

MAKNA PENGGUNAAN EMOJI PADA FITUR CHAT AKUN SAFALUNAKU

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Indhira Ayu Dewayanti

NBI. 1152000183

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

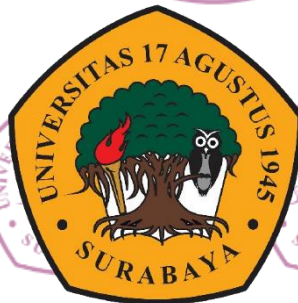
2024

MAKNA PENGGUNAAN EMOJI PADA FITUR CHAT AKUN SAFALUNAKU

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Indhira Ayu Dewayanti

NBI. 1152000183

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Indhira Ayu Dewayanti

NBI : 1152000183

Judul : Makna Penggunaan Emoji pada Fitur Chat Akun Safalunaku

Surabaya, 08 Juli 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


DR. Dra. Ayun Maduwirnati, M.P

NPP. 20120870103


Beta Puspitaning Ayodya,
S.Sos., M.A

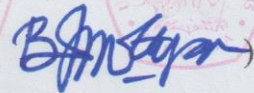
NPP. 20150170746

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 8 juli 2024

Dewan Penguji

1. **Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A**
(Ketua)

()

2. **Dewi Sri Andika Rusmana,**
S.I.Kom., M.Med.Kom
(Anggota)

()

3. **Fransisca Benedicta Avira Citra**
Paramita, S.I.Kom., M.Med.Kom
(Anggota)

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwirnaty, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Indhira Ayu Dewayanti
NBI : 1152000183
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Makna Penggunaan Emoji pada Fitur Chat Akun Safalunaku

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 8 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



(Indhira Ayu Dewayanti)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indhira Ayu Dewayanti
NBI/NPM : 1152000183
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

“Makna Penggunaan Emoji pada Fitur Chat Akun Safalunaku”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 08 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Indhira Ayu Dewayanti)

MOTTO

“Kesuksesan tidak datang dengan mudah, tapi melalui kerja keras, tekad yang kuat,
dan ketekunan yang tiada henti”

(B.J. Habibie)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui makna penggunaan emoji dalam fitur chat di platform Shopee, dengan studi deskriptif pada online shop Safalunaku. Berdasarkan teori interaksi simbolik, penelitian mengeksplorasi penggunaan emoji sebagai simbol dalam komunikasi digital untuk menyampaikan makna dan emosi. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan tiga konsumen: Allissha, Indah, dan Azha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan emoji menambah ekspresi, mengurangi ambiguitas, dan meningkatkan interaksi dalam komunikasi digital. Allissha menilai bahwa emoji membuat percakapan lebih hidup dan menunjukkan perhatian penjual. Azha menganggap emoji sebagai elemen yang menarik yang meningkatkan interaksi dan memberikan nuansa ramah. Indah menilai bahwa emoji memperjelas niat dan emosi, mengurangi kesalahpahaman, dan membuat transaksi lebih lancar. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan emoji dalam komunikasi digital di Shopee memberikan makna signifikan dalam interaksi antara penjual dan konsumen serta meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Rekomendasi praktis dan teoretis juga diberikan untuk meningkatkan penggunaan emoji dalam komunikasi bisnis online.

Kata Kunci: Makna, Emoji, Fitur Chat Shopee, Komunikasi Digital

ABSTRACT

This research aims to find out the meaning of emoji use in the chat feature on the Shopee platform, with a descriptive study on Safalunaku online shop. Based on symbolic interaction theory, the research explores the use of emoji as symbols in digital communication to convey meaning and emotion. Data was collected through interviews with three consumers: Allissha, Indah, and Azha. The results show that the use of emoji adds expression, reduces ambiguity, and increases interaction in digital communication. Allissha thinks that emojis make conversations livelier and show the seller's attention. Azha considers emoji as an interesting element that enhances interaction and gives a friendly feel. Indah thinks that emojis clarify intentions and emotions, reduce misunderstandings, and make transactions smoother. This study concludes that the use of emojis in digital communication on Shopee provides significant meaning in the interaction between sellers and consumers and improves the quality of customer service. Practical and theoretical recommendations are also provided to improve the use of emojis in online business communication.

Keyword: Meaning, Emoji, Shopee Chat Features, Digital Communication

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Makna Penggunaan Emoji pada Fitur *Chat Akun Safalunaku*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala berkah dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis selama Menyusun skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan waktu dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Irmasanthi Danadharma, S.Hub.Int., MA selaku Dosen Pembimbing Kedua yang juga telah memberikan dukungan, waktu, dan arahan selama Menyusun skripsi ini.
7. Bapak Dr. Hamim, D.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Wali yang telah membantu dalam perkuliahan ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membagi ilmunya selama perkuliahan.
9. Segenap Staff Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu dan melayani dalam proses penyusunan skripsi.
10. Orang tua penulis, Alm. Bapak Hari Rukiyanto dan Ibu Dewi Setiyowati yang sangat penulis cintai dan sayangi, terima kasih telah selalu memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Saudara Perempuan satu-satunya Gita Saraswati yang penulis sayangi, terima kasih selalu memberi doa dan dukungan kepada penulis.
12. *Best Partner* penulis Mochammad Rizky Fajar Maulana, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

13. Kerabat penulis, Tim Netral, Syawala Sabrina Putri, dan Sinta Aulia Rahma yang selalu memberi dukungan penuh kepada penulis.
14. Pemilik Safalunaku, Shanti Khoiril Umami yang telah memberi kepercayaan bagi penulis untuk menjadikan Safalunaku sebagai objek penelitian.
15. Indah Ameliyah Tri Septi, Azhalia Sukma Putri, Allissha Moon Syahbana, Serina Lia Maharani yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
16. Semua kerabat dan saudara yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, terima kasih atas dukungan serta doa yang sangat berharga untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

Surabaya, 8 Juli 2024



Indhira Ayu Dewayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Teori Interaksi Simbolik	13
2.3 Landasan Konseptual	14
2.3.1 Makna	14
2.3.2 Penggunaan Emoji	14
2.3.4 Fitur Chat	17
2.4 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan Penelitian	19
3.2 Jenis Penelitian	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.4.1 Jenis Data	20
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	21

3.5 Teknik Analisis Data	22
3.6 Keabsahan Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN	25
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	25
4.1.1 Profil Safalunaku.....	25
4.1.2 Produk yang Dijual.....	27
4.2 Hasil Penelitian dan pembahasan	29
4.2.1 Penggunaan Emoji.....	29
4.2.2 Makna.....	33
BAB V PENUTUP	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Rekomendasi	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Profil Online Shop Safalunaku.....	2
Gambar 1.2	Bukti Chat Safalunaku Menjawab Pertanyaan Menggunakan Emoji.....	3
Gambar 1.3	Kritik Konsumen	5
Gambar 1.4	Ulasan Baik Dari Konsumen	6
Gambar 2.1	Emoji Smiley.....	15
Gambar 2.2	Emoji Makanan Dan Minuman.....	15
Gambar 2.3	Emoji Hewan Dan Tumbuhan.....	16
Gambar 2.4	Emoji Bendera.....	16
Gambar 2.5	Emoji Aktivitas	16
Gambar 2.6	Emoji Simbol	17
Gambar 2.7	Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1	Logo Safalunaku	25
Gambar 4.2	Produk Pertama Safalunaku	26
Gambar 4.3	Produk Yang Dijual Safalunaku	28
Gambar 4.4	Bukti Azha Merespon Chat	31
Gambar 4.5	Bukti Allissha Merespon Chat	32
Gambar 4.6	Bukti Indah Merespon Chat	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Kriteria Informan.....	20
Tabel 3.2 Informan	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide Konsumen Safalunaku	43
Lampiran 2 Scripting Wawancara	44
Lampiran 3 Dokumentasi	48
Lampiran 4 Hasil Turnitin	49
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	50
Lampiran 6 Lembar Revisi Dosen Penguji 1	52
Lampiran 7 Lembar Revisi Dosen Penguji 2	53
Lampiran 8 Lembar Revisi Dosen Penguji 3	54