

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial. Salah satu cara terpenting untuk berhubungan dan bekerja sama dengan manusia adalah komunikasi. Ilmu komunikasi menjadi aspek yang paling dipertimbangkan di tempat kerja. Tanpa adanya komunikasi, mustahil pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Dengan komunikasi, kita bisa menjalin sebuah relasi dengan seseorang ataupun sekelompok orang yang pastinya sangat diperlukan sebagai makhluk sosial.

PT. Autorent Lancar Sejahtera, dikenal juga dengan Mobirent, bergerak di bidang jasa rental kendaraan, berdiri di Jakarta sejak tahun 2002. Motto mereka “Personalizing Your Experience” ditemukan karena mereka memprioritaskan kebutuhan customer dalam hal kenyamanan, baik sebagai pengemudi maupun penumpang, dengan mengutamakan keamanan, kenyamanan dan kualitas tinggi dari rental kendaraan.

PT. Autorent Lancar Sejahtera mengedepankan sebuah komunikasi agar tercipta hasil yang baik. Proses komunikasi dalam suatu perusahaan meliputi atasan dan bawahan dengan metode penyampaian yang terarah dari suatu atasan. Bisa kita bayangkan berorganisasi tanpa adanya komunikasi pasti hasilnya buruk, tanpa mengetahui tujuan yang jelas. Tujuan komunikasi dalam sebuah organisasi sangat memberikan banyak manfaat secara langsung yaitu memudahkan para anggota bekerja dari instruksi-instruksi yang diberikan dari atasan untuk mengurangi kesalah pahaman yang biasa terjadi dan memang sudah melekat pada suatu organisasi.

Andaikan semua bawahan dan atasan dapat berinteraksi dengan baik, maka seluruh kesalahpahaman yang beresiko mungkin akan berkurang persentasenya, dikarenakan tiap manusia mempunyai cara penyampaian komunikasi yang berbeda-beda secara verbal. Kita harus membuat si penerima informasi itu mengerti informasi apa yang kita sampaikan. Kita harus bisa dalam menyusun kata-kata agar informasi yang disampaikan dapat dengan mudah dipahami oleh lawan bicara Anda. Semua pelaku organisasi harus berkomunikasi, berinteraksi satu sama lain guna untuk membangun satu lingkungan kondusif dan mengetahui situasi-situasi apa yang akan terjadi di luar suatu dugaan karena kesalahan komunikasi sekecil apa pun pasti akan berakibat fatal.

Dalam menyusun kata-kata yang perlu kita perhatikan, jangan sampai pesan yang kita sampaikan, kita sendiri tidak mengerti maksudnya. Hal ini justru akan semakin memperburuk situasi di tempat kerja kita. Serumit apapun informasinya, kita harus bisa menyampaikannya menggunakan kata-kata yang sederhana dan mudah dipahami oleh orang lain agar terhindar dari kesalahpahaman dalam menangkap informasi yang kita sampaikan.

Penggunaan teknologi informasi seperti penggunaan internet yang sudah memiliki berbagai aplikasi seperti media sosial, merupakan salah satu media dimana para penggunanya

dapat mencari informasi, saling berkomunikasi dan menjalin pertemanan secara online. Whatsapp sebagai salah satu media sosial saat ini banyak yang menggunakan untuk kepentingan bersosialisasi maupun sebagai penyampaian pesan baik oleh individu maupun kelompok.

Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika, Rosarita Niken Widiastuti (Raka, 2019) mengatakan, jumlah pengguna internet di Indonesia semakin berkembang, mencapai 64,6% atau 171 juta warga. Niken berujar, masyarakat lebih banyak menggunakan layanan aplikasi pesan online. WhatsApp adalah aplikasi yang paling diminati masyarakat dalam berkomunikasi lewat internet (www.gatra.com).

Aplikasi Whatsapp ini banyak sekali cara untuk melakukan berbagai hal, yaitu percakapan melalui menu chat, bisa menyalin, menghapus, atau membagi pesan, dan gambar yang terkirim bisa dibagikan. Selain itu juga dapat mengirim pesan suara maupun share lokasi keberadaan posisi pengguna. Juga menyediakan fitur grup chat, dimana pengguna bisa mengumpulkan beberapa kontak untuk membuat sebuah grup chat.

Dengan adanya aplikasi Whatsapp, semakin memudahkan komunikasi bawahan dengan atasan, karena di aplikasi whatsapp sudah ada yang namanya group chat untuk diskusi pekerjaan khusus group whatsapp tim sales, dan didalam group juga ada manager yang bergabung, agar komunikasi kami berjalan cepat dalam menyampaikan pesan dan yang unik dalam aplikasi ini adalah adanya emoji.

Sejarah singkat emoji dalam situs nya menjelaskan Emoji pertama kali diciptakan oleh desainer asal Jepang, bernama Shigetaka Kurit. Emoji berasal dari bahasa Jepang yakni "e" yang berarti gambar dan "moji" yang berarti karakter [ CITATION Wah18 \l 1057 ]. kata ahli bahasa Vyv Evans, penulis Emoji Code, dalam situsnya "Pada era digital ini, emoji (justru) membuat komunikasi kita semakin baik dan bahwa manusia secara teratur menggunakan 43 otot wajah mereka untuk menghasilkan lebih dari 10.000 ekspresi unik" [CITATION Iva17 \l 1057 ].

Umumnya dibeberapa perusahaan, hubungan atasan dengan bawahan terlihat formal saat mereka saling bertemu, tetapi beberapa media sekarang digunakan sebagai alat komunikasi atasan dengan bawahan, contohnya Whatsapp. Neil Cohn seorang profesor dan ahli linguistik di University of California, San Diego dalam situsnya mengatakan emoji telah jadi bagian dalam evolusi peradaban manusia dalam konteks berkomunikasi, "Saya percaya bahwa emoji akan sangat berguna untuk meningkatkan dan memperkaya teks percakapan digital kontemporer kita dan interaksi yang menyuntikkan catatan humor, kasih sayang atau bahkan melankolis menjadi pesan yang paling ringkas," [ CITATION Aqw16 \l 1057 ].

Setelah menguraikan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan untuk meneliti bahasan ini dengan judul **Analisis Studi Kasus Penggunaan Emoji pada Komunikasi Whatsapp Group Sales PT. Autorent Lancar Sejahtera**

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mendeskripsikan hasil dari key informan dan informan dalam berkomunikasi menggunakan emoji, maka rumusan masalah yang akan di bahas oleh peneliti adalah Analisis Studi Kasus Penggunaan Emoji pada Komunikasi Whatsapp Group Sales PT. Autorent Lancar Sejahtera.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Penggunaan Emoji pada Komunikasi Whatsapp Group Sales PT. Autorent Lancar Sejahtera.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi, dan dapat memanfaatkan baik dalam aspek teoritis maupun praktis yaitu untuk :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- A. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan peneliti dalam wacana ilmu komunikasi yang berfokus pada studi kasus komunikasi.
- B. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi atau pemahaman dasar analisis studi kasus komunikasi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- A. Menambah gambaran dan bahan masukan yang tepat untuk para sales dilapangan.
- B. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan masyarakat lainnya, dalam semiotika komunikasi.