

***MEDIA EXPERIENCE* (PENGALAMAN PENGGUNAAN MEDIA) EMOJI
PADA APLIKASI PESAN SINGKAT WHATSAPP OLEH PENDUDUK
USIA PRODUKTIF PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022**

SKRIPSI



Disusun oleh:

NI WAYAN SHINTYA PRATISTA SANTHI

071911533105

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
DEPARTEMEN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA

***MEDIA EXPERIENCE* (PENGALAMAN PENGGUNAAN MEDIA) EMOJI
PADA APLIKASI PESAN SINGKAT WHATSAPP OLEH PENDUDUK
USIA PRODUKTIF PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022**

SKRIPSI



Disusun oleh:

NI WAYAN SHINTYA PRATISTA SANTHI
071911533105

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
DEPARTEMEN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA

SEMESTER GASAL/ TAHUN 2022/2023

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 21 November 2022



(Ni Wayan Shintya Pratista Santhi)

***MEDIA EXPERIENCE* (PENGALAMAN PENGGUNAAN MEDIA) EMOJI
PADA APLIKASI PESAN SINGKAT WHATSAPP OLEH PENDUDUK
USIA PRODUKTIF PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022**

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh:

NI WAYAN SHINTYA PRATISTA SANTHI
071911533105

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
DEPARTEMEN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA

KATA PENGANTAR

Pertama-tama tentunya saya merasa sangat lega karena saya sudah mampu menulis lembar ini di skripsi saya, sebab itu artinya kelulusan sudah ada di tangan saya. Topik skripsi ini muncul pertama kali di benak saya ketika saya masih berada di semester 6 yang dimana kala itu kegiatan perkuliahan masih sangat bergantung pada *gadget*. Ya, pandemi Covid-19 akan selalu melekat di setiap kenangan akan langkah-langkah pembuatan proposal skripsi hingga ke tahap skripsi ini. Semuanya serba *online*. Dari situlah ide atau gagasan akan penelitian ini muncul akibat intensnya komunikasi yang saya jalin dengan ratusan orang melalui WhatsApp. Kebetulan juga, topik ini langsung disetujui oleh dosen pembimbing saya, Pak Yayan, meskipun melewati banyak pertimbangan-pertimbangan. Jujur, ketika menulis skripsi ini tak ada satupun tetesan air mata yang membuat saya merasa skripsi ini adalah salah satu pekerjaan yang sulit di dunia perkuliahan. Namun, saat saya disidang untuk ujian skripsi, saya menangis. Bukan karena penilaian yang buruk, tetapi karena pujian-pujian yang diberikan oleh para dosen penguji. Bu Titik, Bu Santi, terima kasih banyak telah membuat saya merasakan rasa bangga yang sesungguhnya kala itu, 5 Desember 2022.

Untuk diriku, terima kasih karena telah teramat bekerja keras dalam melewati stase kehidupan ini. Kamu sangat amat keren! Di umur 21 tahun, kamu berhasil mendengar kata “lulus” sebagai mahasiswa S1 di salah satu perguruan tinggi ternama di Indonesia. Kamu juga berhasil menorehkan beberapa prestasi selama kamu berkuliah di salah satu kota terbesar di Indonesia. Setelah ini, ayo kita lanjutkan petualangan yang lebih seru lagi di luar sana, kita raih mimpi-mimpi kita yang sudah kita idam-idamkan bersama selama ini! Sukses terus ya aku, sehat-sehat juga agar kelak menjadi orang yang berguna bagi manusia lainnya.

Untuk keluargaku, hari-hariku di perkuliahan ini tentunya juga berkat tangan-tangan kalian, mulai dari doa, kerja keras, dukungan, bahkan motivasi yang selalu kalian lontarkan padaku. Terima kasih banyak karena kalian telah memberikan kepercayaan yang begitu besar kepada si sulung ini untuk meraih

mimpi-mimpinya dengan keputusannya sendiri. Doakan aku selalu ya, agar terus bisa membuat kalian tersenyum bahagia dan bangga!

Untuk Vovo (the initial), thank you so much kamu sudah menemani proses kuliahku dari masa-masa aku belum tahu diterima di kampus mana hahaha. Aku yakin, doa-doamu juga turut terlibat di dalam semua pencapaianku semasa berkuliah disini. Ada banyak kata-kata yang terlintas di kepalaku namun tak sanggup untuk aku torehkan dalam lembar ini. Pastinya aku bersyukur akan kehadiranmu. Sehat dan bahagia selalu ya, dan akur-akur untuk kita!

Manusia sukses, circle pertemanan yang sangat hangat. Kalian sangat helpful semenjak aku pertama kali menginjakkan kakiku di Surabaya. Dengan kehadiran kalian, juga berhasil mematahkan stigma bahwa di dunia kuliah seseorang tidak akan menemukan pertemanan yang sejati. Terima kasih untuk support kalian yang luar biasa di hidupku. Maaf aku harus lulus terlebih dahulu, bukan maksud hati meninggalkan, namun ada masa depan yang harus aku kejar. Terima kasih ya, tanpa kalian 3,5 tahun menjadi mahasiswa akan sangat terasa berat. Aku bangga punya sahabat seperti kalian! Semoga kita bisa terkoneksi selamanya yaa.

Untuk Pak Yayan, dosen pembimbing saya yang sangat baik hatinya. Pak, saya tahu bapak sangat ingin melihat mahasiswa bapak segera lulus. Saya juga tahu bapak pasti sangat berjuang untuk dapat membimbing kami meskipun kondisi bapak masih belum terlalu sehat. Saya bingung pak, kenapa bapak masih sesemangat itu untuk memberikan ilmu-ilmu bapak kepada kami para mahasiswa. Semoga Pak Yayan sehat selalu ya pak, saya sangat suka dengan semangat bapak yang sungguh tulus dan tiada henti. Sampai kapanpun, memori tentang bimbingan dan bercengkrama dengan bapak, pasti akan selalu terkenang di dalam hidup saya. Sekali lagi terima kasih banyak Pak Yayan.

Dan, tentunya untuk teman-teman Commers19, mungkin tidak banyak memori yang bisa aku dapatkan bersama kalian di masa perkuliahan, ya tentunya karena adanya pandemi. Tetapi, aku sangat-sangat bersyukur memiliki teman angkatan yang begitu luar biasa. Keramahan kalian, rasa suportif kalian, dan kehangatan yang kalian berikan juga menjadi porsi memori indah semasa kuliah di

Ilkom Unair. Semoga kelak kita bisa sukses sama-sama yaa, selamat dan semangat mengejar mimpi-mimpi selanjutnya, rek!

With love,
Shintya Pratista

HALAMAN PERSETUJUAN

***MEDIA EXPERIENCE* (PENGALAMAN PENGGUNAAN MEDIA) EMOJI
PADA APLIKASI PESAN SINGKAT WHATSAPP OLEH PENDUDUK
USIA PRODUKTIF PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan telah disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing



Dr. Yayan Sakti Suryandaru, S.Sos., M.Si.

NIP. 197010021998021001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Komunikasi
Departemen Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Senin
Tanggal : 05 Desember 2022
Pukul : 10.30-12.30

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



Titik Puji Rahayu, S.Sos., M.Comms., Ph.D.

NIP. 197911222003122001

Anggota 1



Dr. Santi Isnaini, S.Sos., M.M.

NIP. 197709202005012001

Anggota 2



Dr. Yayan Sakti Suryandaru, S.Sos., M.Si.

NIP. 197010021998021001

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana terjadinya *confirmation bias* pada persepsi pesan beremoji di WhatsApp bagi penduduk usia produktif DKI Jakarta. Berawal dari metode komunikasi yang terus mengalami perubahan, membuat komunikasi non-verbal juga terseret dalam perubahan tersebut. Komunikasi non-verbal ini salah satunya ialah emoji, yang merupakan simbol digital pengganti dari berbagai simbol pada dunia nyata. Namun, dalam mempersepsikan simbol, individu seringkali memiliki ragam interpretasi sehingga menyebabkan timbulnya *confirmation bias* dan berpotensi menimbulkan mispersepsi. Teori utama yang mendasari penelitian ini ialah *confirmation bias* (Festinger, 1957) serta teori interaksionisme simbolik oleh George Herbert Mead. Peneliti menyoroti individu dengan kategori sebagai penduduk usia produktif yang aktif menggunakan WhatsApp serta pernah atau sering menggunakan emoji pada media komunikasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan penduduk usia produktif DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini menyajikan bahwa terdapat beberapa poin mengenai *media experience* oleh penduduk usia produktif DKI Jakarta terhadap penggunaan emoji di aplikasi perpesanan sosial WhatsApp yang juga menimbulkan terjadinya *confirmation bias* ini yakni, karena adanya kebiasaan yang berbeda pada setiap kategori penduduk usia produktif dalam menggunakan emoji, adapun interaksionisme simbolik yang diadaptasi dari simbol-simbol di dunia nyata ke dunia digital, serta terdapat faktor identitas generasi yang mengklasifikasi penggunaan emoji dari segi kelompok generasi. Namun meskipun demikian, *confirmation bias* yang terjadi pada proses persepsi tidak dapat digolongkan ke dalam hasil persepsi yang salah ataupun benar.

Kata kunci: *confirmation bias*, emoji, pesan, penduduk usia produktif, WhatsApp

ABSTRACT

This research discusses how confirmation bias occurs in the perception of emoji messages on WhatsApp for residents of the productive age of DKI Jakarta. Starting from the method of communication that continues to experience changes, making non-verbal communication also be dragged into these changes. One of these non-verbal communications is emoji, which are digital symbols that substitute for various symbols in the real world. However, in perceiving symbols, individuals often have a variety of interpretations, causing confirmation bias and potentially causing misperceptions. The main theories underlying this research are confirmation bias (Festinger, 1957) and the theory of symbolic interactionism by George Herbert Mead. Researchers highlight individuals in the category of productive age residents who actively use WhatsApp and have or often use emojis on digital communication media. This study uses a qualitative approach with a descriptive type, and uses data collection techniques in the form of in-depth interviews with residents of the productive age of DKI Jakarta. The results of this study present that there are several points regarding the media experience of the productive age population of DKI Jakarta towards the use of emoji in the WhatsApp social messaging application which also causes this confirmation bias, namely, due to different habits in each category of the productive age population in using emoji, as for symbolic interactionism which is adapted from symbols in the real world to the digital world, and there is a generational identity factor that classifies the use of emoji in terms of generational groups. But even so, the confirmation bias that occurs in the perception process cannot be classified into the results of wrong or right perception.

Keywords: confirmation bias, emoji, messages, productive age population, WhatsApp

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	3
KATA PENGANTAR	5
HALAMAN PERSETUJUAN	8
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	9
ABSTRAK	10
ABSTRACT	11
DAFTAR ISI	12
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR TABEL	16
BAB I	17
PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Rumusan Masalah	32
1.3 Tujuan Penelitian	33
1.4 Manfaat Penelitian	33
1.4.1 Manfaat Akademis	33
1.4.2 Manfaat Praktis	33
1.5 Tinjauan Pustaka	33
1.5.1 Penelitian Terdahulu	33
1.5.2 <i>Confirmation Bias</i>	36
1.5.3 Persepsi	39
1.5.3.1 Kegagalan Persepsi	41
1.5.4 <i>New Media</i> (Media Baru)	43
1.5.4.1 Media Sosial	45
1.5.5 Interaksionisme Simbolik	47
1.6 Metodologi Penelitian	50

1.6.1	Pendekatan Penelitian	50
1.6.2	Tipe Penelitian	51
1.6.3	Metode Penelitian	51
1.6.4	Lokasi Penelitian	52
1.6.5	Unit Analisis	52
1.6.6	Instrumen Penelitian	53
1.6.7	Teknik Pengumpulan Data	53
1.6.8	Teknik Analisis Data	54
BAB II		55
GAMBARAN UMUM		55
2.1	Emoji	55
2.1.1	Emoji Use	55
2.2	Usia Produktif	58
2.2.1	Penduduk Usia Produktif DKI Jakarta	59
2.3	WhatsApp	62
2.4	Profil Informan	63
2.4.1	Informan Silvia Halim	63
2.4.2	Informan Janwar Latief	63
2.4.3	Informan Andrew Timothy Raysibuya	63
2.4.4	Informan Yahmi Prihastuti	64
2.4.5	Informan Maria Susie Berindra	64
2.4.6	Informan I Made Sumantra	64
BAB III		65
ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA		65
3.1	Kebiasaan Penduduk Usia Produktif DKI Jakarta dalam Menggunakan WhatsApp	67
3.2	Kebiasaan Penggunaan Emoji oleh Penduduk Usia Produktif DKI Jakarta	72
3.3	<i>Generational Identity</i> : Faktor Pendukung Penggunaan dan Persepsi terhadap Ragam Jenis Emoji	79
3.4	<i>Confirmation Bias</i> pada Persepsi Penggunaan Emoji dalam Perpesanan Sosial WhatsApp	86

3.4.1	Misinterpretasi terhadap Emoji yang Sama	94
3.5	Ringkasan Hasil Penelitian	97
BAB IV		105
KESIMPULAN DAN SARAN		105
4.1	Kesimpulan	105
4.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		108
Lampiran 1	Pedoman Wawancara	120
Lampiran 2	Transkrip Wawancara	122
Lampiran 3	Dokumentasi Wawancara	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 WhatsApp Sebagai <i>Platform</i> Media Sosial <i>Chatting</i> Terbanyak yang Digunakan di Indonesia (2021)	11
Gambar 1.2 Aplikasi Perpesanan Sosial yang Paling Sering Digunakan di Indonesia	18
Gambar 1.3 Persentase Pengguna Internet dari Total Penduduk Per Provinsi di Jawa 2019-2020	22
Gambar 1.4 Persentase Usia Pengguna Internet di Indonesia	23
Gambar 2.1 Piramida Penduduk Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020	49
Gambar 2.2 Penduduk Bekerja Menurut Pekerjaan Utama di Provinsi DKI Periode Agustus 2020-Agustus 2021	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sepuluh Karakter Emoji dari Berbagai Platform yang Kerap Disalah Persepsikan	10
Tabel 1.2 <i>Interpretation of Face Emoji (Three Most Repeated Labels)</i>	12
Tabel 1.3 <i>Interpretation of Gestures (Three Most Repeated Labels)</i>	12
Tabel 1.4 <i>Interpretation of Object Emoji (Three Most Repeated Labels)</i>	13
Tabel 1.5 <i>Interpretation of Symbols (Three Most Repeated Labels)</i>	13
Tabel 1.5.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Pengambilan Data Informan	49
Tabel 3.2 Kebiasaan Informan dalam Menggunakan WhatsApp	52
Tabel 3.3 Penggunaan Fitur WhatsApp	55
Tabel 3.4 Penggunaan Emoji	58
Tabel 3.5 Kategorisasi Generasi	64
Tabel 3.6 Klasifikasi Emoji Berdasarkan Tingkat Kenyamanan Informan dalam Mempersepsikannya.....	79
Tabel 3.7 Tindakan yang Dilakukan Saat Mengalami Mispersepsi terhadap Pesan Berisi Emoji	85