

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Generasi Z merupakan generasi yang tumbuh dalam lingkungan komunikasi digital, di mana interaksi sosial banyak berlangsung melalui media berbasis internet. Platform seperti WhatsApp, Instagram, dan TikTok tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga menjadi ruang utama dalam membangun dan mempertahankan relasi sosial. DataReportal (2025) menunjukkan bahwa terdapat 143 juta pengguna media sosial di Indonesia, dengan 67,3% pengguna internet menggunakan setidaknya satu platform media sosial dalam aktivitas sehari-hari. Tingginya penggunaan media digital tersebut juga tercermin pada penggunaan aplikasi pesan instan. Berdasarkan survei yang dipublikasikan oleh GoodStats (2026), WhatsApp merupakan aplikasi pesan yang paling banyak digunakan oleh Generasi Z dengan tingkat penggunaan mencapai 89%. Tingginya penggunaan WhatsApp menunjukkan bahwa komunikasi pertemanan Generasi Z semakin banyak berlangsung melalui media digital, termasuk ketika mereka membangun kedekatan, mempertahankan hubungan, maupun menghadapi konflik interpersonal.

Meskipun komunikasi digital memudahkan individu untuk tetap terhubung, media ini memiliki keterbatasan karena minimnya isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh. Keterbatasan tersebut dapat membuat pesan menjadi lebih ambigu dan rentan terhadap berbagai penafsiran, terutama ketika terjadi konflik. Dalam situasi tertentu, ketidakhadiran respons dalam komunikasi digital dapat dimaknai sebagai bentuk penolakan, penghindaran, atau penghentian komunikasi secara sengaja. Salah satu bentuk perilaku tersebut adalah *silent treatment*, yaitu tindakan mengabaikan atau menghentikan komunikasi dengan seseorang tanpa penjelasan yang jelas. Fenomena serupa juga terlihat pada praktik *ghosting* yang cukup umum terjadi pada *emerging adults*. LeFebvre et al. (2019) menemukan bahwa sebagian besar partisipan dalam penelitiannya pernah mengalami *ghosting* sebagai pelaku, korban, maupun

keduanya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penghentian komunikasi secara sepihak bukan lagi fenomena yang jarang terjadi dalam interaksi digital. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana *silent treatment* dialami dan dimaknai oleh Generasi Z dalam konteks hubungan pertemanan yang banyak berlangsung melalui media digital.

Dalam situasi konflik, *silent treatment* muncul sebagai salah satu bentuk respons komunikasi dalam relasi digital. Praktik ini biasanya ditunjukkan melalui tindakan membaca pesan tanpa memberikan balasan di WhatsApp, keterlambatan respons, mengabaikan unggahan di media sosial, ataupun menghentikan interaksi secara tiba-tiba tanpa penjelasan. Dalam komunikasi interpersonal, ketiadaan respons tetap dipahami sebagai bentuk pesan yang memiliki makna relasional. Menurut DeVito (2023), tindakan tidak merespons tetap termasuk komunikasi karena komunikasi bersifat tidak dapat dihindari (*inevitable*), sehingga ketiadaan respons merupakan respons itu sendiri. Selain itu, setiap tindakan komunikasi mengandung dimensi isi (*content*) dan dimensi hubungan (*relationship*) yang menunjukkan bagaimana individu memaknai relasi mereka. Berdasarkan penjelasan tersebut, tidak adanya respons dapat dimaknai sebagai pesan relasional yang mengindikasikan penolakan, kemarahan, ataupun keinginan menciptakan jarak emosional dalam hubungan interpersonal. Dalam konteks komunikasi digital yang menuntut respons cepat, ketiadaan respons menjadi semakin bermakna karena tidak selaras dengan ekspektasi interaksi tersebut. Dengan demikian, *silent treatment* tidak hanya dipahami sebagai diam, tetapi juga sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang hadir dalam konflik pertemanan di ruang digital dan mempengaruhi proses interaksi serta pengelolaan emosi individu.

Fenomena *silent treatment* dalam komunikasi digital sering dikaitkan dengan berbagai bentuk pengabaian komunikasi, termasuk *ghosting*, yang menunjukkan tingkat prevalensi yang cukup tinggi pada kelompok usia muda. Penelitian yang dilakukan oleh Koessler et al. (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan pernah mengalami maupun melakukan penghentian komunikasi secara sepihak dalam relasi interpersonal. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa praktik pengabaian komunikasi bukan lagi fenomena yang jarang terjadi, melainkan telah

menjadi bagian dari dinamika interaksi sosial di era digital. Selain itu, Navarro et al. (2020) menunjukkan bahwa pengalaman *breadcrumbing* berkaitan dengan meningkatnya perasaan kesepian (*loneliness*) dan *helplessness* pada individu yang mengalaminya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa bentuk pengabaian atau ketidakjelasan komunikasi dalam konteks digital dapat menimbulkan dampak psikologis negatif bagi penerima pesan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan media digital tidak hanya mengubah cara individu berinteraksi, tetapi juga menghadirkan bentuk-bentuk konflik dan penghindaran komunikasi yang dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis serta kualitas hubungan interpersonal.

Fenomena pengabaian komunikasi dalam relasi interpersonal tidak hanya ditemukan dalam hubungan pertemanan, tetapi juga dalam hubungan romantis. Powell et al. (2021) menunjukkan bahwa pengalaman *ghosting* merupakan fenomena yang cukup umum dalam hubungan interpersonal. Dalam penelitiannya, 47% partisipan melaporkan pernah mengalami *ghosting* dari pasangan romantis, sementara 38,9% pernah melakukan *ghosting* terhadap pasangan romantis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penghentian komunikasi secara sepihak telah menjadi salah satu bentuk pemutusan hubungan yang banyak ditemukan pada era komunikasi digital. Tingginya prevalensi fenomena ini mengindikasikan bahwa komunikasi digital tidak selalu mendukung penyelesaian konflik secara terbuka. Sebaliknya, penghentian komunikasi tanpa penjelasan dapat memperpanjang kesalahpahaman, menghambat proses penyelesaian konflik, serta memengaruhi kualitas hubungan interpersonal.

Fenomena *silent treatment* dalam komunikasi digital menjadi relevan untuk dikaji di Indonesia seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan media sosial. Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menunjukkan bahwa pada tahun 2025 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 229,43 juta jiwa dengan tingkat penetrasi sebesar 80,66%, dan Generasi Z menjadi salah satu kelompok pengguna terbesar (APJII, 2025). Aktivitas utama pengguna internet meliputi penggunaan media sosial, hiburan digital, pencarian informasi, serta interaksi sosial daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa media digital telah menjadi sarana utama bagi Generasi Z dalam berinteraksi, bertukar informasi, dan

membangun hubungan sosial. Perkembangan tersebut menjadikan komunikasi digital sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari generasi muda (Sari et al., 2025). Namun, pergeseran interaksi dari komunikasi tatap muka ke komunikasi berbasis teks juga menyebabkan berkurangnya unsur nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh yang biasanya membantu individu dalam memahami makna pesan. Keterbatasan isyarat nonverbal tersebut dapat meningkatkan potensi ambiguitas makna dalam komunikasi interpersonal, khususnya dalam interaksi yang berlangsung melalui media digital (Adler et al., 2018).

Generasi Z yang menjadikan media sosial sebagai ruang validasi sosial berpotensi merasakan dampak emosional lebih intens terhadap pengabaian dalam komunikasi digital. *Silent treatment* dalam relasi pertemanan dapat memicu berbagai konsekuensi psikologis bagi individu yang terlibat. Bagi pihak yang menerima (korban), fenomena ini sering menimbulkan perasaan kesepian, kecemasan sosial, penurunan harga diri, rasa tersisih, *overthinking*, dan trauma psikis ringan (Navarro et al., 2020; Suparna & Wijaya, 2025). Kurangnya penjelasan atau klarifikasi membuat individu meragukan nilai diri serta mengalami kesulitan dalam membangun kepercayaan di hubungan baru. Sementara itu, bagi pelaku *silent treatment* juga dapat mengalami tekanan emosional maupun rasa bersalah akibat perilaku yang dilakukan (Asyraf, 2025). Secara umum, perilaku ini dapat menghambat proses penyelesaian konflik, menimbulkan kesalahpahaman berkepanjangan, serta memicu munculnya konflik interpersonal dalam relasi pertemanan hingga berpotensi menurunkan kualitas hubungan antar individu (Asyraf, 2025; Pancani et al., 2021). Dalam konteks pertemanan Generasi Z di Indonesia yang sangat bergantung pada komunikasi digital, minimnya konteks emosional dalam interaksi daring dapat menyebabkan konflik kecil berkembang menjadi jarak sosial yang lebih besar dan mempengaruhi kesejahteraan emosional individu dalam jangka panjang. Selain itu, ketika *silent treatment* terjadi, proses dialog dan klarifikasi menjadi terhambat sehingga hubungan yang semula dekat dapat menjadi renggang akibat menurunnya intensitas interaksi dan kedekatan emosional secara bertahap (Assegaf & Asih, 2022; Hudaya et al., 2025).

Konflik interpersonal tersebut sering berkembang secara bertahap, mulai dari kesalahpahaman kecil, munculnya jarak komunikasi, hingga menurunnya intensitas interaksi dalam relasi pertemanan. Dalam komunikasi digital, proses tersebut berlangsung cepat dan kerap tidak disadari secara langsung, tanpa adanya pembahasan terbuka maupun penyelesaian yang jelas. Situasi ini menjadikan *silent treatment* sebagai fenomena yang kompleks karena melibatkan pengalaman emosional, proses penafsiran makna, serta karakteristik interaksi di ruang digital. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini penting untuk memahami bagaimana Generasi Z mengalami dan memaknai *silent treatment* dalam konflik pertemanan yang berlangsung melalui komunikasi digital (Suparna & Wijaya, 2025).

Meskipun kajian mengenai komunikasi digital dan konflik interpersonal terus berkembang, sebagian besar penelitian masih berfokus pada relasi romantis dan keluarga. Pembahasan mengenai *silent treatment* juga lebih banyak dikaji dalam konteks hubungan pasangan dibandingkan hubungan pertemanan. Sementara itu, penelitian mengenai Generasi Z di Indonesia umumnya membahas penggunaan media sosial, komunikasi digital, dan dampak psikologis dari perkembangan teknologi digital (Nurlaila et al., 2024). Penelitian mengenai penghentian komunikasi secara sepihak, baik dalam bentuk *ghosting*, *breadcrumbing*, maupun *silent treatment*, juga masih didominasi oleh konteks hubungan romantis. Powell et al. (2021) berfokus pada pengalaman *ghosting* dalam hubungan romantis, sedangkan Navarro et al. (2020) mengkaji dampak *breadcrumbing* pada relasi pacaran. Beberapa penelitian mengenai *silent treatment* dalam relasi pertemanan Generasi Z di Indonesia memang mulai berkembang, seperti yang dilakukan oleh Suparna & Wijaya (2025) dan Asyraf (2025). Namun, penelitian tersebut masih lebih banyak menggambarkan *silent treatment* sebagai bentuk perilaku atau mekanisme menghadapi konflik, sehingga belum memberikan gambaran yang mendalam mengenai bagaimana Generasi Z mengalami dan memaknai *silent treatment* dalam relasi pertemanan yang berlangsung melalui komunikasi digital aplikasi WhatsApp.

Suparna & Wijaya (2025) menjelaskan bahwa Generasi Z di Denpasar menggunakan *silent treatment* sebagai mekanisme perlindungan diri dan cara menghindari konflik dalam hubungan pertemanan. Praktik tersebut dipengaruhi oleh rendahnya literasi emosional dan tingginya penggunaan komunikasi digital sehingga berdampak pada munculnya kesalahpahaman berkepanjangan, stres emosional, serta penurunan kualitas hubungan. Sementara itu, Asyraf (2025) mengaitkan *silent treatment* dengan kegagalan komunikasi yang memicu pola hubungan tidak sehat pada Generasi Z di Bandung, termasuk meningkatnya ketergantungan emosional dan munculnya invalidasi perasaan. Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan gambaran mengenai faktor penyebab, bentuk perilaku, dan dampak *silent treatment*, penelitian tersebut belum banyak menjelaskan bagaimana individu memaknai pengalaman tersebut dalam proses komunikasi interpersonal. Di sisi lain, konsep komunikasi interpersonal seperti *inevitability of communication* serta dimensi *content* dan *relationship* dari DeVito (2023) belum banyak dielaborasi untuk memahami bagaimana ketiadaan respons dimaknai sebagai pesan relasional dalam komunikasi digital berbasis teks seperti WhatsApp. Sementara itu, keterbatasan isyarat nonverbal dalam komunikasi digital dapat menimbulkan berbagai penafsiran terhadap makna diam dalam suatu hubungan (Adler et al., 2018). Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian yang mampu memahami secara mendalam bagaimana individu menginterpretasikan dan memberikan makna terhadap pengalaman *silent treatment* dalam konflik pertemanan yang berlangsung melalui komunikasi digital WhatsApp.

Meskipun demikian, pengalaman subjektif Generasi Z di Indonesia dalam menghadapi dan memaknai *silent treatment* dalam relasi pertemanan masih belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Relasi pertemanan memiliki peran penting dalam kehidupan Generasi Z karena menjadi sumber utama dukungan emosional, pembentukan identitas diri, serta rasa memiliki dalam kehidupan sosial. Berbeda dengan relasi keluarga yang bersifat struktural, pertemanan dibangun secara sukarela melalui intensitas komunikasi interpersonal yang tinggi sehingga kualitas komunikasi menjadi penentu keberlangsungan hubungan tersebut. DeVito (2023)

menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dalam pertemanan berfungsi membangun kedekatan emosional, kepercayaan, dan stabilitas relasi, sedangkan Wood (2016) menegaskan bahwa pertemanan berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologis melalui dukungan sosial dan validasi emosional. Pentingnya relasi pertemanan pada Generasi Z juga diperkuat oleh Harahap et al. (2026) yang menunjukkan bahwa kesepian (*loneliness*) berkaitan dengan kecenderungan kecanduan internet serta menurunnya kualitas interaksi sosial. Dalam konteks Generasi Z yang sangat bergantung pada komunikasi digital, gangguan komunikasi seperti *silent treatment* berpotensi menghambat proses klarifikasi, memicu kesalahpahaman, dan secara bertahap menurunkan kualitas hubungan interpersonal.

Kerentanan tersebut semakin signifikan ketika dikaitkan dengan temuan empiris mengenai meningkatnya tingkat kesepian dan keterasingan sosial pada Generasi Z. Laporan Cigna (2020) menunjukkan bahwa sekitar 79% Generasi Z dalam survei di Amerika Serikat mengalami kesepian, menjadikannya kelompok dengan tingkat kesepian tertinggi dibanding generasi lain. Dalam konteks komunikasi digital, pengalaman pengabaian komunikasi seperti *silent treatment* sering dikaitkan dengan munculnya perasaan tersisih, kecemasan emosional, dan menurunnya kenyamanan dalam relasi interpersonal (Navarro et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa *silent treatment* tidak hanya berdampak pada konflik interpersonal, tetapi juga dapat memengaruhi kesejahteraan psikososial individu. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada pengalaman hidup (*lived experience*) serta bagaimana individu menginterpretasikan dan memberikan makna terhadap pengalaman yang dialaminya. Dengan demikian, IPA dinilai sesuai untuk memahami pengalaman subjektif Generasi Z dalam menghadapi *silent treatment* pada konflik pertemanan melalui komunikasi digital WhatsApp.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan memfokuskan kajian pada pengalaman dan pemaknaan *silent treatment* dalam konflik pertemanan Generasi Z yang berlangsung melalui komunikasi digital

WhatsApp. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas hubungan romantis, faktor penyebab, maupun dampak *silent treatment*, penelitian ini berupaya memahami bagaimana individu memaknai pengalaman tersebut dalam konteks relasi pertemanan melalui pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi digital, khususnya komunikasi interpersonal pada relasi pertemanan di ruang digital, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pengalaman komunikasi Generasi Z dalam menghadapi konflik interpersonal.

1.2 Rumusan Masalah

Fenomena praktik *silent treatment* dalam komunikasi digital pada relasi pertemanan Generasi Z menunjukkan bahwa ketiadaan respons sering kali menimbulkan ambiguitas makna, kesalahpahaman, serta berpotensi menurunkan kualitas hubungan interpersonal. Hal ini tidak sejalan dengan konsep komunikasi interpersonal yang ideal, yang menekankan keterbukaan dan kejelasan dalam penyelesaian konflik. Sementara itu, kajian yang berfokus pada pengalaman subjektif serta pemaknaan Generasi Z terhadap *silent treatment* dalam relasi pertemanan yang berlangsung melalui komunikasi digital masih relatif terbatas. Berdasarkan penjelasan tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Generasi Z mengalami dan memaknai *silent treatment* dalam konflik pertemanan yang berlangsung melalui komunikasi digital.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah Bagaimana Generasi Z mengalami dan memaknai *silent treatment* dalam komunikasi digital aplikasi WhatsApp pada konflik pertemanan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman dan pemaknaan Generasi Z terhadap *silent treatment* dalam komunikasi digital aplikasi WhatsApp pada konflik pertemanan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi interpersonal, komunikasi digital, dan studi mengenai relasi pertemanan pada Generasi Z. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai fenomena *silent treatment* sebagai bentuk komunikasi nonverbal dalam komunikasi digital, yang selama ini lebih banyak dikaji dari perspektif psikologis atau dalam konteks hubungan romantis dan keluarga. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pendekatan fenomenologi interpretatif dalam memahami pengalaman subjektif individu terhadap konflik interpersonal di ruang digital.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi Generasi Z mengenai dampak penggunaan *silent treatment* dalam komunikasi digital terhadap kualitas relasi pertemanan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat membantu individu mengenali pola *silent treatment*, memahami konsekuensi dan pengabaian dalam komunikasi digital, serta mencari cara menyelesaikan konflik secara lebih terbuka tanpa menggantungkan pihak lain dalam ketidakjelasan komunikasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi Generasi Z dalam membangun pola komunikasi yang lebih sehat dalam relasi pertemanan digital.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat, khususnya Generasi Z, mengenai pentingnya komunikasi yang responsif dan suportif dalam menjaga kesehatan relasi sosial di era digital. Temuan penelitian ini diharapkan dapat mendorong terbentuknya budaya komunikasi digital yang lebih *mindful*, sehingga potensi kesalahpahaman, jarak emosional, serta dampak psikologis akibat *silent treatment* dapat diminimalkan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas interaksi sosial dan kesejahteraan emosional generasi Z.

1.5.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi interpretatif sehingga hasil penelitian bersifat kontekstual dan tidak digeneralisasikan pada seluruh Generasi Z. Kedua, penelitian ini hanya berfokus pada pengalaman *silent treatment* dalam relasi pertemanan melalui komunikasi digital, sehingga tidak mencakup konteks hubungan lain seperti romantis. Ketiga, data penelitian ini didasarkan pada pengalaman subjektif partisipan sehingga dipengaruhi oleh tingkat keterbukaan dan kemampuan refleksi masing-masing partisipan. Keempat, konteks komunikasi digital dalam penelitian ini hanya dibatasi pada platform yang digunakan partisipan, yaitu aplikasi WhatsApp.

