

FUNGSI EMOTICON SEBAGAI BAHASA NONVERBAL DALAM KOMUNIKASI DIGITAL

RODIYATUN NAHWIYYAH, ERIYANTI NURMALA DEWI

Abstract

The research entitled “The Function of Emoticon as Nonverbal Language in Digital Communication” uses a qualitative approach and descriptive analysis method. The basic assumption of this research is symbolic interaction. It Aims to understand the meaning and the benefits of emoticons, when the emoticons are used, the communication which are related with emoticons, and to know the response of group members. Emoticon is a non verbal language which is used in online media. The emoticons are used to complement verbal messages, to represent expressions, as media support, to convey emotions and to turn on communication that have a disadvantage in media communication. The use of emoticons are different depends on the individual’s openness in expressing the emotion feels. The open individuals are more intents in using emoticons in the context of serious or non-disclosure. Emoticons can be an obstacle and can also be a handling in obstacles to avoid endless conflict. Some members start communication by inserting emoticons and some others use emoticons to respond. The use of emoticons is expected to become a media of communication in forming a relationship so that the group communication in WhatsApp Messenger well established.

Key Words: Nonverbal Language, Group, Digital Communications

Pendahuluan

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan penetrasi pengguna internet di Indonesia semakin meroket dengan jumlah 143,26 juta orang pada tahun 2017. Padahal APJII sebelumnya merilis survei mengenai

jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 132,7 juta pada 2016. Ada kenaikan cukup signifikan dalam tempo hanya satu tahun.

Salah satu kemajuan dalam sistem jaringan tersebut adalah kemandirian dalam *App Messenger* atau aplikasi pesan singkat

yang diberi istilah *Instant Messenger* (IM).

IM hadir sebagai aplikasi berbayar yang menggunakan jaringan internet sebagai penghubungnya. IM merupakan aplikasi pengolah pesan cepat yang memfasilitasi aktivitas komunikasi antara dua orang atau lebih secara *realtime*.

Aplikasi pesan singkat tersebut terdiri atas berbagai macam aplikasi mulai dari *BlackBerry Messenger* (BBM), *Line*, *WeChat*, *KakaoTalk*, *WhatsApp* dan masih banyak lainnya. Aplikasi tersebut memudahkan pengguna dalam berkomunikasi. Pada setiap aplikasi pesan menawarkan keunggulan dan fitur berbeda-beda. Bulan Agustus 2016 lalu, beberapa asosiasi perusahaan digital dan periklanan tanah air secara resmi telah menggandeng perusahaan peneliti *ComScore* untuk membuat Standar Pengukuran *Audiens Online*. Laporan tersebut diambil berdasarkan data bulan Januari 2017.

ComScore melalui laman *DailySocial* menyatakan *WhatsApp* di Indonesia menjadi aplikasi pesan paling banyak digunakan sesuai dengan perhitungan 29 Maret 2017. Laporan tersebut menyatakan jika aplikasi *chat WhatsApp* merupakan aplikasi mobile terpopuler dengan pengguna terbanyak di tanah air, tentu saja setelah aplikasi wajib para pengguna Android, yaitu *Google Play*.

Berkomunikasi menggunakan *Instant Messenger* (IM) berarti berkomunikasi menggunakan media. Komunikasi yang dilakukan menggunakan media memberikan kemudahan yang dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun, tetapi tetap saja komunikasi tersebut memiliki sebuah keterbatasan. Keterbatasan itu lahir dan pada akhirnya menjadi sebuah hambatan dalam berkomunikasi. Hambatan hadir ketika

ada ketidakpahaman atas komunikasi yang dilakukan.

Terbatasnya pesan nonverbal yang tersampaikan lewat media online, membuat para ahli menciptakan suatu inovasi baru yaitu menciptakan kumpulan gambar-gambar yang mewakili pesan nonverbal. Gambar-gambar tersebut bernama *emoticon*. *Emoticon* digunakan untuk menekankan suatu pernyataan sewaktu berkomunikasi secara online, dan juga memberitahu suasana hati yang dirasakan. *Emoticon* digunakan karena kata-kata saja tidak cukup untuk menjelaskan suatu arti pesan.

Lawson dan Leck menemukan bahwa *Emoticon* digunakan untuk mengganti beberapa petunjuk nonverbal dan verbal. *Emoticon* juga digunakan untuk membuat hubungan yang lebih dekat di dalam ketidakeleluasaannya internet, untuk mengidentifikasi apakah pengguna lain itu bisa dipercaya, atau apakah dia benar-benar orang yang menarik. *Emoticon* dalam WA dapat digunakan untuk mewakili etnis dan gender karena memiliki banyak pilihan di dalamnya. (Sinuraya, 2017: 2). Dalam Aplikasi WA terdapat *multichat* atau *chatting group*. Melalui grup pengguna dapat melakukan komunikasi secara bersamaan dengan banyak orang dengan batas jumlah 256 orang anggota.

Itu menandakan bahwa komunikasi kelompok dapat dilakukan melalui aplikasi WA. Ketika melakukan komunikasi kelompok pengguna harus menggunakan verbal dan nonverbal dengan sejelas mungkin karena komunikasi tersebut sangat berpengaruh pada iklim komunikasi dalam kelompok. Salah satu alasan WA dilengkapi fitur *emoticon* adalah untuk membantu para penggunanya berkomunikasi lebih efektif

dan tujuan dari kelompok dapat tercapai.

Jumlah presentase penggunaan *WhatsApp Messenger* sebagai aplikasi pesan terbanyak digunakan di Indonesia, menunjukkan bahwa WA banyak digunakan oleh masyarakat karena memiliki fitur yang membuat komunikasi menjadi mudah dilakukan dan dipahami oleh berbagai kalangan sehingga dapat berjalan efektif, meskipun mungkin saja terdapat hambatan dalam pelaksanaannya. Fenomena yang terjadi saat ini adalah banyak masyarakat menginginkan sesuatu yang mudah dalam berkomunikasi, dan *WhatsApp* hadir sebagai aplikasi yang mudah digunakan.

Hasil dan Pembahasan

WhatsApp merupakan aplikasi pesan yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu produk dari CMC (Computer Mediated Communication) yang terinstall dalam sebuah *smartphone*. Berkomunikasi melalui *WhatsApp Messenger* berarti manusia melakukan komunikasi yang hanya dapat terjalin melalui sebuah komputer. Selaras dengan penjelasan CMC yang dikemukakan oleh Littlejohn dan Foss (2009: 847) bahwa CMC (*Computer Mediated Communication*) didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi melalui jaringan komputer. Komunikasi tersebut dapat dilakukan menggunakan *instant message*, *e-mails*, *chat room*, *text messaging*.

Seperti halnya komunikasi *face to face* (FtF), pesan disampaikan secara verbal dan nonverbal. Komunikasi yang dilakukan di internet pun dapat dilakukan secara verbal dan nonverbal. Lima jenis sistem media yang mendukung CMC secara verbal dan nonverbal yaitu: *text*, *graphics*,

images, *audio and video*. *WhatsApp* yang merupakan *instant message* menggunakan internet dalam pengoperasiannya dan tergolong ke dalam produk CMC.

Sesuai dengan penjelasan Pratiwi (2014: 29) bahwa *Computer Mediated Communication* (selanjutnya CMC) adalah sebuah bentuk komunikasi baru yang dapat menandai era perubahan teknologi dan sosial. *WhatsApp* digunakan memakai media digital sebagai produk yang hadir karena perubahan teknologi.

Jika sebelumnya hanya dikenal bentuk komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok dan juga komunikasi massa. Kini sudah menjadi hal jamak ketika orang berkomunikasi dengan orang lain menggunakan sarana komputer, *smartphone*, dan *pen*. Sebuah bentuk komunikasi dapat dimasukkan ke dalam kategori CMC, ketika dua atau beberapa orang di dalamnya hanya dapat saling berkomunikasi atau bertukar informasi melalui komputer yang termasuk ke dalam teknologi komunikasi baru. Jika hendak dibedakan dengan bentuk komunikasi massa yang asumsinya sama-sama menggunakan media, CMC digunakan utamanya untuk interaksi sosial. Penelitian yang dihasilkan menyatakan bahwa *WhatsApp* sebagai alat komunikasi untuk mempererat hubungan dan berkomunikasi ketika tidak dapat bertatap muka.

Hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden dan observasi, ditemukan beberapa hal yang menjadi kekurangan dalam komunikasi digital. Jika dibandingkan dengan komunikasi antarpribadi secara tatap muka, terdapat perbedaan cukup signifikan. Komunikasi antar pribadi secara tatap muka menekankan para partisipan komunikasi berada pada saat dan tempat yang sama dan dapat saling melihat ekspresi wajah

yang menunjukkan persetujuan maupun ketidaksetujuan. Kesukaan maupun kebencian dan sebagainya. Hal ini bisa dilakukan seketika tanpa ada jeda waktu. Bertujuan untuk menyesuaikan diri dan memahami situasi komunikasi. Inilah komunikasi yang berlangsung secara simultan, disebut juga *synchronous communication* (Baldwin, Perry and Moffit, 2004: 246).

WhatsApp Messenger yang merupakan sebuah CMC bisa menjadi *synchronous*, ketika seseorang berpartisipasi dalam sebuah *chat room* (ruang diskusi).

Saat itulah dia terlibat dalam *synchronous* CMC. Ketika dua orang atau lebih mendiskusikan sebuah topik secara *real-time*, atau hampir secara simultan. Komunikasi tatap muka dan CMC dikatakan mirip saat anggota diskusi mendapatkan timbal balik secara seketika dan segera menyesuaikan pesan secara cepat berdasarkan timbal balik tersebut.

Kekurangan tersebut sama dengan kekurangan yang dijelaskan dalam Maryani (2009)

a. *Absence of context cues*

Kurangnya informasi atau petunjuk-petunjuk yang kontekstual mengenai diri pelaku komunikasi ketika berkomunikasi melalui komputer (CMC).

Salah satu contoh mendasar adalah petunjuk ekspresi yang tidak dapat diperlihatkan oleh para anggota kelompok dalam berkomunikasi. Hal tersebut juga telah diungkapkan salah satu anggota kelompok bahwa komunikasi menggunakan media online memiliki kekurangan dalam penampilan ekspresi. (CL: 15,d)

b. *Recordability of conversation*

Komunikasi yang dilakukan melalui CMC dapat direkam. Sebaiknya

pembicaraan di internet adalah pembicaraan positif, tidak menjelekkkan seseorang atau lembaga yang dapat menstimulir adanya konflik yang tidak diinginkan. Berbeda dengan komunikasi FtF, komunikasi dalam media dapat direkam dengan adanya *chat room* yang dapat dilihat berulang kali. Selain itu *smartphone* saat ini memungkinkan fitur tangkapan layar yang digunakan untuk merekam dan memotret hasil komunikasi yang telah dilakukan

c. *Geographic Dispersion*

Berkomunikasi melalui internet memiliki kemampuan menembus ruang yang lebih luas atau secara geografis menyebar lebih luas dibanding dengan komunikasi langsung yang terbatas pada tempat tertentu.

d. *Asynchronism*

Dibandingkan dengan komunikasi tatap muka yang sifatnya langsung dan pesan diterima pada saat yang sama. Berkomunikasi melalui internet dapat bersifat tertunda responsnya atau ada jeda antara pengirim dan penerima dalam berkomunikasi.

e. *Anonymity of the users*

Pengguna CMC berpeluang untuk menyembunyikan identitasnya atau *anonym*. Pengirim atau penerima komunikasi seringkali identitasnya tidak jelas.

Dalam teori Computer-Mediated

Social Learning, yang terpusat pada cara manusia belajar dan mengadopsi perilaku

CMC merubah sekat-sekat sosial dan situasional yang biasa ada. Seseorang mungkin menjadi intim dengan seseorang yang tidak pernah mereka lihat dan tidak pernah melihat mereka. Orang harus

belajar untuk bereaksi kepada orang lain yang berada di lokasi yang berbeda, bahkan mungkin berbeda negara. Menegasikan gestur, ekspresi wajah, dan nada bicara yang biasa yang digunakan sebagai petunjuk sehingga social learning muncul ketika partisipan CMC mengalami standar yang baru mengenai tata krama, moral, dan nilai-nilai dalam interaksi online dan kemudian membentuk tata aturan mereka sendiri untuk menyamakan perilaku online yang mereka lihat (Jones dalam Baldwin, Perry and Moffit 2004:253).

Selaras dengan komunikasi melalui WhatsApp Messenger dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan dalam kelompok hadir dalam komunikasinya. Ada beberapa yang terbuka dalam penyampaian ekspresinya ada pula beberapa yang tertutup dalam

mengungkapkan ekspresinya. Pengungkapan ekspresi yang dilakukan menggunakan emoticon yang berupa gambar sebagai pengganti bahasa nonverbalnya.

Intinya komunikasi melalui

WhatsApp Messenger memiliki kemudahan

dalam hal ruang dan waktu, tetapi juga memiliki kelemahan dalam hal pengekspresian dalam komunikasi. Hal tersebut karena komunikasi melalui media hanya bergantung pada tekstual yang dikirimkan dan tidak dapat melihat gerak-gerik bahasa nonverbal yang diperlihatkan dalam komunikasi secara tatap muka.

Emoticon dalam penelitian ini merupakan bahasa nonverbal yang digunakan dalam komunikasi melalui jaringan online WhatsApp Messenger. Komunikasi yang terdiri atas verbal (tulisan dan lisan) dan komunikasi nonverbal (gambar, simbol, tanda-tanda). Urutan dalam turunan komunikasinya

adalah *emoticon* disebutkan sebagai gambar yang mewakili sebuah emosi memiliki arti bahwa *emoticon* adalah bahasa nonverbal yang digunakan dalam komunikasi bermedia. *Emoticon* dalam hal ini memiliki arti sebuah bentuk bahasa nonverbal yang digunakan dalam media komunikasi digital. (Sinuraya, 2017:3)

Emoticon pada penelitian ini jika dikaitkan dengan sebuah teori komunikasi akan berkaikan dengan teori Interaksi Simbolik (IS). IS menjelaskan mengenai cara-cara manusia membentuk makna dan susunan dalam masyarakat melalui percakapan. Teori yang diungkapkan George Herbert Mead dalam Morissan (2012:224-225) ini sejalan dengan pokok permasalahan penelitian yang menjelaskan proses komunikasi menggunakan pesan

nonverbal dengan terdapatnya isyarat awal dari gerakan (nonverbal) yaitu *emoticon* sebagai isyarat yang dikirimkan komunikator yang kemudian ditanggapi dan dimaknai oleh komunikan, sehingga menciptakan komunikasi yang efektif sebagai hasilnya.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada point pertama mengenai makna dan manfaat *emoticon* menyimpulkan bahwa komunikasi bermedia memiliki keterbatasan dalam pengekspresian emosi.

Komunikasi dalam jaringan online memiliki keterbatasan penggunaan bahasa nonverbal dalam pelaksanaannya.

Hal tersebut juga selaras dengan teori Sosial Informating Processing dalam (Adriyano, 2013) yang menjelaskan bahwa komunikasi dalam media membatasi jumlah isyarat nonverbal dalam komunikasinya. Wathler dalam Griffin (2011:139) pun telah menyatakan bahwa komunikasi menggunakan media memiliki kekurangan dengan tidak adanya petunjuk

yang berkaitan dengan keterbukaan diri dari pengguna internet adalah perbedaan utama yang memisahkan CMC dari komunikasi tatap muka.

Emoticon digunakan dalam menjelaskan bagaimana perasaan dan emosi yang dirasakan oleh individu yang terlibat dalam komunikasi bermedia. Komunikasi yang tekstual dan tidak dapat dilihat secara langsung menjadikan komunikasi dalam jaringan online WA menggunakan *emoticon* sebagai petunjuk dalam penggunaan bahasa nonverbalnya.

Selain itu, *emoticon* digunakan sebagai media pembantu dalam komunikasi. *Emoticon* yang merupakan sebuah gambar dan simbol untuk menunjukkan ekspresi dan perasaan memiliki kesesuaian antara hasil observasi, hasil wawancara dan teori yang digagas oleh Mark L. Knapp (1972: 9-12) dalam Jalaluddin Rakhmat yang menyatakan fungsi-fungsi pesan nonverbal yaitu:

1. Repetisi, mengulang kembali gagasan yang sudah disajikan secara verbal
2. Substitusi, menggantikan lambang-lambang verbal
3. Kontradiksi, menolak pesan verbal atau memberikan makna yang lain terhadap pesan verbal
4. Komplemen, melengkapi dan memperkaya makna pesan nonverbal
5. Aksentuasi, menegaskan pesan verbal atau menggaris bawahinya.

Fungsi *emoticon* tersebut memiliki fungsi yang sama dengan fungsi bahasa nonverbal yang disampaikan oleh Ekman (1965) dan Knapp (1978) dalam A. Devito (2011:177-178), bahwa *emoticon* memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Untuk Menekankan
2. Untuk Melengkapi
3. Untuk Menunjukkan Kontradiksi

4. Untuk Mengatur
5. Untuk Mengulangi
6. Untuk Menggantikan

Kesamaan dalam fungsi tersebut menjadi alasan mengapa *emoticon* digunakan dalam komunikasi bermedia. Kesamaan dalam teori tersebut pun selaras dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan para responden. Hasil penelitian tersebut menghasilkan beberapa manfaat dari menggunakan *emoticon* adalah sebagai berikut:

1. Dapat mewakili ekspresi
2. Dapat menggambarkan emosi
3. Dapat mengganti gerakan tubuh
4. Dapat mengungkapkan perasaan
5. Dapat menunjukkan perasaan
6. Dapat melengkapi teks yang dimaksud

Emoticon yang sejalan dengan teori interaksi simbolik yang menggagas komunikasi sebagai gerakan, isyarat, dan simbol yang kemudian akan ditanggapi dan dimaknai oleh para pelaku komunikasi.

Tanggapan yang dikeluarkan akan berbeda-beda dari setiap responden, hal itu disebabkan oleh interpretasi dan pemaknaan yang berbeda pula oleh setiap responden. Penelitian ini pada dasarnya menjabarkan interaksi yang dilakukan dalam jaringan online W A menggunakan *emoticon* sebagai simbol-simbol yang digunakan untuk menggantikan bahasa nonverbal yang dapat dilihat secara langsung dalam komunikasi face to face.

Kemunculan *emoticon* dari hasil observasi dan hasil wawancara bersama para responden menyatakan bahwa penggunaan *emoticon* dalam komunikasi bergantung pada setiap individu yang memiliki keterbukaan dalam dirinya untuk menyampaikan suatu perasaan yang dirasakannya. *Self-disclosure*

(pengungkapan diri) dirasa sangat berpengaruh dalam memfasilitasi kedekatan hubungan agar bergerak ke arah hubungan yang lebih dekat lagi. Komunikasi menggunakan jaringan online membutuhkan banyak konteks dan penggunaan *emoticon* dalam komunikasinya. Pernyataan tersebut berkaitan dengan teori Social Information Processing dalam (Adriyanto, 2013).

Social Information Processing tidak membantah bahwa alat yang dimediasi komputer membatasi jumlah isyarat nonverbal (format berbasis teks, seperti email dan instant messenger yang bergantung pada pesan yang diketik, bukan yang visual atau audio) yang tersedia bagi komunikator. Teori ini justru menyarankan bahwa komunikator beradaptasi dengan setiap pembatasan terhadap mereka oleh media.

Teori ini menyatakan bahwa pesan-pesan yang diketik setara dengan saluran verbal dalam tatap muka (*face-to-face*), sehingga menolak klaim bahwa alat yang dimediasi komputer kurang berguna untuk pembentukan kesan dan hubungan interpersonal.

Komunikator harus bergantung pada pesan yang diketik sebagai saluran utama mereka, isyarat verbal yang dikandungnya adalah pengaruh kuat terhadap pembentukan kesan dan hubungan interpersonal berikutnya.

Pengungkapan diri sebagai fasilitas kedekatan sebuah hubungan. Joseph Walther dalam Littlejohn dan Foss (2009: 897) menyatakan bahwa penggunaan verbal dan isyarat temporal sebagai pengaruh utama terhadap pembentukan hubungan. Teori ini menggunakan kedua set isyarat tersebut sebagai parameter dimana komunikasi dan teknologi dapat bergabung untuk menghasilkan

hubungan impersonal, interpersonal dan hipesonal. Penetrasi sosial mempunyai peran besar dalam bidang psikologi dan komunikasi. Peneliti merasa dalam meneliti penggunaan bahasa nonverbal dalam komunikasi melalui jaringan online membutuhkan pendekatan secara psikologi dalam komunikasinya. Hal tersebut didasari atas keterbatasan ruang bahasa nonverbal dalam komunikasinya.

Altman dan Taylor dalam Kadarsib (2009: 55) mengibaratkan manusia sebagai bawang merah dalam teori penetrasi sosial, yang menjelaskan bahwa manusia memiliki beberapa lapis dalam keperibadiannya. Lapisan luar yaitu keperibadian yang hanya terbuka untuk orang-orang dekat saja seperti keluarga. Lapisan luar dalam penelitian ini diasumsikan pada anggota kelompok sekunder yang tidak terlalu terbuka pada anggota yang lainnya. Lapisan dalam yang berarti keterbukaan dalam wilayah *private* dalam penelitian ini termasuk kedalam kelompok primer yang lebih dekat dalam hubungannya. Semakin kita mengenal pribadi orang lain, maka semakin kita akan membina hubungan yang lebih dekat lagi dalam kelompok.

Komunikasi dalam kelompok seperti yang terjalin pada kelompok dalam penelitian menyatakan proses komunikasi berjalan dengan saling menyesuaikan satu dengan yang lainnya. Ketidaksiuaian dalam pemahaman dan keterbukaan diri dalam sebuah komunikasi memungkinkan melahirkan sebuah hambatan dalam proses komunikasi. Penelitian ini menemukan tiga jenis hambatan yang sesuai dengan hambatan dalam laman pakarkomunikasi.com yang berupa: hambatan personal, hambatan kultur dan budaya, dan hambatan lingkungan.

Anggota kelompok yang pasif dan

kurang pengungkapan diri dalam komunikasi menjadikan komunikasi dalam kelompok tersebut terasa hambar dan kurang menyenangkan. Terlebih lagi ketidaksesuaian tersebut dapat menjadi hambatan dan berujung sebuah permasalahan yang terjadi dalam kelompok.

Emoticon yang dimaknai sebagai bahasa nonverbal dalam pengungkapan emosi, perasaan, mewakili teks oleh para anggota kelompok dalam penelitian ini menjadikan *emoticon* sebagai awal dan akhir dalam proses komunikasi yang melibatkan pengungkapan diri.

Emoticon dalam beberapa grup pada penelitian ini digunakan sebagai komunikasi yang mewakili penyelesaian sebuah masalah. Komunikasi yang memiliki hambatan dalam prosesnya dapat diselesaikan dengan penggunaan *emoticon*. Anggota kelompok dalam penelitian ini menjadikan *emoticon* pencair suasana pada saat konteks keluar dari jalur sehingga menyebabkan masalah pada kelompok.

Setiap anggota dalam kelompok memiliki perannya masing-masing dalam komunikasi. Kelompok primer cenderung memiliki hubungan yang lebih intim dan lebih mengenal secara mendalam, lain halnya dengan kelompok sekunder yang memiliki hubungan kebalikan dari kelompok primer. Berhubungan dengan teori akomodasi yang digagas Giles dalam penelitian ini setiap anggota kelompok saling berpengaruh dalam proses komunikasi yang berlangsung dalam kelompoknya. Teori yang menjelaskan bagaimana dan mengapa manusia saling meniru dalam komunikasi terhadap tindakan orang lain, dapat peneliti temukan dalam penelitian ini. Anggota kelompok dalam masing-masing grup

saling mempengaruhi atas tindakan komunikasinya. Misalnya, saat salah satu anggota kelompok memulai komunikasi dengan menyapa dan menyertakan *emoticon*, lantas anggota yang lain ikut menjawab dan menyertakan *emoticon* pula, begitu seterusnya.

Akomodasi yang dikemukakan oleh Giles dalam Morissan (2013:210) menyebutkan istilah “Konvergensi” dan “Divergensi” untuk menjelaskan bagaimana anggota kelompok dalam grup penelitian tersebut menyatu dalam konteks komunikasi yang terjalin dan menjauh atau terpisah dalam komunikasi yang telah terjalin.

Komunikasi yang menyatu memberikan arti bahwa komunikasi dalam grup pada pembahasan yang dengan konteks yang sama terus berlangsung selama proses komunikasi. Komunikasi yang menjauh berarti pembahasan keluar dari konteks yang pertama dilontarkan dalam komunikasi dapat menjadi sebuah hambatan yang menimbulkan konflik.. Misalnya, ketika dalam grup KBB-Wil Tengah membahas sebuah tugas kita akan terfokus dengan pembahasan tugas, ketika kita membahas tugas kemudian dibalas dengan konteks bercanda maka pembahasan akan semakin melebar dan jauh dari pembahasan yang pertama.

Contoh komunikasi tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan Stephen W. Little John dan Karen A. Foss. (2012: 222) bahwa Teori Akomodasi merupakan salah satu teori tentang perilaku komunikasi yang sangat berpengaruh. Teori ini dirumuskan oleh Howard Giles dan para koleganya, teori ini menjelaskan bagaimana dan kenapa kita menyesuaikan perilaku komunikasi kita terhadap tindakan orang lain. Giles dan para koleganya telah menetapkan sebuah pengamatan

umum bahwa para pelaku komunikasi saling meniru perilaku. Beberapa anggota kelompok dalam penelitian menyesuaikan komunikasi dengan anggota yang lainnya dengan tujuan agar komunikasi tetap dapat berjalan.

Teori akomodasi menjelaskan pula mengenai komunikasi yang terjalin secara sadar dan tidak sadar sehingga komunikasi berjalan dengan mutual dan berjalan dengan mengalir. Peneliti menemukan beberapa grup yang lebih condong pada kelompok primer dalam grup penelitian melakukan akomodasi dengan membahas konteks tidak sadar dalam komunikasinya sehingga komunikasi yang berlangsung menjadikan komunikasi yang terjalin begitu dekat. Beberapa kelompok tersebut adalah:

1. Dema Harmonis,
Merupakan grup organisasi yang sudah sangat dekat sehingga komunikasi yang terjalin tidak ada batasan. Hubungan yang terjadi sudah intim dan menjadi kelompok kedua setelah keluarga.
2. Tuti's Family,
Merupakan grup keluarga yang mana dalam sebuah keluarga sudah tidak ada batasan dan tidak ada rasa malu dalam mengungkapkan ekspresi, emosi, dan perasaan antaranggotanya. Hubungan ini terjalin sangat dekat dan tidak ada pemisah diantaranya.
3. Apaan ya,
Merupakan grup teman terdekat dalam lingkup kuliah dan pribadi. Kelompok ini sudah tidak ada batasan dan tidak ada rasa malu dalam mengungkapkan ekspresi, emosi, dan perasaan antaranggotanya. Hubungan ini terjalin sangat dekat dan tidak ada pemisah diantaranya.

Berbeda dengan kelompok sekunder

dalam komunikasinya mereka melakukan komunikasi dengan konteks yang mereka sadari. Contohnya adalah kelompok KAB-BDG mereka melakukan komunikasi yang berhubungan dengan pemenangan calon gubernur dan membatasi komunikasi yang terjalin selain dari pembahasan tersebut.

Hubungan yang terjalin tiap anggota kelompok dalam grup penelitian ini berbeda-beda. Anggota kelompok primer dan anggota kelompok sekunder menggunakan *emoticon* dengan intensitas dan model yang berbeda-beda pula. Pelaku komunikasi yang pada dasarnya antara komunikator dan komunikan dapat bertukar tempat dan posisi, terjadi pula pada komunikasi dalam jaringan online WA. Anggota kelompok melakukan sebuah sinkronisasi interaksi dalam komunikasi yang dilakukan dalam kelompoknya. Komunikasi dalam grup pun dapat diramalkan sesuai dengan pemahaman posisi yang dilakukan oleh pelaku komunikasi.

Peneliti menemukan dalam beberapa anggota kelompok grup menjadi *leader* dalam komunikasi dengan kelompoknya. Mereka dapat meramalkan dan menggiring anggota yang lain agar tetap pada konteks pembahasan yang sama. Misalnya, dalam grup MTMG yang membahas mengenai "Rencana liburan, kemudian setelah pembahasan panjang lebar komunikasi keluar dari teks pembahasan dan menjadi divergensi, maka salah satu anggota kelompok dapat menggiring anggota lainnya untuk masuk ke dalam konteks pembahasan liburan kembali sehingga pembahasan dapat terus berlanjut sebagaimana mestinya."

Hasil observasi pada grup penelitian yang dilakukan peneliti menyatakan grup yang termasuk ke dalam klasifikasi kelompok primer dengan komunikasi

yang intens lebih banyak memunculkan model *emoticon* dalam komunikasinya dibandingkan dengan kelompok sekunder dengan komunikasi tidak intens dan menggunakan *emoticon* dengan model yang kurang beragam.

Kelompok primer melakukan komunikasi secara lepas, sadar tidak sadar, dan tanpa ada istilah “jaga image” berarti komunikasi tersebut sudah pada tahap hubungan yang dekat tanpa adanya jarak antaranggota kelompok sehingga ekspresi pada saat berkomunikasi pun dikeluarkan dengan tidak ragu-ragu lagi. Hubungan tersebut didasari atas kebutuhan individu dalam kelompok seperti yang dijelaskan oleh (Effendy, 2003: 294) bahwa salah satu kebutuhan manusia adalah kebutuhan

kognitif (*cognitif needs*) yang berkaitan dengan peneguhan informasi, pengetahuan dan pemahaman mengenai lingkungan, kebutuhan afektif (*affective needs*) yang berkaitan dengan peneguhan pengalaman- pengalaman yang estetik, menyenangkan dan emosional, kebutuhan sosial secara integratif (*social integrative needs*) yang berkaitan dengan peneguhan kontak dengan keluarga, teman dan dunia.

Anggota kelompok pada penelitian ini berkomunikasi dan berhubungan yang didasarkan pada hasrat berafiliasi (berhubungan yang menghasilkan pertalian) dan kebutuhan pelepasan yang berkaitan dengan upaya menghindarkan tekanan, ketegangan, dan hasrat akan keanekaragaman. *Emoticon* pada hal ini berperan dalam komunikasi yang terjadi dalam kelompok sebagai media untuk menciptakan kedekatan dengan cara penyampaian emosi melalui sebuah gambar.

Komunikasi pada kelompok sekunder lain halnya dengan komunikasi pada kelompok primer. Penggunaan *emoticon*

dalam komunikasi sekunder terbilang terbatas, kaku, dan tidak beragam.

Makna yang disampaikan para responden dalam wawancara menyatakan bahwa beberapa *emoticon* yang mereka gunakan hanya mewakili simbol dari grup yang mereka ikuti. Adapun *emoticon* lainnya, penggunaan tidak terlalu beragam karena menjaga kesopanan saat berkomunikasi di dalam grup tersebut. Artinya *emoticon* dalam kelompok ini digunakan dengan makna memberikan kesan lebih santai dan sepele. Komunikasi yang dilakukan secara santai dan kesopanan dengan istilah “jaga image” berarti komunikasi tersebut belum sampai pada tahap hubungan yang dekat tanpa adanya jarak antaranggota kelompok sehingga ekspresi pada saat berkomunikasi pun masih monoton dan terikat simbol grup.

Dalam grup sekunder para anggota kelompok tidak memenuhi keseluruhan kebutuhan dalam kelompok. Anggota kelompok lebih cenderung memenuhi kebutuhan pribadi (*personal integrative needs*) yang berkaitan dengan kredibilitas, kepercayaan, stabilitas, dan status individual. Hal tersebut diperoleh dari hasrat akan harga diri.

Munculnya *emoticon* dalam komunikasi dalam grup bukan tergantung pada konteks komunikasi yang sedang berlangsung, tetapi pada diri individu yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Individu yang memiliki keterbukaan dalam mengungkapkan ekspresinya dan emosinya saat melakukan komunikasi dalam konteks serius maupun tidak serius akan selalu menyertakan *emoticon* di dalamnya.

Individu yang tertutup lebih cenderung berkomunikasi secara kaku dan tidak luwes. Kelompok primer dengan

hubungan yang dekat dan intim lebih banyak menggunakan *emoticon*, meskipun tidak menutup kemungkinan kelompok sekunder menggunakan *emoticon* pula tetapi kelompok sekunder menggunakan *emoticon* secara tidak intens dan tidak bervariasi.

Keterbukaan pengekspresian emosi diri pada setiap anggota kelompok ini mempengaruhi penggunaan *emoticon* dari setiap kelompok dalam penelitian. Anggota kelompok primer membuka diri dan mampu mengungkapkan perasaan yang sedang ia rasakan dibandingkan kelompok sekunder yang minim dalam pengungkapan diri. Kelompok primer lebih mudah dalam mencapai tujuan kelompok karena adanya sebuah kedekatan antar anggota kelompoknya.

Proses komunikasi dalam kelompok tersebut merupakan sebuah proses adaptasi interaksi, komunikator memiliki suatu pola saling bergantian dengan yang lainnya secara terkoordinasikan. Posisi interaksi dapat disesuaikan dan ditentukan oleh setiap komunikator.

Boorgon dalam Morissan (2013: 214) menyatakan dalam penelitiannya menemukan bahwa komunikator memiliki semacam “sinkroni interaksi” (*Interactional synchrony*) suatu pola saling bergantian yang terkoordinir. Menurutnya, ketika anda mulai berkomunikasi dengan orang lain, anda memiliki ide umum mengenai apa yang akan terjadi yang disebut sebagai “posisi interaksi” yaitu tempat awal mereka akan melakukan komunikasi.

Posisi interaksi ini ditentukan oleh kombinasi dari tiga faktor yang dinamakan RED, yaitu:

1. *Requirements* (kebutuhan), segala hal yang dibutuhkan dalam berinteraksi
2. *Expectation* (harapan), pola-pola yang

anda perkiraan akan terjadi

3. *Desires* (keinginan), hasil akhir keinginan yang selanjutnya akan terjadi

Biasanya dalam suatu interaksi, anda akan membalas perilaku orang lain sesuai dengan bentuk tanggapan atau respon yang diberikan oleh orang lain.

Analisis dalam hasil penelitian *requirements* (kebutuhan), merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam berkomunikasi. Hal ini berkaitan dengan penggunaan *emoticon*, pada grup dalam penelitian yang mana ketika responden merasa kurang dalam penggunaan teks, responden menggunakan *emoticon* untuk melengkapi pesan tekstualnya.

Expectation (harapan), dalam penelitian ini merupakan pola-pola yang diperkirakan akan terjadi. Sebelum terjadi sebuah konflik anggota kelompok langsung menggunakan *emoticon* yang sesuai untuk mencairkan suasana.

Desires (keinginan), hasil akhir keinginan yang selanjutnya akan terjadi dalam penelitian ini adalah ketika komunikasi yang terus berlanjut dan menumbuhkan kedekatan dalam kelompok tersebut.

Komunikasi yang berjalan dengan baik dalam setiap grup primer menjadikan setiap kelompok memperoleh hubungan yang lebih dekat dengan anggota yang lainnya. Berbeda dengan komunikasi yang berjalan dengan baik dalam setiap grup sekunder tetapi karena kurangnya keterbukaan menjadikan setiap kelompok memperoleh hubungan yang kurang dekat dengan anggota yang lainnya. Hasil penelitian menyebutkan pula beberapa contoh dari sinkronisasi komunikasi. Seperti dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.13. Respons anggota kelompok

Konteks Komunikasi	Penggunaan Emoticon	Respons Anggota Lainnya
Bercanda	Pakai	Pakai
Bercanda	Pakai	Tidak
Bercanda	Tidak	Pakai
Bercanda	Tidak	Tidak
Serius	Pakai	Pakai
Serius	Pakai	Tidak
Serius	Tidak	Pakai
Serius	Tidak	Tidak

Berbagai respons saat komunikasi berlangsung merupakan hal yang lumrah dalam sebuah hubungan antaranggota kelompok. Respons yang tidak sesuai dapat memicu sebuah konflik dan dapat pula menjadi media penyelesaian sebuah konflik. Akan tetapi, komunikasi dalam sebuah kelompok harus tetap terjalin agar tujuan dari sebuah kelompok dapat tercapai.

Pengungkapan diri dalam komunikasi dibutuhkan oleh setiap kelompok untuk menyatukan visi dan misi dalam mencapai tujuan dari kelompok tersebut. Keterbukaan diri dari setiap kelompok pada penelitian ini berbeda-beda.

Kelompok primer dengan hubungan yang lebih dekat, personal, dan intim lebih banyak melakukan keterbukaan dalam pengungkapan dirinya pada saat berkomunikasi dibandingkan dengan anggota kelompok sekunder yang lebih tertutup.

Empat teori yang peneliti gunakan dalam penelitian memiliki kesinambungan dalam menjelaskan penelitian mengenai bahasa nonverbal yang digunakan dalam komunikasi dalam jaringan online. *Emoticon* yang merupakan gambar dan simbol-simbol adalah komunikasi simbolik yang digunakan dalam komunikasi media, kemudian komunikasi yang

saling berpengaruh dan menyesuaikan membuat komunikasi dalam jaringan online membutuhkan *emoticon* dalam penggunaan bahasa nonverbalnya, sesuai dengan teori akomodasi. Hubungan antaranggota kelompok pun membutuhkan adaptasi dalam komunikasinya, sinkronisasi komunikasi dibutuhkan untuk menyesuaikan konteks komunikasi agar sesuai dan tidak terjadi konflik dalam kelompok. Konflik yang terjadi diakibatkan dari ketidaksesuaian dalam menyatukan pandangan dan respons yang berbeda dari setiap anggota kelompok. Keterbukaan pengungkapan emosi akan membuat komunikasi yang dilakukan lebih dekat. Anggota yang terbuka akan lebih intens menggunakan emoticon dalam mengungkapkan perasaannya sehingga komunikasi lebih intens antaranggota kelompok. Komunikasi yang intens akan membuat anggota kelompok menjadi lebih dekat, kompak, saling mengenal sehingga komunikasi kelompok dalam *WhatsApp Messenger* pun berjalan dengan lancar dan hubungan antaranggota kelompok pun menjadi lebih dekat.

Kesimpulan

Komunikasi digital memiliki keterbatasan dalam pengungkapan ekspresi dan penampilan bahasa nonverbalnya. *Emoticon* diciptakan untuk melengkapi penggunaan bahasa nonverbal yang tidak dapat ditunjukkan dalam komunikasi berbasis tekstual. Pemaknaan yang telah dilakukan oleh setiap pengguna emoticon dalam grup yang telah diteliti menyatakan bahwa *emoticon* digunakan sebagai media pembantu dalam berkomunikasi, memperjelas suasana komunikasi,

pengganti ekspresi, mewakili maksud dari sebuah teks, dan mewakili emosi. Sesuai dengan pemaknaan yang telah dikemukakan oleh beberapa responden, manfaat *emoticon* di antaranya dapat mewakili ekspresi, dapat menggambarkan emosi, dapat mengganti gerakan tubuh, dapat mengungkapkan perasaan, dapat menunjukkan perasaan, dapat melengkapi teks yang dimaksud.

Kemunculan *emoticon* terletak bukan bergantung pada konteks komunikasi yang sedang berlangsung, tetapi bergantung pada diri individu yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Individu yang memiliki keterbukaan dalam mengungkapkan ekspresi dan emosi saat melakukan komunikasi dalam konteks serius maupun tidak serius akan selalu menggunakan *emoticon* di dalamnya.

Hambatan yang terjadi dalam komunikasi merupakan hambatan komunikasi pada umumnya. Hambatan dalam penelitian ini merupakan hambatan dalam segi personal yang berkaitan dengan

individu yang ada dalam komunikasi, hambatan kultur dan budaya yang berkaitan dengan bahasa dan budaya yang tidak sesuai dan bertentangan, hambatan lingkungan yang berkaitan dengan waktu komunikasi berlangsung. *Emoticon* berperan dalam terjadinya sebuah hambatan sebagai bahasa nonverbal yang diartikan berbeda oleh anggota kelompok.

Penggunaan *emoticon* dalam komunikasi harus digunakan dengan tepat dan sesuai dengan mestinya. Tidak ada unsur bohong dan sesuai dengan perasaan yang dirasakan. Banyak model dan bentuk dari *emoticon* sehingga dengan penggunaan tepat orang lain akan memahami maksud dari pesan yang disampaikan jadi tidak ada hambatan dan kesalahpahaman.

Interpretasi yang berbeda akan selalu muncul dari setiap individu, akan tetapi komunikasi digital harus dilakukan dengan se jelas mungkin agar respon yang diberikan pun sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Daftar Pustaka

- Baldwin. R John, Perry. D Stephen, Moffit. Anne Mary, 2004 Communication Theories for Everyday Life, Pearson Education, Inc., Boston, USA
- Budyatna, Muhammad & Ganiem, Leila Mona. 2011. Teori Komunikasi Antar Pribadi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2006. Sosiologi Komunikasi. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Effendy, Uchjana, Onong. 2005. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Griffin, Em. 2011. A First Look At Communication Theory. 8th Editions. New York, USA : Mcgraw-Hill Companies
- Herring. C Susan. 1996. Computer Mediated Communication., Linguistic, Social and Cross Cultural Perspective, John Benjamins Publishing Company. Amsterdam/ Philadelphia
- Kuswarno, Engkus. 2008. Etnografi Komunikasi Suatu Pengantar dan. Contoh Penelitiannya. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Littlejohn, Stephen W, Karen A. Foss. 2009. Teori Komunikasi. Edisi Sembilan. Jakarta: Salemba Humanika
- Morrison. 2013. Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Mulyana, Dedi. 2012. Ilmu Komunikasi:

- Suatu Pengantar. Cetakan Ke-16. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. Psikologi Komunikasi. Cetakan Ke-27. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Vardiansyah, Dani. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Cetakan Ke-1. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sumber lainnya:
- Ahmadi, Dadi. 2008. Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar. Jurnal MediaTor. Vol 9. No.2.
- Kadasib, Ristiana. 2009. Teori Penetrasi Sosial dan Hubungan Interpersonal. Jurnal Dakwah. Vol X. No 1.
- Pratiwi, Dian, Fatma. 2014. Computer Mediated Communication (CMC) Dalam Perspektif Komunikasi Lintas Budaya. Jurnal Komunikasi Profetik. Vol 7. No 1.
- Sinuraya, Srihta, Artha. 2017. Fungsi Komunikasi Nonverbal dalam Instant Messaging. Jurnal Komunikasi Flow. Vol 3. No 4.
- Media:
- Mauludi, Achmad. 2017. Apakah Emoticon Itu. Melalui: <https://www.kanalinfo.web.id/2017/07/apakah-emoticon-itu.html>
- Nabilah, Marsya. 2018. APJII: Penetrasi Pengguna Internet Indonesia Capai 143 Juta Orang. Melalui: <https://dailysocial.id/category/news/>
- Maryani, A. 2009. Berkomunikasi Melalui Media Komputer. Melalui: belajarcmc.blogspot.co.id/2009/04/pengertian-cmc_4737.html
- Fitur-fitur WhatsApp Melalui: www.whatsapp.com
- Kamus Emoji WhatsApp, Melalui: <https://emojipedia.com>
- Kelanaliar. 2014. Maraknya Penggunaan Emoticon Dalam Aplikasi Chating Oleh Online Shop. Melalui: <http://ranahbatas.blogspot.co.id/2014/05/maraknya-penggunaan-emoticon-dalam.html>
- Fathurrohman, Nurdin Muhammad. 2014. Pendiri Whatsapp-Brian Acton dan Jan Koum. Melalui: <https://blogpenemu.blogspot.co.id/2014/02/Pendiri-WHATSAPP-Brian-Acton-dan-Jan-Koum.html>
- Ickhsan, Alif. 2017. Perkembangan Teknologi Komunikasi di Indonesia. Melalui: <http://bemfeunj.org/perkembangan-teknologi-komunikasi-di-indonesia/>
- Adriyanto, Krisna. 2013. Teori Komunikasi : Social Information Processing. Melalui: <http://mysteriouxboyz90.blogspot.co.id/2013/08/teori-komunikasi-social-information.html>
- Daramon, Mario Agustinus. 2016. WhatsApp jadi Aplikasi Chatting Terpopuler di Android. Melalui: <https://dailystorynews.wordpress.com/2016/05/page/3/>