

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang berjudul “Interpretasi dan Akomodasi Emoji Senyum Dalam Komunikasi Digital Lintas Generasi di Tempat Kerja (Studi Deskriptif Pada Pegawai Gen X dan Gen Z PT X Logistik di Bekasi)” dengan informan penelitian berjumlah 6 orang dari kelompok pegawai Generasi X dan Generasi di PT X Logistik di Bekasi, ditemukan bahwa Generasi Z dan Generasi X memiliki interpretasi terhadap emoji senyum yang cukup berbeda. Informan Generasi Z dipengaruhi oleh konteks komunikasi (*context-dependent*) dan varian emoji senyum yang dipilih serta penambahan emoji iringan (*toner-shifting*) dalam menginterpretasi emoji senyum. Sedangkan informan Generasi X menginterpretasi emoji senyum sesuai dengan gambarannya tanpa terikat oleh konteks atau bahasa tertentu (*language-agnostic*).

Mengingat bahwa ketidaksamaan persepsi dalam komunikasi dapat menimbulkan konflik, pegawai Generasi Z lebih memunculkan pola akomodasi konvergensi dibandingkan dengan pegawai Generasi X dalam berkomunikasi lintas generasi secara digital yang melibatkan penggunaan emoji senyum. Strategi konvergensi dilakukan informan Generasi Z dengan menggeserkan penggunaan emoji senyum menjadi literal dan penambahan emoji iringan untuk meningkatkan kesan yang positif. Di sisi lain, pegawai Generasi X memilih mempertahankan cara penggunaan emoji senyum sebagaimana yang mereka terapkan sehari-hari, yaitu dengan cara yang literal. Bagi informan Generasi X, strategi ini bertujuan untuk mempertahankan stabilitas makna dan meminimalisir peluang terjadinya konflik dalam komunikasi digital, yaitu dengan menggunakan emoji senyum dengan cara yang dianggap paling umum dan diterima secara konvensional.

Motivasi dalam melakukan akomodasi bagi informan Generasi Z dan Generasi X terdiri dari motivasi afektif, motivasi kognitif dan motivasi normatif. Motivasi afektif merujuk pada keterlibatan emosional yang mendorong individu untuk me-

Amalia Juwita Agriyani, 2026

INTERPRETASI DAN AKOMODASI EMOJI SENYUM DALAM KOMUNIKASI DIGITAL LINTAS GENERASI DI TEMPAT KERJA (Studi Deskriptif Pada Pegawai Gen X dan Gen Z di PT X Logistik Bekasi)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

lakukan akomodasi seperti keinginan untuk menjaga citra profesional, menghindari potensi salah paham, menjaga hubungan harmonis dan memperhalus komunikasi. Sedangkan motivasi kognitif berasal dari pertimbangan terhadap efektivitas komunikasi dengan lintas generasi dan normal profesional yang ada. Selanjutnya, motivasi normatif merujuk pada dorongan untuk melakukan suatu tindakan karena individu merasa bahwa tindakan tersebut sesuai dengan norma, nilai, etika, atau kewajiban yang berlaku.

Temuan baru yang terdapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Teori Akomodasi Komunikasi tidak hanya terjadi melalui komunikasi verbal, melainkan juga dapat diperluas dan diwujudkan melalui penggunaan simbol nonverbal dalam komunikasi digital (CMC) di ranah profesional seperti tempat kerja. Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa dibalik gambarnya, emoji senyum memiliki arti dan fungsi yang lebih kompleks dan dapat digunakan sebagai strategi akomodasi untuk memelihara citra diri di lingkungan kantor. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi motivasi tambahan yang mendorong akomodasi di luar motivasi yang sudah dikemukakan pada kajian CAT (Afektif dan Kognitif), yaitu motivasi normatif.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian mengenai Interpretasi dan Akomodasi Emoji Senyum Dalam Komunikasi Digital Lintas Generasi di Tempat Kerja (Studi Deskriptif Pada Pegawai Gen X dan Gen Z PT X Logistik di Bekasi), terdapat beberapa rekomendasi yang bisa diberikan oleh peneliti. Berikut adalah saran yang diajukan:

5.2.1 Saran Praktis

Peneliti menyusun beberapa saran praktis yang dapat diterapkan baik terkait keterbatasan penelitian maupun oleh pihak-pihak terkait guna menciptakan komunikasi digital yang efektif dalam melibatkan penggunaan emoji.

- 1) Terkait Keterbatasan Pengambilan Data di Lapangan

Amalia Juwita Agriyani, 2026

INTERPRETASI DAN AKOMODASI EMOJI SENYUM DALAM KOMUNIKASI DIGITAL LINTAS GENERASI DI TEMPAT KERJA (Studi Deskriptif Pada Pegawai Gen X dan Gen Z di PT X Logistik Bekasi)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Peneliti menyarankan penelitian selanjutnya untuk melakukan observasi dengan durasi lebih panjang agar dinamika komunikasi digital dapat diamati secara mendalam. Selain itu, karena penelitian ini hanya melibatkan pegawai dari satu perusahaan, penelitian berikutnya dapat membandingkan lebih dari satu perusahaan agar pengaruh budaya organisasi terhadap penggunaan emoji senyum dapat terlihat lebih luas.

Kajian lanjutan juga dapat dilakukan pada platform komunikasi digital yang berbeda, seperti Microsoft Teams, Slack, atau Telegram, karena karakteristik setiap media digital memungkinkan munculnya pola penggunaan dan pemakaian emoji yang berbeda.

2) Bagi perusahaan PT X Logistik Bekasi

PT X disarankan untuk mempertahankan budaya komunikasi yang telah memungkinkan pegawai dari berbagai generasi menyesuaikan cara berinteraksi tanpa harus menerapkan aturan yang terlalu kaku mengenai penggunaan emoji dalam komunikasi kerja. Perusahaan dapat terus mendorong terciptanya lingkungan kerja yang menghargai keberagaman gaya komunikasi sehingga setiap pegawai memiliki keleluasaan memilih bentuk penyampaian pesan yang tetap mencerminkan profesionalisme serta sesuai dengan situasi dan karakter lawan bicara. Budaya tersebut perlu terus dipelihara melalui keteladanan pimpinan dan interaksi kerja sehari-hari sehingga norma profesional yang telah berkembang dapat diwariskan kepada pegawai baru secara alami.

3) Bagi karyawan Generasi X

Pegawai Generasi X disarankan untuk tetap mempertahankan prinsip profesionalisme yang selama ini menjadi dasar dalam berkomunikasi sekaligus terus membuka ruang terhadap

perkembangan pola komunikasi digital yang digunakan oleh generasi yang lebih muda. Keterbukaan terhadap variasi gaya komunikasi juga akan mendukung terciptanya interaksi yang lebih efektif tanpa menghilangkan identitas komunikasi yang telah dimiliki.

4) Bagi Generasi Z

Pegawai Generasi Z disarankan untuk tetap menjaga kemampuan dalam menyesuaikan penggunaan emoji senyum dengan mempertimbangkan konteks kerja dan karakteristik lawan bicara.

5.2.2 Saran Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan kajian penggunaan emoji dalam komunikasi digital lintas generasi di tempat kerja. Saran teoritis yang dapat ditarik adalah:

- 1) Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian penggunaan emoji dengan menggunakan lensa kajian budaya ataupun gender, sehingga dapat memperoleh gambaran perbandingan yang lebih luas mengenai pemakaian emoji dalam konteks komunikasi kerja.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan atau referensi bagi penelitian selanjutnya untuk dikembangkan lebih lanjut, baik melalui perluasan objek penelitian, penambahan jumlah informan, maupun penggunaan perspektif teori dan metode yang berbeda sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.