

(Analisis Peran Komunikasi Verbal dan Non Verbal Dalam Mencegah Kesalahpahaman Pada Interaksi Sosial Di Era Digital)

Naila Nurrahmi¹

naila.nurrahmi@gmail.com¹

Mazatul Akma²

mazatulakma445@gmail.com²

Annisa Lestari Pohan³

annisalestaripohan1212@gmail.com³

Riza Aprianti⁴

rizaaprianti012@gmail.com⁴

Darmawati⁵

armawati@uin-suska.ac.id⁵

ABSTRACT

This investigation seeks to explore the significance of both verbal and nonverbal communication in minimizing misinterpretations in interpersonal exchanges within the digital age. The impetus for this research stems from the considerable likelihood of misunderstandings in text-based communication, stemming from the lack of immediate emotional cues. This study employs a qualitative methodology through interviews conducted with 10 participants aged between 18 and 20 years. The data collected were examined by means of data reduction, presentation of findings, and formulating conclusions. reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that straightforward, uncomplicated, and direct verbal interactions are essential in reducing confusion. Furthermore, nonverbal aspects like emojis and audio messages assist in expressing feelings and elucidating the purpose of messages. Misinterpretations frequently arise from variances in understanding that stem from the lack of tone and facial cues. As a result, people generally opt for more transparent communication methods, such as phone conversations, to clear up misunderstandings. In summary, spoken and unspoken forms of communication work together to enhance effective online interactions. The skill to handle both elements and grasp the context of communication is crucial for minimizing misinterpretations.

Keywords: *verbal communication, nonverbal communication, misunderstanding, digital communication, social interaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya komunikasi verbal dan nonverbal dalam meminimal-kan kesalahpahaman dalam interaksi interpersonal di era digital. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada tingginya kemungkinan terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi berbasis teks, yang disebabkan oleh tidak adanya isyarat emosional secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara terhadap 10 partisipan yang berusia antara 18 hingga 20 tahun. Data yang diperoleh 1Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru. 2 Dosen

Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru. Penelitian ini dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang jelas, sederhana, dan langsung sangat penting dalam mengurangi kebingungan. Selain itu, unsur nonverbal seperti emoji dan pesan suara membantu dalam mengekspresikan perasaan serta memperjelas maksud pesan. Kesalahpahaman sering terjadi akibat perbedaan pemahaman yang muncul karena tidak adanya nada suara dan ekspresi wajah. Oleh karena itu, orang cenderung memilih metode komunikasi yang lebih jelas, seperti percakapan melalui telepon, untuk mengatasi kesalahpahaman. Kes-impulannya, komunikasi verbal dan nonverbal saling melengkapi dalam menciptakan interaksi daring yang efektif. Kemampuan untuk mengelola kedua aspek tersebut serta memahami konteks komunikasi sangat penting dalam meminimalkan kesalahpahaman.

Kata kunci: komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, kesalahpahaman, komunikasi digital, interaksi sosial

¹ Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru

²Dosen Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mem-bawa perubahan signifikan dalam cara individu berkomunikasi. (putri, 2023). Sebe-lumnya, komunikasi biasanya dilakukan secara tatap muka (Wirany, 2022). Namun kini, masyarakat semakin ber-gantung pada media digital, terutama ap-likasi pesan instan seperti WhatsApp. Aplikasi ini telah menjadi salah satu alat komu-nikasi utama karena kemudahan akses, ke-cepatan dalam pengiriman pesan, penghe-matan biaya, serta fleksibilitasnya untuk berbagai kebutuhan, baik pribadi maupun profesional. Fenomena ini mengindikasikan bahwa komunikasi digital kini menjadi unsur penting dalam kehidupan sosial masyarakat.

Tingginya penggunaan WhatsApp menun-jukkan bahwa komunikasi tidak hanya terbatas pada interaksi langsung. (Rahayu, 2018) Berbagai bentuk komunikasi, mulai dari percakapan ringan hingga diskusi yang lebih mendalam, dapat dilakukan melalui platform digital. Selain itu, hubungan sosial dapat dibentuk, dikembangkan, bahkan di-akhiri melalui interaksi di dunia digital. Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya bersifat praktis, tetapi juga memainkan peranan penting da-lam menciptakan dan memelihara hub-ungan antarpribadi di tengah masyarakat yang semakin terhubung secara global (Sukriyah, 2025).

Namun, di balik kemudahan tersebut, komunikasi digital juga memiliki beberapa keterbatasan. Salah satu masalah utama adalah hilangnya elemen nonverbal, sep-erti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan in-tonasi suara, yang sangat penting untuk memperjelas makna pesan. (harahap, 2025) Sebagai akibatnya, komunikasi yang berbasis teks sering kali menyebabkan kesalahpahaman karena adanya perbe-daan dalam interpretasi antara pengirim dan penerima pesan. Meskipun penggunaan emoji, stiker, GIF, dan rekaman suara dapat membantu dalam menyampaikan emosi dan maksud pesan, arti dari simbol-simbol tersebut tetap dapat bervariasi tergantung pada konteks dan hubungan antar pengguna.

Dalam berikutnya, komunikasi digital juga menghubungkan individu dari berbagai latar belakang budaya. Interaksi antar bu-daya ini semakin berkembang seiring dengan kemajuan globalisasi dan teknologi komunikasi. (Swastiwi, 2024) Perbedaan budaya memengaruhi cara individu berko-munikasi secara verbal, termasuk pemilihan kata dan tata bahasa, serta komunikasi non-verbal, seperti ekspresi muka, kontak mata, bahasa tubuh, dan intonasi suara. Setiap budaya memberikan makna yang berbeda terhadap berbagai bentuk komunikasi terse-but, sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman jika tidak disertai dengan pemahaman yang baik mengenai konteks budaya dari pihak yang diajak bicara. (Mudrik, 2 (Swastiwi, 2024)).

Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa komunikasi, baik yang bersifat ver-bal maupun nonverbal, memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan interaksi sosial, terutama da-lam konteks lintas budaya. Komunikasi ver-bal yang tidak sesuai dengan norma bu-daya dapat menghasilkan kesan yang tidak tepat, sedangkan komunikasi nonverbal yang ditafsirkan dengan keliru dapat mem-icu konflik atau tidak nyaman. (Widiyanarti, 2024) Dengan demikian, kesadaran terhadap budaya, empati, dan kemampuan untuk memahami perbedaan dalam cara berkomunikasi menjadi faktor krusial untuk menciptakan interaksi yang efektif dan harmonis.

Namun, penelitian yang secara khusus mengaitkan peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam konteks komunikasi digi-tal serta interaksi antar budaya masih tergolong sedikit. (Olifia, 2024) Mayoritas studi cenderung membahas kedua aspek tersebut secara terpisah, sehingga belum memberikan pemahaman menyeluruh ten-tang bagaimana keduanya berperan dalam menghindari kesalahpahaman dalam interaksi sosial di era digital. Fenomena ini menunjukkan adanya kekurangan dalam kajian yang perlu ditelaah lebih lanjut.

Oleh karena itu, komunikasi verbal dan non-verbal harus dipahami bukan hanya sebagai dua bentuk komunikasi yang berbeda, tetapi juga sebagai strategi yang saling melengkapi untuk mencegah kesalahpahaman. (Aswaruddin, 2025) Penggunaan kata-kata yang jelas dan terstruktur sebagai bentuk komunikasi verbal, serta simbol nonverbal digital seperti emoji, stiker, dan intonasi dalam pesan suara, adalah cara yang diterapkan oleh individu untuk mengungkapkan makna pesan dan membangun kedekatan emosional dalam interaksi sosial.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis perbedaan antara pola komunikasi verbal dan nonverbal dalam interaksi antar bu-daya, serta meneliti peran keduanya dalam menghindari kesalahpahaman dalam in-teraksi sosial di era digital. (Widiyanarti, 2024) Penelitian ini diharapkan dapat mem-berikan sumbangan untuk memperkaya studi komunikasi interpersonal, terutama dalam memahami strategi komunikasi yang efektif, inklusif, dan dapat beradaptasi dengan perbedaan budaya di tengah perkembangan teknologi digital yang terus berkembang pesat. (Mudrik, 2024).

Kajian Pustaka

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah proses menyam-paikan pesan dengan menggunakan bahasa, baik secara lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal berperan sebagai alat utama dalam bertukar informasi karena memungkinkan individu untuk menyampaikan ide, gagasan, pendapat, serta perasaan kepada orang lain dengan jelas. Dalam konteks komunikasi digital, penggunaan bahasa yang sesuai sangat krusial, karena pesan yang disampaikan melalui media digital dapat menyebabkan perbedaan makna. Oleh sebab itu, pemilihan kata, susunan kalimat, dan kejelasan pe-san menjadi elemen penting dalam mencip-takan komunikasi yang efektif serta mengu-rangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman (Widiyanarti et al.,2024).

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah cara menyam-paikan pesan tanpa kata-kata. Bentuk komunikasi nonverbal meliputi ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, intonasi suara, simbol, dan berbagai tanda visual lainnya. Di era digital, komunikasi nonverbal telah berubah dengan adanya penggunaan emoji, stiker, GIF, gambar, video, dan berbagai simbol digital yang digunakan un-tuk menjelaskan makna pesan. Kehadiran elemen nonverbal ini membantu penerima dalam memahami emosi, sikap, dan maksud pengirim, sehingga dapat mengurangi risiko terjadinya kesalahpahaman dalam komu-nikasi digital (Mudrik dan Fawwaz, 2024).

3. Interaksi Sosial pada Zaman Digital

Kemajuan teknologi informasi telah mengu-bah cara masyarakat berinteraksi. Interaksi yang dulunya dilakukan secara tatap muka kini banyak dilakukan melalui media digital seperti WhatsApp, Instagram, Telegram, Fa-cebook, dan berbagai platform komunikasi lainnya. Kemudahan dalam berkomunikasi ini memungkinkan individu untuk ber-interaksi tanpa batasan ruang dan waktu. Namun, komunikasi digital juga menghadirkan tantangan, karena keterbatasan dalam menyampaikan ekspresi secara langsung dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman dalam proses komunikasi (Widiyanarti et al. , 2024).

4. Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Menghindari Kesalahpahaman Komunikasi verbal dan nonverbal saling melengkapi untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Komunikasi verbal menyam-paikan isi pesan dengan jelas, sementara komunikasi nonverbal berfungsi untuk memperkuat dan memperjelas makna pesan yang disampaikan. Dalam in-teraksi sosial di era digital, penggunaan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami serta penggunaan simbol visual yang tepat dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman. Oleh karena itu, komunikasi verbal dan non-verbal memiliki peranan penting dalam menciptakan interaksi sosial yang harmonis dan efektif di dunia digital (Mudrik dan Faw-waz, 2024).

5. Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Widiyanarti dan rekan-rekan (2024) menunjukkan bahwa kemajuan teknologi digital mening-katkan frekuensi komunikasi antar individu, tetapi juga dapat menyebabkan kesalahpa-haman karena perbedaan cara memahami pesan yang disampaikan. Di sisi lain, penelitian oleh Mudrik dan Fawwaz (2024) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif memerlukan pemahaman terhadap unsur-unsur verbal dan nonverbal agar pesan yang disampaikan dapat diterima sesuai dengan maksud pengirimnya. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan

nonverbal memiliki peranan yang krusial da-lam menciptakan interaksi sosial yang efek-tif serta mengurangi kemungkinan ter-jadinya kesalahpahaman di era digital. Dengan demikian, berdasarkan kajian pustaka yang telah diuraikan, dapat disim pulkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal memiliki peranan yang sangat signifikan dalam mendukung efektivitas interaksi sosial di era digital. Oleh sebab itu, penelitian ini akan difokuskan pada analisis peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam menghindari kesalahpahaman dalam interaksi sosial di era digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi verbal dan nonverbal dalam interaksi sosial di era digital, khususnya dalam usaha untuk mencegah kesalahpahaman antara indi-vidu. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti mampu mengeksplorasi makna, pengalaman, serta pandangan indi-vidu mengenai pemanfaatan komunikasi digital, sehingga hasil penelitian dapat men-jadi lebih mendalam dan kontekstual. (Kusumajanti,

2025). Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah semua pengguna aktif aplikasi WhatsApp yang terlibat dalam interaksi sehari-hari.

Populasi ini dipilih karena WhatsApp ada-lah salah satu platform komunikasi digital yang paling banyak digunakan dan relevan dengan tema penelitian yang berkaitan dengan komunikasi verbal dan nonverbal di era digital (harahap, 2025). Sampel atau informan ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Maha-siswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau Semester 2, yang terdiri dari 10 (sepuluh) orang, dengan kriteria sebagai berikut: (1) individu yang aktif menggunakan WhatsApp dalam komunikasi sehari-hari, (2) pernah mengalami kesalahpahaman dalam komunikasi digital, (3) menggunakan berbagai fitur komunikasi seperti pesan teks, emoji, stiker, atau rekaman suara, serta (4) memiliki latar belakang sosial atau budaya yang beragam (Asrulla, 2023). Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat secara akurat menggambarkan peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam mencegah kesalahpahaman, termasuk dalam konteks interaksi antarbudaya (Mudrik, 2024).

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan kampus UIN Sultan Syarif Kasim Riau, dengan fokus pada mahasiswa yang aktif berkomunikasi melalui media digital. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa mahasiswa menunjukkan tingkat komunikasi digital yang signifikan serta memiliki berbagai latar belakang sosial dan budaya yang relevan untuk kebutuhan penelitian. (Siti, 2025). Penelitian ini berlangsung dari bulan Maret hingga bulan April Tahun 2026. Pengumpulan data penelitian ini dilaksanakan melalui tiga metode utama.

Pertama, observasi dilakukan untuk mengamati interaksi di aplikasi WhatsApp, baik dalam percakapan pribadi maupun grup, untuk melihat secara langsung penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal. Kedua, wawancara mendalam diadakan dengan informan guna mengeksplorasi pengalaman komunikasi mereka, khususnya yang berkaitan dengan kesalahpahaman yang muncul serta cara penyelesaiannya. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa tangkapan layar percakapan yang relevan untuk mendukung analisis hasil penelitian (harahap, 2025). Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri yang berperan dalam mengumpulkan, mengolah, serta menganalisis data. Selain itu, terdapat instrumen pendukung berupa panduan wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian tersebut, serta peralatan tambahan seperti telepon seluler yang digunakan untuk mengakses aplikasi WhatsApp dan merekam data yang diperlukan (Alhamid, 2019).

Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif, yang melibatkan beberapa langkah pengurangan data, yaitu memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan tujuan penelitian, menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif agar lebih mudah dipahami, serta menarik kesimpulan dengan menginterpretasikan data untuk memahami peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam mencegah kesalahpahaman. (Qomaruddin, 2024). Seluruh proses ini dilakukan dengan cara yang sistematis dan metodologis agar data yang diperoleh dapat dianalisis

secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian. (Waruwu, 2024). Dengan cara ini, penulis dapat membagi pembahasan menjadi beberapa kategori, tipikasi, atau pola tertentu yang sesuai dengan tema yang diteliti. Untuk memastikan data tetap valid dan dapat dipercaya, studi ini menggunakan metode triangulasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber, seperti hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, metode member check juga dilakukan dengan meminta konfirmasi dari narasumber mengenai data yang telah diperoleh, untuk memastikan kesesuaian antara temuan penelitian dan pengalaman nyata narasumber. (Husnullail, 2024). Penelitian ini fokus pada komunikasi antar-pribadi melalui platform digital, khususnya aplikasi WhatsApp, dengan menekankan analisis komunikasi verbal dan nonverbal serta fungsinya dalam mencegah kesalahpahaman. Penelitian ini tidak mencakup semua aspek komunikasi digital secara menyeluruh, tetapi lebih pada bagaimana kedua bentuk komunikasi tersebut digunakan sebagai strategi untuk menciptakan interaksi yang efektif dan harmonis, termasuk dalam konteks perbedaan budaya. (harahap, 2025).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil penelitian

Hasil studi mengindikasikan bahwa pen-erapan komunikasi lisan yang jelas, sopan, dan mudah dipahami berperan signifikan dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman dalam interaksi secara digital. Menurut hasil wawancara, mayoritas responden menga-takan bahwa pilihan kata yang tepat serta penyampaian pesan yang langsung mem-bantu pendengar untuk lebih memahami tujuan dari pesan tersebut. Dari sepuluh responden yang diwawancarai, delapan diantaranya mengungkapkan bahwa kejelasan bahasa adalah elemen utama dalam mem-bangun komunikasi yang efektif di plat-form digital.

RA (20 tahun) mengungkapkan:

"Saya cenderung menggunakan bahasa yang lugas dan langsung ke titik perb-incangan agar tidak ada kesalahpa-haman saat berkomunikasi lewat chat atau media sosial." Di samping komunikasi lisan, komunikasi nonverbal juga dianggap memiliki peran penting dalam memperjelas makna dari pesan tersebut. Responden menyatakan bahwa penggunaan emoji, stiker, tanda baca, serta simbol visual lain dapat membantu menyampaikan perasaan, ekspresi, dan niat dari pe-san dengan lebih efektif dalam konteks komunikasi digital.

Kajian Pustaka

A. Pola Komunikasi Verbal

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang jelas, sopan, dan mudah diakses memainkan peran penting dalam menurunkan kemungkinan kesalahpahaman dalam interaksi daring. Menurut wawancara, Sebagian besar re-sponden percaya bahwa berbicara langsung dan memilih kata-kata yang tepat dapat membantu orang memahami

maksud pesan dengan lebih jelas. Dalam wawancara dengan 10 informan, Delapan diantaranya menyebutkan kejelasan Bahasa sebagai faktor kunci dalam membangun komunikasi yang efektif dimedia digital. RA yang berusia 20 tahun mengatakan:

“Saya sering menggunakan Bahasa yang jelas dan lugas untuk langsung keinti masa-lah sehingga tidak ada kesalahpahaman saat berkomunikasi melalui obrolan atau media social.” Selain itu, beberapa informan juga percaya bahwa menggunakan Bahasa yang sopan dan memodifikasi gaya komunikasi seseorang agar sesuai dengan orang yang diajak berbicara dapat membantu membina hubungan yang lebih harmonis dalam komunikasi digital.

B. Pola Komunikasi NonVerbal

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal memainkan peran penting dalam memperjelas makna pesan dalam komunikasi digital. Menurut in-forman, penggunaan emoji, stiker, GIF, tanda baca, dan isyarat visual lainnya membantu mereka memahami konteks percaka-pan dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman. Tujuh dari sepuluh respnden yang disurvei menyatakan bahwa emoji dan tanda baca dapat membantu memperjelas pikiran orang lain dalam in-teraksi media social dan aplikasi pesan. Penggunaan komunikasi nonverbal yang te-pat dianggap menghasilkan komunikasi yang lebih menarik, responsif dan mudah dipahami dalam interaksi daring.

C. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kesalahpahaman

Menurut penelitian, terdapat sejumlah vari-abel yang berkontribusi terhadap kesalahpahaman dalam komunikasi digital. Variabel-variabel tersebut meliputi penggunaan Bahasa yang ambigu, penjela-san pesan yang tidak memadai, interpretasi emoji atau isyarat visual yang berbeda-beda, dan ekspresivitas yang terbatas saat berkomunikasi melalui media digital. Bberapa informan mengklaim bahwa isi pe-san teks sering disalahartikan oleh pengirim dan penerima pesan karena kurangnya konteks, Selain itu, penggunaan emoji atau tanda baca yang tidak tepat dapat mengaki-batkan miskomunikasi.

Menurut temuan penelitian ini, agar komu-nikasi digital berhasil dan untuk menghindari kesalahpahaman, komunikasi verbal dan nonverbal, harus digunakan secara terampil dan adil.

3.2 Pembahasan

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak hanya dihing-gapi oleh kejelasan pesan lisan, tetapi juga oleh kemampuan individu untuk menampilkan elemen nonverbal. Penggunaan emoji dan catatan suara merupakan bentuk penyesuaian terhadap keterbatasan komu-nikasi berbasis teks dalam menyampaikan ekspresi dan emosi. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Al-bert Mehrabian yang menyatakan bahwa el-emen nonverbal memainkan peran penting dalam menyampaikan makna komunikasi. Namun, dalam konteks digital, bentuk komu-nikasi nonverbal telah bertransformasi men-jadi simbol visual dan audio yang berfungsi menggantikan ekspresi langsung.

Selain itu, fenomena kesalahpahaman yang dialami oleh responden mengindikasikan bahwa komunikasi digital memiliki potensi tinggi untuk menyebabkan distorsi makna. Pesan yang disampaikan melalui teks cenderung ditafsirkan secara subyektif oleh penerima, terutama karena minimnya intonasi dan ekspresi wajah. Hal ini semakin menguatkan pandangan Joseph A. De Vito yang menekankan bahwa kejelasan pesan efektif.

Dengan demikian, komunikasi digital dapat dimaknai sebagai proses penyesuaian, di mana individu tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga membangun makna melalui kombinasi komunikasi verbal dan non-verbal. merupakan salah satu bentuk dari perbandingan secara bertingkat (kontras) dengan hasil penelitian sebelumnya, atau penguatan terhadap hasil penelitian sebelumnya, dan atau membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sebelumnya.

Kajian Pustaka

1. Kejelasan Pesan dalam Komunikasi Digital

Penelitian menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi merupakan komponen penting dalam komunikasi digital. Menurut in-forman, komunikasi obrolan sering disalahartikan karena kurangnya ekspresi wajah dan intonasi langsung. Karena alasan ini, sangat penting untuk menggunakan kata-kata yang tepat agar penerima dapat memahami pesan dengan jelas. Joseph A. DeVito berpendapat bahwa komunikasi yang efektif bergantung pada kejelasan pesan dan kemampuan penerima untuk memahami makna komunikator, yang sejalan dengan temuan penelitian ini. Keterbatasan media berbasis teks dalam komunikasi digital memungkinkan pembaca untuk menafsirkan makna pesan dengan berbagai cara.

2. Pentingnya Komunikasi NonVerbal dalam Media Digital

Menurut penelitian ini, penggunaan pesan suara, emoji, dan speker membantu orang mengekspresikan emosi dan pikiran mereka saat berkomunikasi melalui media sosial. Komponen-komponen ini digunakan sebagai pengganti isyarat nonverbal yang sering menyertai percakapan tatap muka seperti ekspresi wajah, nada suara, dan Bahasa tubuh. Teori yang dikemukakan oleh Albert Mehrabian, yang menyatakan faktor nonverbal memainkan peran penting dalam menentukan makna komunikasi, didukung oleh Kesimpulan ini. Emoji dan pesan suara Adalah contoh komunikasi nonverbal konterporer di era digital yang membantu memperjelas makna pesan, sehingga menurunkan kemungkinan kesalahpahaman.

3. Kesalahpahaman Dalam Komunikasi Digital

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi tekstual rentan terhadap kesalahpahaman. Pesan yang diterima mungkin tidak selalu mencerminkan maksud pengirim karena variasi dalam cara kata atau kalimat diinterpretasikan. Kurangnya ekspresi dan nada dalam komunikasi digital hanya memperkuat hal ini. Literatur menunjukkan bahwa komunikasi berbasis teks memiliki keterbatasan dalam mengekspresikan seluruh rentang emosi.

Oleh karena itu, orang mungkin menggunakan symbol tambahan, seperti emoji atau pesan suara, untuk membuat pesan suara, untuk membuat pesan mereka lebih jelas. Penyertaan komponen nonverbal digital meningkatkan komunikasi dan meminimalkan kesalahpahaman dalam diskusi.

4. Adaptasi Komunikasi di Era Digital

Sebagai respons masyarakat terhadap kemajuan teknologi komunikasi, komunikasi digital telah berevolusi. Melalui kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal, orang tidak hanya berbagi informasi tetapi juga menciptakan makna. Penggunaan pesan suara, emoji, dan stiker telah menjadi cara baru untuk mempertahankan efektivitas interaksi sosial di platform digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan teknologi juga berdampak pada cara orang berkomunikasi. Komunikasi digital sekarang menggabungkan elemen ekspresi untuk membantu penyampaian pesan dan mempertahankan interaksi sosial yang positif selain teks.

4. Penutup

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, komunikasi dalam interaksi digital tidak hanya ditentukan oleh kejelasan kata-kata yang digunakan, tetapi juga tergantung pada penggunaan tanda-tanda nonverbal sebagai tambahan untuk memperjelas makna. Menggunakan bahasa yang mudah dan tegas bisa mengurangi kesalahpahaman, sedangkan emoji dan pesan suara membantu menunjukkan perasaan dalam berkomunikasi melalui teks. Selain itu, tingginya kemungkinan kesalahpahaman menunjukkan bahwa dalam berkomunikasi secara digital, seseorang perlu memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dalam memilih cara berkomunikasi yang tepat.

Menurut penulis, penting memiliki kesadaran dalam menggunakan bahasa yang jelas dan tidak membingungkan, serta mampu memahami konteks dan perbedaan latar belakang saat berkomunikasi. Selain itu, sebaiknya gunakan tanda-tanda nonverbal dengan tepat dan tingkatkan kemampuan berkomunikasi secara digital agar proses berinteraksi bisa lebih efektif.

1. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam mengurangi kesalahpahaman pada interaksi sosial di era digital. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan komunikasi verbal yang jelas, sopan, dan mudah dimengerti dapat menciptakan komunikasi yang lebih efektif. Selain itu, komunikasi nonverbal, seperti penggunaan emoji, stiker, simbol visual, dan tanda baca, juga berfungsi dalam memperjelas makna pesan, sehingga membantu mengurangi kesalahpahaman dalam komunikasi digital.

Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan kajian komunikasi, khususnya terkait pola komunikasi digital di kalangan masyarakat dan mahasiswa dalam penggunaan media sosial dan aplikasi pesan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat lebih menyadari pentingnya penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal dengan tepat agar tercipta interaksi yang harmonis dan efektif.

2. Rekomendasi Penelitian Lanjutan

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi komunikasi verbal dan non-verbal secara lebih mendalam dengan melibatkan informan yang lebih beragam serta berbagai latar belakang usia, budaya, dan lingkungan sosial. Selain itu, penelitian mendatang dapat mempelajari pengaruh perkembangan teknologi dan media sosial terhadap perubahan pola komunikasi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian lanjutan juga diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai faktor-faktor lain yang menyebabkan kesalahan-kesalahan dalam komunikasi digital, sehingga dapat ditemukan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk menciptakan interaksi sosial yang lebih baik di era digital.

Daftar Pustaka

- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023).
Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Aswaruddin, A., Halwa, S., Hasibuan, M. K. P., Dahyanti, N., & Maulida, K. A. W. (2025). Keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal dalam pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian, dan Inovasi*, 5(1).
- Harahap, N. H., Azzura, P. R., Yasmin, R., Ikram, R., Alfarisi, R., Maghfira, W. A., & Hsb, Z. L. S. (2025). Analisis isi pesan komunikasi interpersonal dalam percakapan digital melalui aplikasi WhatsApp sebagai bentuk interaksi sosial modern. *Fatih: Journal of Contemporary Research*, 2(1), 433–444.
- Husnullail, M., & Jailani, M. S. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Kusumajanti, K., Syarifuddin, S., Sanulita, H., & Gopur, G. (2025). Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan paradigma baru bidang ilmu sosial. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Mudrik, N., & Fawwaz, Z. E. I. (2024). Komunikasi lintas budaya: Konsep, tantangan, dan strategi pengembangannya. *Jurnal Selasar KPI: Referensi Media Komunikasi dan Dakwah*, 4(2), 168–181.
- Olifia, S., Ambulani, N., Andini, D. T., Nahdiana, N., Azis, F., Haqiqi, P., Laksono, R. D., Gusma, A. Y. T., Kontessa, T. K., & Fuadi, M. H. (2024). Seni komunikasi: Membangun keterampilan komunikasi yang kuat di era digital. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putri, R. A. (2023). Pengaruh teknologi dalam perubahan pembelajaran di era digital. *Journal of Computers and Digital Business*, 2(3), 105–111.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles, dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84.

- Rahayu, C. (2018). Popularitas WhatsApp se-bagai media komunikasi dan berbagi informasi akademik mahasiswa. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi*.
- Siti, F. (2025). Pengaruh penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap sikap sosial mahasiswa pendidikan ilmu pengetahuan sosial IPI Garut (Skripsi, Institut Pendidikan Indonesia).
- Sukriyah, T. M., Baharun, H., & Annisa, T. N. (2025). Dunia tanpa batas: Dampak standar teknologi komunikasi global terhadap interaksi manusia. *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 90–107.
- Swastiwi, A. W. (2024). Globalisasi dan media: Konvergensi budaya dan komunikasi. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan, dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211.
- Widiyanarti, T., Fadianti, C. A., Yunandar, F., Ningsih, F. S., Aji, J. F., & Syifa, M. (2024). Analisis perbedaan pola komunikasi verbal dan nonverbal dalam interaksi antar budaya. *Interaction Communication Studies Journal*, 1(3), 1–12.
- Wiriany, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terhadap perubahan sistem komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242–252.