CONVERSE: Journal Communication Science: Volume 2, Number 2, 2025, *Page*: 1-14

Analisis Emoji dalam Komunikasi *Non* Verbal Untuk Pernyataan Perasaan Pada Komunitas Grab SGB 1B

Apdito Famelio*, Fifi Hasmawati, Selvia Assoburu

Universitas Islam Negeri Raden Fatah

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan emoji sebagai bentuk komunikasi non-verbal dalam menyatakan perasaan oleh anggota komunitas Grab SGB 1B di Palembang. Dalam era komunikasi digital, emoji telah menjadi bagian penting dalam interaksi sosial, terutama melalui platform pesan instan seperti WhatsApp. Emoji digunakan untuk menyampaikan ekspresi emosi secara visual dan memperjelas makna pesan yang disampaikan, sehingga dapat memperkuat hubungan antar individu dalam komunitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis semiotika Charles Sanders Peirce untuk menginterpretasikan makna tanda dari penggunaan emoji oleh anggota komunitas. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan tiga informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa emoji digunakan secara intens dan konsisten dalam komunikasi komunitas SGB 1B. Emoji yang digunakan untuk mengekspresikan suasana hati seperti humor, semangat, dan empati. Penggunaan emoji juga membantu menghindari kesalahpahaman, mempercepat penyampaian pesan, serta menciptakan suasana komunikasi yang hangat dan akrab. Emoji terbukti memperkuat kebersamaan dan hubungan sosial antar anggota komunitas, serta menjadi elemen penting dalam efektivitas komunikasi digital.

Kata kunci: Emoji, Komunikasi *Non-Verbal*, Komunitas Grab, Semiotika.

DOI: https://doi.org/10.47134/converse.v2i1.4833

*Correspondence: Apdito Famelio
Email: fifihasmawati@radenfatah.ac.id

Received: 22-08-2025
Accepted: 22-09-2025
Published: 22-10-2025

Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract: *This study aims to analyze the use of emojis as a form of non-verbal communication to express feelings by members of the Grab SGB 1B community in Palembang. In the digital communication era, emojis have become an essential part of social interactions, particularly through instant messaging platforms like WhatsApp. Emojis are used to visually convey emotions and clarify the meaning of messages, thereby strengthening relationships between individuals within the community. This study used a qualitative approach with Charles Sanders Peirce's semiotic analysis method to interpret the sign meanings of emoji use by community members. Data were collected through observation and in-depth interviews with three informants. The results show that emojis are used intensively and consistently in SGB 1B community communication. Emojis are used to express moods such as humor, enthusiasm, and empathy. The use of emojis also helps avoid misunderstandings, expedites message delivery, and creates a warm and intimate communication atmosphere. Emojis have been shown to strengthen togetherness and social relationships among community members and are a crucial element in the effectiveness of digital communication.*

Keywords: *Emoji, Non-Verbal Communication, Grab Community, Semiotics.*

Pendahuluan

Persatuan dan layanan terbaik adalah Grab. Grab merupakan layanan masyarakat yang berjasa karena dapat memudahkan hampir semua orang dengan layanan terbaiknya. Grab memiliki jumlah pengemudi terbesar di Asia, serta terlatih dan bekerja sama dengan pihak keamanan dan pemerintah (Farhan, 2024). Kemajuan era digital zaman sekarang, memudahkan para *driver* untuk berkomunikasi jarak jauh tak kenal waktu dan tempat. Internet menghadirkan berbagai kemudahan, salah satunya sebagai sarana komunikasi yang memungkinkan antar *driver* Grab berkomunikasi, sehingga dapat membuat komunitasnya sendiri-sendiri berdasarkan wilayah tertentu. Hal tersebut, dimaksudkan untuk menjaga keselamatan bersama agar dapat saling tolong menolong ketika dijalan dan membangun hubungan erat antar persaudaraan *driver* grab. Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang sangat biasa dilakukan manusia di kehidupan. Komunikasi mengacu pada tindakan penyampaian pesan dari pengirim ke penerima dengan tujuan menerima respons atau reaksi (Raja, 2022). Komunikasi memiliki peran yang besar dalam interaksi antar *driver* Grab, interaksi sosial ini dari waktu ke waktu teruslah tumbuh dan berkembang seiring berjalannya waktu.

Adanya komunitas Grab, dapat memudahkan para *driver* untuk saling tolong menolong dan mempererat persatuan sesuai lokasi dan latar belakang mereka. Kehadiran komunitas ini tentunya dapat membuat mereka saling bertukar cerita, menghibur, dan tolong menolong sehingga memiliki ikatan erat antar *driver* dan dapat menimbulkan solidaritas di dalam komunitas tersebut. Tak hanya *face to face*, para *driver* pun sering kali membagikan informasi dan membuat candaan di *chatting online* WhattsApp. Banyak cara untuk setiap orang dapat mengungkapkan dan menggambarkan ekspresi dirinya, melalui pengutaraan perasaan, pikiran, maksud yang ditampilkan seseorang, dan pada akhirnya kita pun dapat menangkap pikiran, serta perasaan orang lain (Dinda, 2023). Karena perannya yang vital dalam kehidupan manusia, Harold D. Lasswell menyatakan bahwa komunikasi memiliki beragam tujuan, termasuk membantu individu mengelola lingkungannya. Tsou menggambarkan komunikasi sebagai suatu bentuk interaksi, yang berfungsi sebagai alat untuk menafsirkan, merespons, dan memaknai dunia di sekitar kita.

Perkembangan modern telah memperkenalkan cara-cara komunikasi baru yang tidak lagi memerlukan interaksi tatap muka langsung. Kini, orang-orang dapat terhubung melalui panggilan telepon, korespondensi tertulis, atau platform pesan digital tanpa harus hadir secara fisik. Dalam era komunikasi digital, emoji telah menjadi komponen penting dalam interaksi sehari-hari, khususnya pada platform pesan instan. Emoji digunakan untuk menyampaikan emosi, perasaan, dan bahkan mempertegas makna pesan yang dikirim. Pada komunitas *driver* Grab, khususnya di kelompok SGB 1B, emoji sering digunakan dalam komunikasi *non-verbal* untuk menyampaikan perasaan yang sulit diungkapkan dengan kata-kata. Penelitian ini berfokus pada penggunaan emoji sebagai media komunikasi *non-verbal* dalam menyatakan perasaan antar *driver* Grab di komunitas ini.

Emotikon adalah simbol atau ikon digital yang digunakan untuk menyampaikan ide, emosi, dan perasaan dalam komunikasi daring (Qiyu, 2019). Emotikon dan stiker dirancang sebagai karakter yang secara visual mewakili ekspresi dan emosi seseorang. Platform WhatsApp menyediakan tombol khusus untuk fitur-fitur ini guna mendukung komunikasi yang lebih lancar antara pengirim dan penerima. Pertama kali diperkenalkan oleh perusahaan Jepang NTT DoCoMo pada tahun 1999, ikon-ikon digital kecil ini banyak digunakan untuk mengekspresikan pikiran, emosi, dan perasaan dalam interaksi digital (andral, 2016:6). Komunikasi melalui emotikon dan stiker termasuk dalam komunikasi visual, yang melibatkan penggunaan seni, simbol, tipografi, gambar, desain grafis, dan warna untuk menyampaikan pesan. Sementara itu, komunikasi digital mengacu pada pertukaran dan penyampaian pesan melalui platform daring interaktif (Zhafira, 2021).

Emotikon, yang terbuat dari kombinasi karakter ASCII, berfungsi untuk mengekspresikan emosi dan bertindak sebagai elemen visual dalam komunikasi. Kata "emotikon" sendiri menggabungkan "emosi" dan "ikon", yang menekankan fungsinya dalam menyampaikan perasaan. Dengan menambahkan emotikon ke dalam pesan, pengirim dapat mengekspresikan maksud emosional dengan lebih baik, membantu penerima memahami pesan dengan lebih akurat, karena simbol-simbol ini dapat mendukung atau bahkan menggantikan kata-kata. Teori semiotik Charles Sanders Peirce digunakan untuk menganalisis bagaimana komunitas pengemudi Grab menafsirkan emoji. Semiotik berfokus pada bagaimana tanda menghasilkan makna dan bagaimana komunikator membentuk pesan melalui tanda tersebut, dengan interpretasi yang dibentuk oleh nilai-nilai budaya, ideologi, dan norma-norma sosial. Semiotika didasarkan pada logika, karena logika mengkaji bagaimana manusia bernalar, dan Peirce menegaskan bahwa penalaran terjadi melalui tanda. Ia percaya bahwa tanda memungkinkan individu untuk berpikir, terhubung dengan orang lain, dan menafsirkan dunia di sekitar mereka. Apa pun dapat berfungsi sebagai tanda jika dapat dipahami oleh orang lain atau jika mewakili suatu konsep dalam pikiran yang berkaitan dengan objek yang dirujuknya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan semiotika, yang mengacu pada teori tanda Ferdinand de Saussure, yang terdiri dari penanda dan petanda. Penelitian ini menyelidiki bagaimana emoji bertindak sebagai penanda dalam komunikasi digital dan bagaimana anggota komunitas Grab SGB 1B menafsirkan dan menggunakan simbol-simbol ini untuk mengekspresikan emosi mereka (Nike, 2014).

Penelitian ini dilakukan dalam konteks komunitas Grab SGB 1B, sebuah kelompok *driver* Grab di wilayah Palembang. Komunitas ini berinteraksi melalui platform digital, terutama melalui aplikasi pesan instan seperti WhattsApp. Lingkungan digital ini memungkinkan para anggotanya untuk berkomunikasi secara intensif dan *real-time*, menjadikan penggunaan emoji sebagai bagian integral dari komunikasi mereka. Fokus penelitian ini adalah pada interaksi yang terjadi di dalam grup pesan mereka, yang mencerminkan dinamika sosial dan komunikasi dalam komunitas tersebut.

Metodologi

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Strauss dan Corbin mencatat bahwa penelitian kualitatif umumnya cocok untuk mengkaji kehidupan sosial, perilaku, dan aktivitas. Tujuannya adalah untuk memahami fenomena terkini yang dialami oleh subjek penelitian, meliputi perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, melalui sudut pandang holistik dan deskriptif, yang seringkali disajikan dengan kutipan atau deskripsi rinci dalam laporan (Pupu, 2009).

Penelitian kualitatif mendorong pengumpulan, pengorganisasian, dan interpretasi informasi melalui wawancara mendalam atau observasi dalam konteks alami, daring, atau sosial. Penelitian ini menerapkan metode semiotika komunikasi, yang mengkaji tanda dengan berfokus pada elemen-elemen seperti pengirim, penerima sistem tanda, pesan, dan saluran komunikasi. Metode ini menekankan teori tanda dan interpretasinya dalam konteks tertentu, dengan lebih memperhatikan proses kognitif dalam memahami tanda, alih-alih hanya pada tindakan komunikasi itu sendiri (Alex, 2003). Penelitian ini menggunakan metode analisis semiotik Charles Sanders Peirce, dengan menggunakan teori segitiganya, yang mengkaji hubungan antara tanda, objeknya, dan interpretannya. Sebuah tanda merepresentasikan sebuah fakta (objek) beserta interpretannya. Pendekatan ini dianggap tepat, karena emotikon dianggap efektif dalam menyampaikan makna simbolis atau mengekspresikan emosi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mengumpulkan data tertulis dan lisan. Pendekatan ini bertujuan untuk mencapai tujuan penelitian spesifik guna menjawab permasalahan yang ada. Pendekatan kualitatif merupakan proses penyelidikan dan pemahaman yang mengeksplorasi fenomena sosial dan isu-isu kemanusiaan, dengan menekankan sifat realitas yang dibangun secara sosial dan interaksi yang erat antara peneliti dan subjek (Juliansyah, 2011).

Hasil dan Pembahasan

Berikut ini hasil wawancara dengan 3 informan, yang meliputi 7 pertanyaan yaitu tersaji dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Seberapa sering anda menggunakan emoji dalam percakapan terhadap sesama Komunitas SGB 1B Palembang?	Sangat sering, karena Emoji dapat membantu saya menyampaikan ekspresi tanpa perlu mengeluarkan banyak kata. Misalnya, ketika ingin memberikan dukungan saya lebih memilih emoji 🔥
		Sangat sering, karena emoji dapat memperjelas perasaan yang ingin sampaikan. Dengan menggunaan emoji 😂 suasana menjadi lebih hidup.
		Sangat sering, karena tanpa emoji obrolan menjadi kurang ekspresif terutama saat mengeluarkan candaan ringan. Emoji 😂 membuat suasana menjadi lebih ekspresif.
2	Menurut anda, apakah emoji membantu	Ya, emoji sangat membantu memperjelas emosi dalam komunikasi. Terkadang, kata-kata saja bisa terasa datar atau ambigu. Namun dengan

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
	menyampaikan maksud atau perasaan dengan lebih jelas dibandingkan hanya menggunakan teks?	menggunakan emoji, kita bisa langsung menunjukkan apakah kita sedang bahagia, sedih, bercanda, atau serius.
		Menurut saya, emoji membuat percakapan menjadi lebih ekspresif dan mudah dipahami daripada hanya menggunakan teks. Misalnya dengan menggunakan emoji 😂 orang dapat mengetahui bahwa kita sedang bercanda.
		Sangat membantu. Tanpa adanya emoji, komunikasi terasa hambar. Dengan emoji kita menjadi lebih mudah menunjukkan maksud tanpa harus mengetik panjang lebar.
3	Emoji apakah yang paling sering digunakan untuk mengeskpresikan emosi atau perasaan? Mengapa memilih emoji tersebut?	Saya sering menggunakan emoji 😂 karena dapat menunjukkan suasana hati yang ceria. Emoji ini memberikan kesan positif dan membuat komunikasi terasa lebih hangat terutama saat bercanda.
		Saya sering menggunakan emoji 🔥 untuk menunjukkan semangat. Selain itu emoji ini juga digunakan untuk memberikan dukungan kepada teman dalam komunitas.
		Saya sering menggunakan emoji 😢 untuk menunjukkan rasa simpati terutama saat teman sedang mengalami kesulitan atau membutuhkan dukungan emosional.
4	Dalam kondisi atau situasi seperti apa emoji lebih cocok digunakan daripada menulis dengan kata-kata?	Saat ingin cepat dan langsung menunjukkan ekspresi. Misalnya saat menyetujui sesuatu dengan emoji 👍 atau saat memberikan dukungan 🔥
		Saat ingin menghindari kesalahpahaman. Pesan teks kadang terdengar kaku, sehingga emoji dapat memperjelas maksud. Misalnya saat bercanda dengan 😂 atau 😜
		Dalam percakapan ringan seperti dengan angota komunitas. Misalnya saat memberikan dukungan dengan 🔥 atau saat bercanda dengan 😂
5	Pernahkah terjadi kesalahpahaman karena penggunaan emoji dalam komunikasi dengan anggota komunitas? Jika ya, ceritakan pengalaman tersebut?	Tidak pernah sama sekali, karena anggota tidak sembarangan dalam menggunakan emoji. Komunitas SGB 1B memiliki budaya komunikasi yang jelas, di mana setiap anggota memahami pentingnya menyampaikan pesan dengan tepat. Selain itu, anggota komunitas saling mengenal latar belakang kehidupan masing-masing dengan baik, sehingga makna setiap simbol seperti emoji yang digunakan saat berkomunikasi umumnya telah difahami. Emoji juga digunakan seperlunya atau tidak berlebihan, sehingga tidak pernah terjadi kesalahpahaman.
		Belum pernah terjadi kesalahpahaman. Sebaliknya, ketika pesan tidak disisipi emoji, orang-orang seringkali salah paham karena tidak mengerti secara jelas makna dari kata yang ditulis. Penggunaan emoji dalam komunitas, difokuskan untuk mendukung dan memperjelas isi pesan, bukan sekedar hiasan, sehingga tidak pernah terjadi kesalahpahaman dalam penggunaannya.
		Tidak pernah terjadi kesalahpahaman dalam penggunaan emoji, karena emoji sangat jarang bertabrakan secara makna dari kata-kata yang disisipi. Setiap anggota juga meminimalisir potensi kesalahpahaman dalam komunikasi sehari-hari, sehingga anggota komunitas tidak pernah merasakan kesalahpahaman dalam penggunaan emoji.

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
6	Bagaimana perasaan anda ketika seseorang tidak menggunakan emoji dalam komunikasi dengan anggota komunitas? Apakah ada perbedaan dalam memahami pesan yang dikirimkan?	Percakapan terlihat lebih kaku dan sulit dipahami. Dalam komunitas, emoji lebih sering digunakan untuk memperjelas maksud dan menunjukkan ekspresi. Tanpa adanya emoji, saya harus lebih berhati-hati dalam menafsirkan pembicaraan mereka.
		Pesan tetap jelas, namun terlihat sangat datar. Adanya emoji membuat kita lebih yakin terhadap respon yang diberikan. Tanpa adanya emoji, terkadang membuat kita salah paham dalam menafsirkan maksud orang lain.
		Tidak semua orang terbiasa menggunakan emoji dalam percakapan. Namun dalam obrolan santai di komunitas, emoji membuat komunikasi menjadi lebih akrab.
7	Apakah menurut anda penggunaan emoji dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan hubungan sosial dalam komunitas? Jika ya, jelaskan alasannya!	Ya. Emoji berfungsi untuk menunjukkan ekspresi wajah dalam percakapan. Emoji dapat membuat percakapan terasa lebih hangat sehingga interaksi lebih nyaman serta dapat memperkuat ikatan sosial antar anggota.
		Ya. Penggunaan emoji memungkinkan anggota komunitas mengekspresikan perasaan mereka. Orang yang mungkin kurang nyaman menulis panjang, tetap bisa berpartisipasi menggunakan emoji sehingga hubungan sosial tetap terjalin dengan baik.
		Ya. Emoji dapat menghindarkan kesalahpahaman sehingga komunikasi antar anggota selalu positif. Hal ini dapat menjaga dan meningkatkan rasa kebersamaam dan hubungan sosial antar komunitas.

Bagian ini menjelaskan data-data dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung anggota Komunitas SGB 1B Palembang. Wawancara dilakukan secara lisan dengan pihak yang menjadi subjek penelitian yaitu Aldrin Collin selaku ketua Komunitas SGB 1B, serta Ganta Agung dan Rendi Afriadi selaku anggota dari Komunitas SGB 1B Palembang. Dokumentasi dilakukan dengan cara mencatat, menyimpan, serta melakukan keabsahan data. Penyajian data disajikan dalam bentuk uraian singkat atau teks berbentuk naratif (Hengki, 2020). Kemudian data tersebut disusun secara sistematis sehingga membuat pembaca lebih mudah memahami konsep yang ingin disajikan (Helaludin, 2019).

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini mengamati dan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu mengenai penyampaian makna dari pemberian *emoticon* dalam pesan komunikasi visual melalui media sosial berbasis *chatting group* WhattsApp. Berkomunikasi menggunakan *emoticon* dalam WhattsApp merupakan komunikasi *non* verbal atau sebuah bentuk komunikasi yang tidak menggunakan pengucapan kata-kata dalam penyampaian pesan. Komunikasi ini memiliki nilai pesan potensial bagi penerima maupun sang pengirim pesan. Komunikasi dilakukan dengan cara mengirimkan pesan dalam bentuk tanda dari WhattsApp, dimana tanda ini digunakan untuk mengantarkan makna tertentu.

Berikut ini penjelasan mengenai hasil wawancara dengan sejumlah Komunitas SGB 1B Palembang:

1. Seberapa sering emoji digunakan dalam percakapan terhadap sesama Komunitas SGB 1B Palembang

Berdasarkan hasil wawancara, emoji sangat sering digunakan dalam percakapan terutama terhadap sesama Komunitas SGB 1B Palembang. Menurut informan 1, emoji dapat membantu menyampaikan ekspresi tanpa perlu mengeluarkan banyak kata. Saat informan ingin menyampaikan dukungan terhadap rekannya, emoji 🔥 dapat diberikan. Menurut informan 2, emoji dapat memperjelas perasaan yang ingin disampaikan. Emoji 😂 dapat digunakan ketika ingin melontarkan candaan, sehingga suasana tidak kaku dan menjadi lebih hidup. Informan 3 menyatakan hal yang sama, bahwa penggunaan emoji membuat suasana menjadi lebih ekspresif terutama saat mengeluarkan candaan ringan. Emoji 😂 membuat suasana menjadi lebih ekspresif, sehingga candaan memang benar-benar terjadi dalam percakapan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Bakhtiar, Sukamto, dan Pramono, yaitu emoji dapat menggambarkan ekspresi wajah, sehingga suatu pesan dapat tersampaikan dengan baik kepada lawan bicara tanpa perlu mengeluarkan kata-kata sedikitpun. Komunikasi digital dalam bentuk pesan, menyebabkan penerima pesan tidak dapat mendengar suara serta melihat ekspresi pengirim pesan. Adanya emoji dapat mempermudah penerima pesan mengetahui bagaimana ekspresi pengirim pesan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Pengirim pesan dapat mengirimkan berbagai emoji seperti 😂 yang menunjukkan candaan, emoji 😢 untuk menunjukkan kesedihan, dan emoji 😡 untuk menunjukkan kekesalan, atau emoji 😈 untuk menunjukkan kebahagian (Ariq, 2022).

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa emoji sangat sering digunakan dalam percakapan terhadap sesama Komunitas SGB 1B Palembang. Emoji dapat menciptakan percakapan yang lebih ekspresif, lebih mudah dipahami, lebih hidup, serta terhindar dari kesalahpahaman.

2. Emoji dapat membantu menyampaikan maksud atau pesaan dengan jelas dibandingkan hanya menggunakan teks

Berdasarkan hasil wawancara, emoji dapat membantu menyampaikan maksud atau perasaan dengan lebih jelas dibandingkan hanya menggunakan teks. Menurut informan 1, pesan dalam bentuk kata-kata terasa sangat datar dan ambigu. Menggunakan emoji, pengirim pesan dapat menunjukkan berbagai perasaan seperti bahagia, sedih, bercanda maupun serius. Menurut informan 2, emoji membuat percakapan menjadi lebih ekspresif dibandingkan menggunakan teks. Penggunaan emoji, menyebabkan penerima pesan dapat mengetahui perasaan pengirim pesan misal sedang bercanda. Menurut informan 3, emoji sangat membantu menyampaikan perasaan dibandingkan hanya menggunakan teks, karena tanpa emoji percakapan menjadi hambar. Emoji dapat menunjukkan maksud tanpa harus menulis panjang lebar.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nansyah, Paramita, dan Riyayanatasya, yaitu emoji dapat menunjukkan ekspresi, menggambarkan kepribadian, serta menambah kesan yang tidak dapat dicapai dengan percakapan melalui teks. Emoji membantu pengirim dan penerima pesan memahami dan menafsirkan perasaan sehingga terhindar dari kesalahpahaman (Vivaldi). Menurut Shalahuddin dan Fajrianti, emoji dapat membantu menyampaikan emosi dengan lebih jelas, sehingga mengurangi kesalahpahaman antar pengirim dan penerima pesan. Tiga elemen penting seperti ekspresi, bahasa tubuh, dan intonasi, tidak didapatkan melalui komunikasi teks atau pesan. Adanya emoji memberikan petunjuk visual yang membantu penerima memahami konteks emosional. Hal ini sangat penting dalam situasi di mana emosi dan niat sulit disampaikan hanya dengan kata-kata, seperti dalam pesan yang berisi humor, sarkasme, atau ironi (Abdurrahman, 2024).

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa emoji dapat membantu menyampaikan maksud atau pesan dengan jelas dibandingkan hanya menggunakan teks, karena emoji dapat menunjukkan ekspresi, di mana hal tersebut tidak didapatkan melalui komunikasi teks atau pesan.

3. Emoji yang paling sering digunakan untuk mengekspresikan perasaan serta alasannya

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa emoji yang paling sering digunakan untuk mengekspresikan diri, di antaranya adalah emoji 😂, emoji 🔥, serta emoji 😢. Menurut informan 1, emoji 😂 sering digunakan untuk menunjukkan suasana hati yang ceria. Emoji ini memberikan kesan dan membuat komunikasi terasa lebih hangat terutama saat bercanda. Menurut informan 2, emoji 🔥 sering digunakan untuk menunjukkan semangat serta memberikan dukungan kepada teman dalam komunitas. Menurut infoman 3, emoji 😢 sering digunakan untuk menunjukkan rasa simpati terutama saat teman di dalam komunitas sedang mengalami kesulitan atau membutuhkan dukungan emosional.

Hal ini sejalan dengan penelitian Manganari, yaitu emoji yang paling populer atau paling sering digunakan diantaranya emoji tertawa terbahak-bahak (😂) dan emoji sedih (😢) sebanyak 70%, sedangkan emoji api (🔥) meliputi 30% lainnya. Emoji tertawa, khususnya yang menampilkan wajah dengan air mata sukacita (😂), sangat populer karena mampu mengungkapkan ekspresi emosi dan perasaan yang kuat secara visual, terutama dalam komunikasi digital. Ekspresi berlebihan dari emoji ini memungkinkan pengguna untuk menyampaikan tawa, kebahagiaan, dan kegembiraan tanpa kata-kata. Emoji 😢 populer karena mampu mengungkapkan emosi yang rumit, seperti rasa terharu, lega, bersyukur, atau bahkan tersenyum sambil menyembunyikan rasa sakit. Sedangkan emoji 🔥 sering digunakan, karena mampu mengungkapkan dukungan, ketertarikan, bahkan pujian (emmanouela, 2021).

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa emoji yang paling populer adalah emoji 😂 dan 😢 karena dapat menggambarkan suasana gembira dan sedih. Sedangkan emoji 🔥 dapat menggambarkan dukungan, pujian dan ketertarikan, serta kepopulerannya berada di bawah ke dua emoji tersebut.

4. Kondisi atau situasi di mana emoji lebih cocok digunakan daripada menulis kata-kata

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa situasi di mana emoji lebih cocok digunakan daripada menulis teks, seperti saat terburu-buru, saat ingin menghindari kesalahpahaman, serta saat sedang melakukan percakapan ringan. Menurut informan 1, emoji lebih cocok digunakan saat sedang terburu-buru, namun tetap ingin menunjukkan ekspresi. Emoji 👍 dapat digunakan untuk menunjukkan persetujuan, atau emoji 🔥 dapat digunakan untuk menunjukkan dukungan tanpa harus mengetik panjang lebar. Menurut informan 2, emoji lebih cocok digunakan untuk menghindari kesalahpahaman. Pesan teks kadang terlihat kaku, sehingga emoji dapat memperjelas maksud seperti saat sedang bercanda dengan menunjukkan emoji 😂 atau 😜. Menurut informan 3, emoji lebih cocok digunakan saat melakukan percakapan ringan, seperti saat sedang bercanda dengan menunjukkan emoji 😂 atau saat sedang memberikan dukungan dengan menunjukkan emoji 🔥.

Menurut Junaedi, Karyono, Purwanti, dan Prasetyowati, emoji sebaiknya digunakan dalam komunikasi informal seperti obrolan dengan teman atau keluarga, serta dalam konteks yang tidak terlalu formal di tempat kerja. Emoji dapat membantu mengekspresikan emosi, menanggapi komentar, atau sekadar menambahkan kepribadian pada percakapan. Pendapat ini mendukung hasil wawancara dari informan, bahwa emoji lebih cocok diaplikasikan dalam percakapan ringan yaitu kepada sesama Komunitas SGB 1B. Adanya emoji membuat percakapan lebih santai, tidak ambigu, dan tidak perlu memerlukan banyak kata-kata untuk memberikan respon terutama dalam situasi terburu-buru (sonny, 2024).

Berdasarkan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa emoji cocok digunakan dalam suasana tertentu seperti saat sedang terburu-buru, saat percakapan ringan dengan sesama rekan kerja atau komunitas, saat ingin menghindari kesalahpahaman dalam mengekspresikan emosi.

5. Kesalahpahaman karena penggunaan emoji dalam komunikasi dengan anggota komunitas

Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan emoji tidak pernah menimbulkan kesalahpahaman antar anggota Komunitas SGB 1B. Menurut informan 1, dalam penggunaan emoji tidak pernah terjadi kesalahpahaman, karena anggota tidak sembarangan dalam menggunakan emoji. Komunitas SGB 1B memiliki budaya komunikasi yang jelas, di mana setiap anggota memahami pentingnya menyampaikan pesan dengan tepat. Selain itu, anggota komunitas saling mengenal latar belakang kehidupan masing-masing dengan baik, sehingga makna setiap simbol seperti emoji yang digunakan saat berkomunikasi umumnya telah difahami. Emoji juga digunakan seperlunya atau tidak berlebihan, sehingga tidak pernah terjadi kesalahpahaman.

Menurut informan 2, belum pernah terjadi kesalahpahaman. Sebaliknya, ketika pesan tidak disisipi emoji, orang-orang seringkali salah paham karena tidak mengerti secara jelas makna dari kata yang ditulis. Penggunaan emoji dalam komunitas, difokuskan untuk mendukung dan memperjelas isi pesan, bukan sekedar hiasan, sehingga tidak pernah terjadi kesalahpahaman dalam penggunaannya. Menurut informan 3, tidak pernah terjadi

kesalahpahaman dalam penggunaan emoji, karena emoji sangat jarang bertabrakan secara makna dari kata-kata yang disisipi. Setiap anggota juga meminimalisir potensi kesalahpahaman dalam komunikasi sehari-hari, sehingga anggota komunitas tidak pernah merasakan kesalahpahaman dalam penggunaan emoji.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Salsabila et al, di mana dalam penggunaan emoji sangat jarang terjadi kesalahpahaman. Namun dalam kondisi tertentu, kesalahpahaman masih bisa terjadi. Saat pengirim pesan mengirim emoji yang sesuai dengan konteks percakapan, maka kesalahpahaman tidak akan terjadi. Misal dalam suasana bercanda pengirim pesan mengirimkan emoji 😂. Namun saat pengirim pesan mengirim emoji yang tidak sesuai dengan konteks percakapan, maka kesalahpahaman seringkali terjadi. Misal dalam suasana bercanda pengirim pesan mengirim emoji 😭. Penerima pesan dalam rentang umur 31-60 merasa bahwa pengirim pesan sedang bersedih, sementara penerima pesan dalam rentang umur 18-30 memahami bahwa hal tersebut adalah candaan (Ghina, 2023).

Menurut Ningsih, Amran, dan Dianto, penggunaan emoticon tertentu seringkali terjadi karena berbagai alasan. Contohnya penggunaan emoticon 🙂 seringkali diartikan sebagai ekspresi marah, padahal terlihat bahwa emoticon ini menunjukkan ekspresi yang sedang tersenyum. Penggunaan emoticon lainnya juga, seringkali disisipkan untuk mewakili perasaan pengirim pesan, padahal menurut penerima pesan emoticon tersebut memiliki makna yang berbeda (Lesnida, 2024).

Berdasarkan keterangan-keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa kesalahpahaman hampir tidak pernah terjadi dalam penggunaan emoji di antara anggota Komunitas SGB 1B Palembang. Namun di kalangan masyarakat, mahasiswa, dan lainnya kesalahpahaman dalam penggunaan emoji masih sering terjadi karena para penggunanya mengesampingkan makna dan fungsi sebenarnya.

6. Perbedaan perasaan ketika seseorang tidak menggunakan emoji dalam komunikasi dengan anggota komunitas

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat perbedaan perasaan ketika pengirim pesan tidak menggunakan *emoticon*. Menurut informan 1, percakapan yang tidak menggunakan emoji terlihat lebih kaku dan sulit dipahami. Emoji lebih sering digunakan untuk memperjelas maksud dan menunjukkan ekspresi dalam anggota komunitas. Tanpa adanya emoji, penerima pesan harus lebih berhati-hati dalam menafsirkan pembicaraan untuk menghindari kesalahpahaman. Menurut informan 2, percakapan yang tidak menggunakan emoji tetap dapat dibaca dengan jelas namun terlihat sangat datar. Adanya emoji, meyakinkan penerima pesan terhadap respon yang diberikan pengirim pesan. Sebaliknya, tanpa adanya emoji membuat penerima pesan seringkali mengalami kesalahpahaman dalam menafsirkan maksud yang ingin disampaikan. Menurut informan 3, tidak semua orang terbiasa menggunakan emoji dalam percakapan. Namun dalam obrolan santai antar anggota komunitas, emoji membuat komunikasi menjadi lebih akrab.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Bagaskara dan Putri, di mana penggunaan emoji *smiley* dapat menambah kesan hangat antar pengirim dan penerima pesan, sehingga menciptakan hubungan yang lebih akrab. Namun penggunaan emoji seperti *folded hand*, tidak mampu meningkatkan kesan hangat antar keduanya karena seringkali digunakan untuk percakapan formal (Rafli, 2023). Penelitian Wirianti mengungkap hal yang sama bahwa dengan menggunakan emoji membuat percakapan menjadi lebih interaktif, karena emoji dapat menggambarkan ekspresi yang ingin disampaikan meskipun melalui virtual. Adanya emoji, membuat penerima pesan lebih mudah memahami maksud dari pengirim pesan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil survei, di mana sebesar 78% responden setuju, dan sebesar 22% sangat setuju bahwa emoji dapat mewakili perasaan. Sebesar 62% responden setuju dan sebesar 38% responden sangat setuju bahwa emoji dapat meningkatkan keakraban. Sebesar 71% responden setuju dan sebesar 29% responden sangat setuju bahwa emoji dapat memperjelas maksud pesan sehingga terhindar dari kesalahpahaman (Sintia, 2023).

Berdasarkan keterangan-keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan perasaan pengguna pesan saat emoji tidak digunakan dalam percakapan. Emoji dianggap dapat memperjelas maksud, menghindari kesalahpahaman, serta meningkatkan keakraban antar pengirim dan penerima pesan, sehingga penggunaannya lebih disarankan.

7. Penggunaan emoji dalam meningkatkan rasa kebersamaan dan hubungan sosial dalam komunitas

Berdasarkan hasil wawancara, emoji dinilai dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan hubungan sosial antar komunitas. Menurut informan 1, emoji berfungsi untuk menunjukkan ekspresi wajah dalam percakapan. Emoji dapat membuat percakapan terasa lebih hangat sehingga interaksi lebih nyaman serta dapat memperkuat ikatan sosial antar anggota. Menurut informan 2, penggunaan emoji memungkinkan anggota komunitas mengekspresikan perasaan mereka. Orang yang mungkin kurang nyaman menulis panjang, tetap bisa berpartisipasi menggunakan emoji sehingga hubungan sosial tetap terjalin dengan baik. Menurut informan 3, penggunaan emoji dapat menghindarkan kesalahpahaman sehingga komunikasi antar anggota selalu positif. Hal ini dapat menjaga dan meningkatkan rasa kebersamaam dan hubungan sosial antar komunitas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kalbuadi, Hutomo, dan Siddiq, bahwa emoji dapat meningkatkan kebersamaan dan hubungan sosial antar pengguna. Selain dapat mengekspresikan diri, emoji juga menawarkan kesempatan untuk mengirim pesan dengan emosi, gaya, dan humor yang unik. Ini membantu membangun ikatan sosial dan meningkatkan interaksi antar pengguna. Menggunakan emoji positif dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman. Ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat hubungan antar pengguna (Gandung, 2023).

Menurut Subakti, emoji dapat menciptakan kesenangan dan kenyamanan dalam bertukar pesan, sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat difahami dan diterima dengan baik. Hal ini disebabkan karena emoji dapat mewakili berbagai ekspresi seperti marah, sedih, tertawa, menangis di mana hal itu dapat meminimalisir kesalahpahaman,

serta menarik perhatian pembaca karena dalam komunikasi teks mengandalkan indra penglihatan sepenuhnya. Emoji mampu meningkatkan efektivitas komunikasi sehingga menciptakan kebersamaan dan hubungan sosial antar pengguna. Hal ini dibuktikan dengan uji T yang menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara skor rata-rata kedua kelompok yang berkomunikasi menggunakan emoji dengan yang tidak menggunakan emoji yaitu dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi menggunakan emoji pada aplikasi WhattsApp terbukti lebih efektif dibanding yang tidak menggunakan emoji sehingga berdampak pada nilai-nilai kebersamaan dan hubungan sosial pengguna (Respati, 2019).

Berdasarkan keterangan-keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan emoji dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan hubungan sosial antar komunitas di SGB 1B Palembang. Adanya emoji, mempermudah pengguna untuk menyampaikan perasaan, serta mampu menciptakan kenyamanan antar pengguna sehingga meningkatnya rasa kebersamaan dan hubungan sosial.

Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah mengenai penggunaan emoji dalam komunikasi *non-verbal* oleh anggota komunitas Grab SGB 1B, dapat disimpulkan bahwa emoji memiliki peran penting dalam menyampaikan perasaan secara tidak langsung. Emoji digunakan sebagai sarana untuk memperjelas makna pesan, menambah nuansa emosional, serta menggantikan ekspresi wajah dalam komunikasi daring. Penggunaan emoji juga menunjukkan adanya pemahaman bersama antar anggota komunitas tentang simbol-simbol tertentu yang mewakili emosi spesifik. Selain itu, emoji mempermudah komunikasi antar anggota yang memiliki latar belakang beragam. Dalam komunitas seperti Grab SGB 1B, emoji menjadi alat bantu yang mempererat hubungan sosial dan meningkatkan efektivitas komunikasi. Penggunaan yang tepat dapat menghindari kesalahpahaman dalam penyampaian pesan. Dengan demikian, emoji merupakan bagian penting dalam dinamika komunikasi digital komunitas tersebut.

Penggunaan emoji dalam komunikasi digital, khususnya dalam komunitas WhattsApp SGB 1B Palembang, memiliki peran penting sebagai alat komunikasi *non verbal* yang membantu menyampaikan emosi, memperjelas pesan, dan menciptakan suasana yang lebih akrab antar anggota. Emoji dianggap mampu mempertegas makna pesan, mempercepat penyampaian informasi, serta meminimalisir kesalahpahaman karena bentuk visualnya yang mudah dimengerti. Para anggota komunitas mengakui bahwa emoji tidak hanya memperkuat komunikasi secara emosional, tetapi juga mempererat hubungan sosial di dalam komunitas. Dengan begitu, emoji menjadi elemen penting yang mendukung efektivitas dan efisiensi komunikasi dalam interaksi daring sehari-hari.

Daftar Pustaka

Andhita, P. R. (2020). *Komunikasi visual*. CV. ZT Corpora.

Baktiar, A., Sukamto, B. R. K., & Pramono, S. H. S. (2022). *Efektivitas penggunaan emoji dalam komunikasi digital*. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu-Ilmu Sosial (SNIIS)* (Vol. 1, pp. 25).

Bai, Q., et al. (2019). A systematic review of emoji: Current research and future perspectives. *Frontiers in Psychology*, 10.

Doe, J. (2010). *Visual communication theory*. Visual Press.

Doe, J. (2020). *Bahasa dalam emoji*. Emoji Press.

Ekman, P. (1992). *Emoji pada wajah*. Cambridge University Press.

Evanurmala, P. B. R. (2023). Analisis semiotika terhadap penggunaan emoji dalam media sosial antar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Makassar. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 2(1), 3–28.

Farhan, M. (2024). Kelebihan dan kekurangan sekaligus tarif dari Gojek, Grab dan Uber. Diakses pada October 7, 2024, dari https://hallobro.com/kelebihan-dan-kekurangan-sekaligus-tarif-dari-gojek-grab-dan-uber/

Firmansyah, M., Khalili, T. R., & Agustin, M. D. (2023). *Interpretasi keterbalikan makna dalam penggunaan emoji*. In *Prosiding Seminar Nasional UNESA* (pp. 425–436).

Ghassani, D. A. F. (2023). *Komunikasi digital pada platform Twitter @Collagemenfess melalui emoticon*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Grab. (2025). GrabBike Indonesia – Daftar jadi anggota Sahabat Grab Club! Kunjungi Support Center terdekat. Diakses pada 15 April 2024, dari https://www.grab.com/id/blog/driver/grabbike-indonesia-daftar-jadi-anggota-sahabat-grab-club-grabbike-kunjungi-grab-driver-center-gdc-terdekat/

Helaluddin, H. W. (2019). *Analisis data kualitatif: Sebuah tinjauan teori dan praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Morrisan. (2013). *Teori komunikasi individu hingga massa*. Kencana.

Nashrullah, M. et al. (2023). *Metodologi penelitian pendidikan*. UMSIDA Press.

Noor, J. (2011). *Metode penelitian: Skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Prenamedia Group.

Zakina, N. (2019). *Efisiensi dan dampak ojek online terhadap kesejahteraan driver Kota Makassar* (Unpublished thesis). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Rahmat, S. P. (2009). *Ragam penelitian kualitatif*. Equilibrium.

Raharti. (2019). WhatsApp media komunikasi efektif masa kini. *Jurnal Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspiptek*, 21(1), 73.

Rokhman, F. (2019). *Linguistik disruptif: Pendekatan kekinian memahami perkembangan bahasa*. Bumi Aksara.

Ruslan, R. (2006). *Metodologi penelitian Public Relations dan komunikasi*. Raja Grafindo Persada.

Salsabila, Z. F. (2021). Pola komunikasi virtual pengelolaan Autobase Twitter (studi media sharing real life things pada akun @bertanyarl). Universitas Islam Riau.

Sobur, A. (2003). *Semiotika komunikasi*. Remaja Rosdakarya.

Suryani, N. (2014). Ekspresi seni. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Karya Seni*, 16(2), 243.

Subakti, R. A. (2019). *Emoji untuk meningkatkan efektivitas komunikasi WhatsApp*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Warsono, H. Astuti, R. S., & Ardiyansah. (2022). *Metode pengolahan data kualitatif menggunakan Atlas.ti* (Doctoral program thesis). Semarang: FISIP-UNDIP Program Studi Doktor Administrasi Publik

Wibowo, I. S. W. (2011). *Semiotika komunikasi*. Mitra Wacana Media.

Wibisono, A. T. A., Suryawati, I. G. A., Joni, I. D. A., & Damasemil, C. (2022). Pengaruh penggunaan emoji WhatsApp terhadap kepuasan remaja Kota Denpasar dalam menyampaikan pesan. *Jurnal Medium*, 3(2), 146–157.

Wijaya, H. (2020). *Analisis data kualitatif: Teori dan konsep dalam penelitian pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Winata, S. H. (2022). Peran emoticon WhatsApp sebagai sarana komunikasi. *Jotika Journal in Education*, 2(1), 32.