahasa sarkasme netizen di media sosial. *Jurnal Onoma*.
- Saadillah, A., Haryudi, A., Reskiawan, M., & Amanah, A. I. (2023). Penggunaan bahasa sarkasme netizen di media sosial. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, dan Sastra*, 9(2), 1437–1447.
- Suci, F. N., & Musi, S. (2026). Strategi Komunikasi Krisis PT KAI dalam Menangani Kasus Tumbler Tuku: Analisis Menggunakan Situasional Crisis Communication Theory (SCCT). *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 353-367.
- Yulianti, L. E. (2021). Netiquette: Penguatan soft skill netizen untuk generasi berkarakter. *JIRA: Jurnal Inovasi dan Riset Akademik*, 2(11), 1532–1554.