

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi literatur sebagai sumber data pendukung yang sesuai dengan topik penelitian mengenai *silent treatment* dalam komunikasi digital pada konflik pertemanan Generasi Z. Sebanyak enam referensi dari artikel jurnal terdahulu dikumpulkan untuk mengidentifikasi temuan-temuan penelitian yang relevan dengan topik penelitian. Hasil penelitian sebelumnya digunakan untuk memperkuat dan memperluas landasan konsep yang menjadi landasan dalam penelitian ini. Selain itu, kajian literatur juga berfungsi sebagai bahan pendukung yang dapat memberikan potensi kontribusi pengetahuan baru, khususnya dalam memahami perubahan relasi pertemanan Generasi Z akibat *silent treatment* pada komunikasi digital.

Penelitian pertama yang berjudul “Literasi Emosional dan Pola *Silent Treatment* dalam Komunikasi Interpersonal Pada Generasi Z Kota Denpasar” diteliti oleh Putu Suparna dan Emelia Wijaya pada tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena *silent treatment* dalam komunikasi interpersonal Generasi Z melalui perspektif teori atribusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen terhadap Generasi Z di Kota Denpasar. Partisipan dipilih karena Generasi Z dianggap sebagai kelompok yang dekat dengan teknologi dan aktif menggunakan komunikasi digital dalam kehidupan sehari-hari, sehingga rentan mengalami konflik komunikasi interpersonal. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *silent treatment* digunakan sebagai mekanisme pertahanan diri dan bentuk penghindaran konflik. Selain itu, rendahnya kemampuan komunikasi interpersonal dan literasi emosional menyebabkan Generasi Z cenderung memilih diam dibanding menyelesaikan konflik secara terbuka. Penelitian ini relevan dengan yang dilakukan karena sama-sama membahas *silent treatment* pada Generasi Z. Namun, penelitian tersebut lebih menekankan pada aspek literasi

emosional dan komunikasi interpersonal secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada *silent treatment* dalam konflik pertemanan pada komunikasi digital.

Penelitian kedua dilakukan oleh Anggita Nurul Sukma, Rodhiyat Fajar Salim, dan Ranie Dyah Khatamisari pada tahun 2025 dengan judul “Realitas *Silent Treatment* dalam Hubungan Interpersonal Berpacaran pada Perempuan Dewasa Muda”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami pengalaman perempuan dewasa muda yang mengalami *silent treatment* dalam hubungan berpacaran serta dampak emosional yang ditimbulkan akibat penghentian komunikasi oleh pasangan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi Alfred Schutz melalui wawancara mendalam terhadap tiga mahasiswi yang pernah mengalami *silent treatment* dalam hubungan romantis lebih dari satu tahun. Pemilihan partisipan didasarkan pada pengalaman langsung partisipan terhadap fenomena yang diteliti sehingga peneliti dapat menggali makna subjektif dan pengalaman emosional secara mendalam. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa perilaku *silent treatment* dapat menyebabkan kecemasan, rasa bersalah, kehilangan rasa percaya diri, serta tekanan emosional yang mempengaruhi kesehatan mental korban. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan karena sama-sama membahas pengalaman individu terhadap *silent treatment*. Namun, penelitian tersebut berfokus pada hubungan romantis perempuan dewasa muda, sedangkan penelitian ini berfokus pada konflik pertemanan Generasi Z dalam komunikasi digital.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Asyraf pada 2025 yang berjudul “Bertahan, Terluka: Fenomena Toxic Relationship akibat Kegagalan Komunikasi di Kalangan Generasi Z”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi fenomena *toxic relationship* akibat kegagalan komunikasi interpersonal pada Generasi Z serta memahami alasan individu tetap bertahan dalam hubungan yang tidak sehat. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan wawancara mendalam terhadap individu Generasi Z di Kota Bandung yang pernah mengalami *toxic relationship*. Partisipan dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam relasi yang tidak sehat sehingga peneliti dapat memahami bentuk kegagalan komunikasi interpersonal yang dialami partisipan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *silent treatment*, asumsi sepihak, dan invalidasi lidasi emosi menjadi bentuk kegagalan komunikasi yang memicu hubungan *toxic*. Penelitian ini memiliki persamaan karena sama-sama membahas *silent treatment* pada Generasi Z sebagai bentuk kegagalan komunikasi interpersonal. Akan tetapi, penelitian tersebut lebih berfokus pada hubungan romantis dan *toxic relationship*, sedangkan penelitian ini berfokus pada konflik pertemanan dalam komunikasi digital.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Daryoosh Hayati dan Shriya Sinha pada 2024 memiliki judul “*Decoding Silence in Digital Cross-Cultural Communication: Overcoming Misunderstandings in Global Teams*”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis makna diam (*silence*) dalam komunikasi digital lintas budaya dan bagaimana perbedaan budaya tersebut mempengaruhi penafsiran terhadap perilaku diam dalam komunikasi. Penelitian menggunakan *literature review* dengan menganalisis berbagai penelitian mengenai komunikasi lintas budaya dan komunikasi digital. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa minimnya isyarat nonverbal dalam komunikasi digital menyebabkan diam sering dimaknai berbeda oleh setiap budaya, sehingga memunculkan miskomunikasi dan konflik dalam interaksi virtual. Persamaan dari penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai makna diam dalam komunikasi digital dan potensi konflik akibat keterbatasan komunikasi virtual. Perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada komunikasi lintas budaya dalam tim global, sedangkan penelitian ini lebih menekankan praktik *silent treatment* dalam relasi pertemanan Generasi Z

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Susiana Nur Safitri, Puji Lestari, Priyahita Gramadyuti Suryawijaya, dan Nadia Adzka pada 2024, memiliki judul “Pengaruh Kompetensi Komunikasi Hati terhadap Perilaku *Silent Treatment*”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi komunikasi hati terhadap kecenderungan perilaku *silent treatment* pada mahasiswa Hubungan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi sederhana. Subjek penelitian dipilih dari mahasiswa Hubungan Masyarakat karena dianggap memiliki intensitas komunikasi interpersonal yang tinggi dalam kegiatan sosial. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa individu dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik cenderung lebih mampu mengelola konflik tanpa menggunakan perilaku diam atau menghindari komunikasi. Sedangkan individu dengan kemampuan komunikasi yang rendah sering menggunakan *silent treatment* sebagai bentuk penyelesaian konflik. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai perilaku *silent treatment* dalam hubungan interpersonal. Perbedaannya, penelitian tersebut menggunakan penelitian kuantitatif untuk melihat pengaruh kompetensi komunikasi, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami makna dan pengalaman mengenai konflik pertemanan dalam komunikasi digital pada Generasi Z.

Penelitian keenam adalah penelitian yang berjudul “*Gen Z’s Communication Approach to Resolving Interpersonal Conflicts on WhatsApp*” yang diteliti oleh Jusuf Fadilah, Yogi Ariska, Romi Syahril, Mike Indarsih, dan Denny Setiawan Batubara pada tahun 2026. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi komunikasi yang digunakan Generasi Z dalam menangani konflik pertemanan melalui platform WhatsApp. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap mahasiswa Generasi Z berusia 20-22 tahun. Informan dipilih menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria aktif menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi utama dan pernah mengalami konflik pertemanan di platform tersebut. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung menggunakan strategi menghindar (*avoiding*) dan akomodasi (*accommodating*) pada tahap awal konflik digital, terutama ketika terjadi keterlambatan respons pesan atau miskomunikasi dalam percakapan grup. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa fitur Whatsapp seperti emoji, stiker, dan *voice note* digunakan sebagai media negosiasi emosi dalam proses penyelesaian konflik. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan konflik pertemanan Generasi Z dalam komunikasi digital melalui Whatsapp. Perbedaannya, penelitian tersebut membahas strategi penyelesaian konflik digital secara umum, sementara itu penelitian ini membahas praktik *silent treatment* dalam konflik interpersonal pada relasi pertemanan Generasi Z.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa fenomena *silent treatment* merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang banyak terjadi pada Generasi Z, baik dalam hubungan romantis maupun relasi sosial lainnya. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *silent treatment* sering digunakan sebagai bentuk penghindaran konflik, mekanisme pertahanan diri, serta respons terhadap ketidakmampuan individu dalam mengelola emosi dan menyampaikan perasaan secara terbuka. Selain itu, perkembangan komunikasi digital juga mempengaruhi cara Generasi Z dalam menyelesaikan konflik interpersonal, terutama melalui media sosial yang memiliki keterbatasan isyarat nonverbal.

Penelitian-penelitian sebelumnya juga memperlihatkan bahwa *silent treatment* dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti kesalahpahaman, tekanan emosional, kecemasan, serta menurunnya kualitas hubungan interpersonal, hingga munculnya konflik berkepanjangan. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas *silent treatment* dalam hubungan romantis, komunikasi interpersonal secara umum, maupun komunikasi lintas budaya. Penelitian terdahulu juga cenderung melihat *silent treatment* sebagai dampak psikologis, ekspresi kemarahan, atau bagian dari *toxic relationship*. Sementara itu, penelitian yang secara khusus membahas *silent treatment* sebagai pengalaman komunikasi digital yang dimaknai dalam konflik pertemanan Generasi Z masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan berfokus pada pengalaman dan pemaknaan individu terhadap *silent treatment* dalam konflik pertemanan Generasi Z pada komunikasi digital. Penelitian ini juga berupaya untuk memahami makna, pengalaman, serta proses komunikasi yang terjadi ketika individu memilih menggunakan *silent treatment* dalam hubungan pertemanan di era digital. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan IPA untuk menggali pengalaman subjektif dan pemaknaan individu secara lebih mendalam terhadap fenomena *silent treatment* dalam relasi pertemanan digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian komunikasi interpersonal, khususnya terkait konflik pertemanan dan komunikasi digital pada Generasi Z.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Item	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5	Jurnal 6
1.	Judul Artikel Ilmiah	Literasi Emosional dan Pola <i>Silent Treatment</i> dalam Komunikasi Interpersonal Pada Generasi Z Kota Denpasar	Realitas <i>Silent Treatment</i> dalam Hubungan Interpersonal para Perempuan Dewasa Awal	Bertahan, Terluka: Fenomena Toxic Relationship akibat Kegagalan Komunikasi di Kalangan Generasi Z	<i>Decoding Silence in Digital Cross-Cultural Communication: Overcoming Misunderstanding in Global Teams</i>	Pengaruh Kompetensi Komunikasi Hati terhadap Perilaku <i>Silent Treatment</i>	Gen Z's Communication Approach to Resolving Interpersonal Conflicts on WhatsApp
2.	Nama Lengkap Peneliti, Tahun Terbit, dan Penerbit	Putu suparna dan Emilia Wijaya, 2025,	Anggita Nurul Sukma, Rodhiyat Fajar Salim, Rannie Dyah Khatamisari Rachaju, 2025,	Jovan Abdul Asyraf, 2025, Jurnal Ilmiah Research Student	Daryoosh Hayati dan Shriya Sinha, 2024, WISE Pendidikan Indonesia	Susiana Nur Safitri, Puji Lestari, Priyahita Garmadyuti Suryawijaya,	Jusuf Fadilah, Yogi Ariska, Romi Syahril, Mike Indarsih, Denny Setiawan Batubara, 2026,

			SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah		Nadia Adzka, 2024, Warta ISKI	International Journal of Social Science and Human Research	
3.	Fokus Penelitian	Menganalisis perilaku <i>silent treatment</i> yang dilakukan Generasi Z di Kota Denpasar dalam komunikasi interpersonal, khususnya sebagai bentuk penghindaran konflik dan mekanisme pertahanan diri akibat rendahnya literasi emosional	Memahami pengalaman perempuan dewasa muda yang mengalami <i>silent treatment</i> dalam hubungan pacaran, serta dampak emosional dan interpersonal yang muncul akibat penghentian komunikasi oleh pasangan	Fenomena bertahan dalam <i>toxic relationship</i> meski terluka, akibat kegagalan komunikasi (termasuk <i>silent treatment</i>) pada Gen Z di Bandung	Membahas makna keheningan (<i>silence</i>) dalam komunikasi digital lintas budaya	Mengetahui pengaruh kompetensi komunikasi hati terhadap perilaku <i>silent treatment</i> pada mahasiswa hubungan masyarakat UPN Veteran Yogyakarta.	Strategi komunikasi yang digunakan oleh Generasi Z dalam menangani konflik pertemanan di WhatsApp, dengan fokus pada kesalahpahaman akibat kurangnya isyarat nonverbal dan simbol ambigu.

4.	Teori	Teori Atribusi	Konsep <i>demand-withdraw pattern</i>	Teori Komunikasi Interpersonal	Konsep Komunikasi Lintas Budaya dan Komunikasi Digital	Teori Kompetensi Komunikasi	<i>Conflict Management Theory & Computer Mediated Communication (CMC) Theory</i>
5.	Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif, wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen	Kualitatif fenomenologi, wawancara mendalam	Kualitatif deskriptif, studi kasus, wawancara mendalam	<i>Literature review</i>	Kuantitatif dengan analisis regresi sederhana	Kualitatif studi kasus
6.	Persamaan dengan penelitian yang dilakukan	Membahas fenomena <i>silent treatment</i> pada Generasi Z dalam konteks komunikasi	Membahas <i>silent treatment</i> dan dampak emosional akibat penghentian komunikasi dalam relasi interpersonal.	Membahas konflik relasi pada Generasi Z dan menyoroti <i>silent treatment</i> sebagai salah	Membahas makna diam dalam komunikasi digital serta dampaknya terhadap	Membahas <i>silent treatment</i> dalam komunikasi interpersonal	Mengkaji komunikasi Generasi Z dalam menghadapi konflik

	interpersonal, selain itu penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman dan perilaku komunikasi informan	Selain itu, sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif	satu bentuk kegagalan dalam komunikasi interpersonal	hubungan interpersonal		interpersonal pada komunikasi digital
7. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan	Penelitian tersebut lebih menekankan pada aspek literasi emosional dan komunikasi interpersonal secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus	Penelitian tersebut berfokus pada hubungan romantis perempuan dewasa muda, sementara itu penelitian ini berfokus pada konflik pertemanan Generasi Z dalam komunikasi digital	Berfokus pada fenomena <i>toxic relationship</i> dalam hubungan romantis, sedangkan penelitian ini secara khusus membahas <i>silent treatment</i> dalam	Penelitian tersebut berfokus pada komunikasi lintas budaya dalam tim global dan menggunakan metode <i>literature review</i> , sedangkan penelitian ini	Penelitian tersebut memiliki fokus pada pengaruh kompetensi hati dan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan	Penelitian tersebut membahas strategi komunikasi Generasi Z dalam menyelesaikan konflik secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji konflik

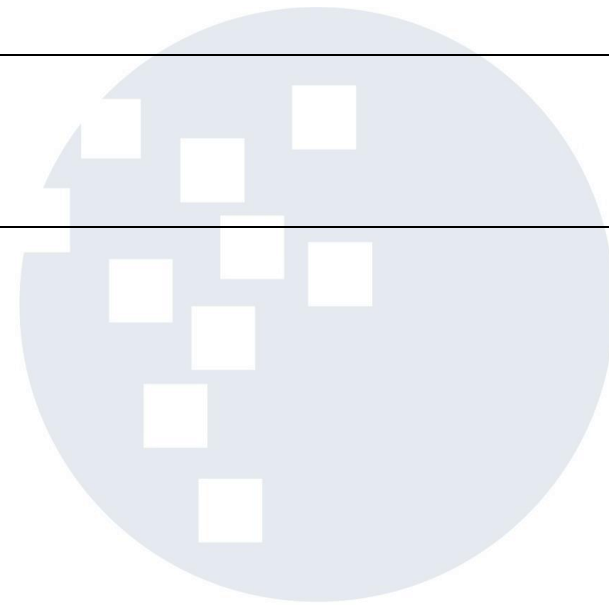
mengkaji <i>silent treatment</i> dalam komunikasi digital pada konflik pertemanan Generasi Z	konflik pertemanan melalui komunikasi digital	lebih menekankan pada praktik <i>silent treatment</i> dalam konflik pertemanan Generasi Z dan menggunakan pendekatan kualitatif	pendekatan kualitatif untuk memahami dan memaknai pengalaman Generasi Z dalam konflik pertemanan pada komunikasi digital yang melibatkan <i>silent treatment</i> .	interpersonal akibat praktik <i>silent treatment</i> dalam relasi pertemanan.
--	---	---	--	---

8. Hasil Penelitian	<i>Silent treatment</i> digunakan sebagai mekanisme pertahanan diri dan strategi penghindaran konflik. Perilaku ini dianggap sebagai cara paling	<i>Silent treatment</i> dalam hubungan pacaran menimbulkan dampak emosional yang cukup berat bagi perempuan dewasa muda hingga kehilangan	Kegagalan komunikasi seperti asumsi sepihak, <i>silent treatment</i> , dan invalidasi emosi merupakan penyebab utama dalam hubungan	Makna diam dalam komunikasi digital berbeda pada setiap budaya dan sering menimbulkan miskomunikasi akibat minimnya isyarat nonverbal	Kompetensi komunikasi hati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku <i>silent treatment</i> . Yang artinya, semakin baik	Generasi Z cenderung menggunakan berbagai strategi komunikasi dalam menghadapi konflik interpersonal melalui platform
----------------------------	--	---	---	---	---	---

mudah untuk mengekspresikan rasa marah, kecewa, ataupun sakit hati tanpa harus menghadapi konfrontasi secara langsung. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa rendahnya literasi emosional membuat individu kesulitan untuk mengomunikasikan perasaannya secara terbuka. Dampak yang muncul berupa kesalahpahaman berkepanjangan, stres emosional,	rasa percaya diri. Selain itu, penghentian komunikasi secara sepihak juga menyebabkan konflik intrapersonal karena korban terus mempertanyakan kesalahan yang mereka lakukan	yang tidak sehat pada Generasi Z	dalam media digital	kompetensi komunikasi seseorang, maka semakin kecil juga kecenderungannya dalam melakukan <i>silent treatment</i> .	digital seperti WhatsApp. Fitur komunikasi digital seperti emoji, stiker, dan <i>voice note</i> berfungsi sebagai sarana ekspresi emosi serta alat pengelolaan konflik secara tidak langsung. Namun, konflik sering kali dipicu oleh kesalahpahaman pesan teks, keterbatasan isyarat nonverbal, serta ketidakresponsifan
---	--	----------------------------------	---------------------	---	--

dan menurunnya
kualitas hubungan
interpersonal

dalam komunikasi
digital



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2 Landasan Konsep

2.2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan membangun pemahaman bersama. Menurut DeVito (2023), komunikasi interpersonal bersifat transaksional karena individu secara bersamaan berperan sebagai pengirim dan penerima pesan dalam suatu interaksi. Dalam komunikasi interpersonal, pesan disampaikan melalui komunikasi verbal maupun nonverbal yang saling melengkapi dalam proses interaksi. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga pembentukan makna dalam hubungan antar individu.

Salah satu prinsip komunikasi interpersonal adalah bahwa komunikasi tidak dapat dihindari (*inevitable*). Menurut DeVito (2023), ketika seseorang memilih untuk diam atau tidak memberikan respons, tindakan tersebut tetap dipersepsikan sebagai bentuk komunikasi. Tidak adanya respons tetap mengandung pesan tertentu yang dapat dimaknai oleh lawan bicara dalam hubungan interpersonal. Dalam konteks konflik interpersonal, perilaku diam sering dipersepsikan sebagai bentuk penolakan, penghindaran, maupun penarikan diri secara emosional.

Komunikasi interpersonal tidak hanya berlangsung melalui kata-kata, tetapi juga melalui pesan nonverbal. Pesan nonverbal dapat ditunjukkan melalui ekspresi, gestur, sikap, maupun tidak adanya respons dalam komunikasi. Dalam hubungan interpersonal, perilaku diam dapat menimbulkan interpretasi tertentu sesuai konteks hubungan yang berlangsung. Oleh karena itu, tidak merespons pesan dapat dimaknai sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang memiliki arti tertentu bagi individu lain.

Komunikasi interpersonal memiliki dimensi isi dan dimensi hubungan yang saling berkaitan dalam proses interaksi. Menurut Adler et al. (2018) dimensi isi berkaitan dengan informasi yang disampaikan, sedangkan dimensi hubungan menunjukkan bagaimana kualitas hubungan dimaknai melalui cara

pesan disampaikan. Dalam komunikasi interpersonal, pesan tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga menunjukkan penerimaan, kedekatan, penolakan, maupun penghindaran dalam hubungan interpersonal. Oleh karena itu, penghentian komunikasi ataupun tidak adanya respons dapat dimaknai sebagai bentuk penarikan diri secara emosional dalam hubungan interpersonal.

Penelitian yang dilakukan oleh Schrod et al. (2014) menunjukkan bahwa pola komunikasi *demand-withdraw* merupakan pola interaksi konflik ketika satu individu menuntut pembahasan atau perubahan, sementara pihak lain menarik diri atau menghindari komunikasi. Penelitian tersebut menemukan bahwa pola *demand-withdraw* berkaitan dengan rendahnya kualitas hubungan interpersonal dan munculnya berbagai masalah komunikasi dalam relasi interpersonal. Dalam pola tersebut, perilaku *withdrawal* ditunjukkan melalui sikap diam, *passive inaction*, dan *refusal to discuss* ketika konflik berlangsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perilaku menghindari komunikasi memiliki makna relasional yang dapat mempengaruhi hubungan interpersonal.

Proses komunikasi interpersonal juga dipengaruhi oleh *noise* atau gangguan komunikasi yang dapat menghambat pemahaman pesan. Menurut DeVito (2023), *noise* dapat berupa kesalahan penafsiran, gangguan psikologis, maupun keterbatasan media komunikasi yang digunakan individu. Dalam komunikasi digital, keterbatasan ekspresi nonverbal dan keterlambatan respons sering menimbulkan ambiguitas pesan sehingga individu lebih mudah menafsirkan komunikasi secara subjektif. Kondisi tersebut dapat memicu kesalahpahaman, konflik interpersonal, hingga perilaku *silent treatment* dalam relasi digital. Dengan demikian, *silent treatment* dalam komunikasi digital dapat dipahami sebagai bentuk komunikasi interpersonal nonverbal yang mengandung makna relasional melalui perilaku tidak merespons dalam interaksi digital.

2.2.2 Computer-Mediated Communication (CMC)

Dalam kehidupan sehari-hari, perkembangan teknologi digital telah mengubah cara individu berkomunikasi dan membangun hubungan

interpersonal. Komunikasi tidak lagi hanya berlangsung secara tatap muka, tetapi juga melalui media digital seperti media sosial dan berbagai platform komunikasi lainnya. Bentuk komunikasi ini dikenal sebagai *Computer-Mediated Communication* (CMC), yaitu proses komunikasi antar individu yang berlangsung melalui penggunaan teknologi digital dan internet. West & Turner (2021) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi komunikasi menciptakan bentuk interaksi baru yang memungkinkan individu tetap terhubung tanpa adanya batas ruang dan waktu.

CMC memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan komunikasi tatap muka karena interaksi berlangsung tanpa kehadiran fisik secara langsung. Dalam komunikasi digital, individu tidak dapat sepenuhnya melihat ekspresi wajah, intonasi suara, gerakan tubuh, maupun isyarat nonverbal lainnya yang membantu proses pemaknaan pesan. Akibatnya komunikasi digital lebih bergantung pada teks, simbol, dan interpretasi individu terhadap perilaku komunikasi lawan bicara. West & Turner (2021) menjelaskan bahwa komunikasi berbasis media digital menyebabkan perubahan dalam cara individu memahami pesan dan membangun hubungan interpersonal.

Menurut Walther (1996), keterbatasan isyarat nonverbal dalam komunikasi digital membuat individu cenderung menafsirkan pesan berdasarkan informasi yang tersedia dalam media komunikasi tersebut. Dalam komunikasi berbasis teks, makna hubungan interpersonal sering dipahami melalui pola respons, intensitas komunikasi, maupun cara seseorang dalam memberikan balasan pesan. Melalui pertukaran pesan yang berlangsung secara berkelanjutan, individu tetap dapat membangun hubungan interpersonal meskipun tidak berinteraksi secara tatap muka. Kondisi tersebut menyebabkan individu menjadi lebih sensitif terhadap bentuk-bentuk komunikasi tertentu dalam media digital.

Dalam konteks komunikasi digital, individu cenderung menggunakan berbagai petunjuk komunikasi yang tersedia dalam media digital untuk menafsirkan hubungan interpersonal. Pola balasan pesan, frekuensi interaksi, maupun keterlambatan respons dapat mempengaruhi cara individu menafsirkan

perhatian dan kedekatan dari pihak lain. Menurut Walther (1996), penggunaan komunikasi berbasis komputer memanfaatkan informasi yang tersedia dalam media untuk membangun pemahaman mengenai hubungan dengan individu lain. Kondisi tersebut menyebabkan perubahan kecil dalam pola komunikasi digital yang dapat dimaknai sebagai bentuk sikap emosional tertentu dalam hubungan interpersonal.

Selain itu, komunikasi berbasis teks juga rentan menimbulkan ambiguitas pesan karena minimnya petunjuk nonverbal dan konteks emosional. Individu tidak dapat secara langsung melihat ekspresi wajah, intonasi suara, maupun gestur tubuh yang biasanya membantu proses pemaknaan pesan dalam komunikasi tatap muka. Maka dari itu, pesan singkat, keterlambatan balasan, atau perubahan intensitas komunikasi dapat memunculkan berbagai interpretasi yang berbeda. West & Turner (2021) menjelaskan bahwa karakteristik komunikasi digital menciptakan proses pemaknaan pesan yang berbeda dibandingkan komunikasi tatap muka karena interaksi berlangsung melalui media berbasis teknologi.

Dalam komunikasi digital, *silent treatment* dapat muncul melalui tindakan mengabaikan pesan, membiarkan pesan terbaca tanpa balasan, mengurangi intensitas komunikasi, atau sengaja menghindari interaksi dengan individu lain. Kondisi tersebut sering menimbulkan ketidakpastian dan kesalahpahaman karena individu tidak dapat mengetahui secara langsung maksud maupun emosi lawan bicara. Keterbatasan isyarat nonverbal dalam komunikasi digital menyebabkan perubahan pola komunikasi lebih mudah dimaknai sebagai bentuk penolakan, penghindaran, atau konflik interpersonal. Oleh karena itu, komunikasi digital menjadi konteks penting dalam memahami pengalaman *silent treatment* pada relasi pertemanan Generasi Z

2.2.3 Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari proses komunikasi dalam hubungan antar individu. Konflik interpersonal dapat dipahami sebagai situasi ketika dua individu atau lebih mengalami pertentangan kepentingan, tujuan, atau persepsi yang menimbulkan

ketegangan dalam interaksi mereka. Wilmot & Hocker (dalam Adler et al., 2018) mendefinisikan konflik sebagai suatu perjuangan yang dinyatakan secara terbuka antara pihak-pihak yang saling bergantung dan memandang bahwa tujuan mereka tidak sejalan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa konflik interpersonal muncul tidak hanya karena adanya perbedaan kepentingan, tetapi juga karena adanya persepsi bahwa pihak lain menghambat pencapaian tujuan individu dalam suatu hubungan interpersonal.

Konflik interpersonal memiliki karakteristik tertentu yang membedakannya dari sekadar perbedaan pendapat biasa. Salah satu karakteristik utama konflik adalah adanya hubungan saling ketergantungan (*interdependence*) antara pihak-pihak yang terlibat sehingga tindakan satu individu dapat mempengaruhi individu lainnya. Selain itu, konflik juga melibatkan persepsi mengenai tujuan yang tidak sejalan (*incompatible goals*) serta adanya gangguan (*interference*) yang dirasakan individu dalam mencapai keinginannya. Hal ini tentunya tidak hanya dipengaruhi oleh situasi objektif saja, tetapi juga bagaimana individu memaknai situasi tersebut dalam hubungan interpersonal (Adler et al., 2018).

Konflik interpersonal juga dapat dipicu oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan proses komunikasi. Perbedaan nilai, persepsi, harapan, maupun cara individu menafsirkan pesan sering kali menjadi penyebab munculnya konflik antar individu. Kesalahpahaman dalam komunikasi dapat berkembang menjadi ketegangan apabila tidak diselesaikan secara terbuka. Menurut DeVito (2023), konflik interpersonal berkaitan dengan perbedaan kebutuhan emosional, kepentingan, serta cara individu dalam menafsirkan pesan pada interaksi interpersonal. Selain itu, komunikasi yang tidak efektif, seperti kurangnya keterbukaan maupun kurangnya kemampuan memahami sudut pandang lawan bicara, juga dapat meningkatkan potensi terjadinya konflik interpersonal.

Meskipun sering dipandang negatif, konflik interpersonal merupakan bagian yang tidak dapat dihindari dalam hubungan sosial. DeVito (2023) menyatakan bahwa konflik bersifat *inevitable* atau tidak terhindarkan karena

setiap individu memiliki latar belakang, kebutuhan, dan perspektif yang berbeda. Konflik dapat memberikan dampak positif apabila dikelola secara konstruktif, seperti membantu individu dalam mengungkapkan perasaannya dan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi. Namun, konflik juga dapat berdampak negatif apabila tidak dikelola dengan baik sehingga memicu konflik yang berlarut-larut dalam hubungan interpersonal.

Dalam menghadapi konflik interpersonal, individu biasanya menggunakan strategi tertentu yang dikenal sebagai *conflict styles*. Adler et al. (2018) mengidentifikasi beberapa gaya konflik, seperti *avoidance*, *accommodation*, *competition*, dan *collaboration*. Salah satu gaya yang sering digunakan adalah *avoidance*, yaitu kecenderungan individu untuk menghindari konflik tanpa membahas maupun menyelesaikan permasalahan yang terjadi. *Avoidance* dapat ditunjukkan melalui perilaku mengurangi interaksi, menghindari percakapan, maupun menarik diri dari komunikasi dengan pihak lain. Pemilihan gaya konflik tersebut biasanya dipengaruhi oleh situasi, karakter individu, serta tingkat kepentingan hubungan interpersonal yang dimiliki.

Dalam hubungan pertemanan, penggunaan gaya *avoidance* dapat mempengaruhi kualitas komunikasi dan hubungan antar individu. Individu yang memilih menghindari konflik sering kali tidak menyampaikan perasaan maupun permasalahan secara terbuka sehingga konflik berkembang menjadi jarak emosional dalam hubungan. Penelitian yang dilakukan oleh Hasna (2025) menunjukkan bahwa *silent treatment* merupakan bentuk ekspresi emosi marah yang dilakukan melalui penghindaran komunikasi dan interaksi, sehingga dapat mempengaruhi kualitas hubungan interpersonal. Dalam komunikasi digital, *avoidance* dapat terlihat melalui perilaku pengabaian pesan, membatasi respons, hingga menghentikan komunikasi secara tiba-tiba atau *silent treatment*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *silent treatment* merupakan salah satu bentuk penghindaran komunikasi dalam konflik interpersonal yang dapat mempengaruhi hubungan pertemanan.

2.2.4 Relasi Pertemanan (*friendship*)

Relasi pertemanan merupakan salah satu bentuk hubungan interpersonal yang dibangun melalui interaksi, kedekatan emosional, serta komunikasi yang berlangsung secara terus-menerus. DeVito (2023) menjelaskan bahwa pertemanan merupakan hubungan interpersonal yang ditandai oleh adanya keterlibatan pribadi, rasa saling percaya, dukungan, dan kedekatan antar individu. Dalam hubungan pertemanan, individu tidak hanya berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan sosial, tetapi juga untuk membangun hubungan yang memberikan rasa nyaman. Wood (2016) juga menyatakan bahwa hubungan pertemanan menjadi bagian penting dalam kehidupan interpersonal karena membantu individu dalam membangun koneksi sosial dan mempertahankan hubungan melalui komunikasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, relasi pertemanan dapat dipahami sebagai hubungan interpersonal yang dibangun atas dasar komunikasi, kedekatan, dan keterlibatan emosional antar individu.

Bagi mahasiswa dan Generasi Z, relasi pertemanan memiliki fungsi yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Masa perkuliahan membuat mahasiswa berada pada lingkungan sosial yang baru sehingga hubungan pertemanan menjadi salah satu sumber dukungan utama dalam proses adaptasi sosial maupun emosional. Penelitian yang dilakukan oleh Chandra & Harahap (2022) menunjukkan bahwa kualitas persahabatan memiliki hubungan positif dengan kebahagiaan mahasiswa. Selain itu, kualitas pertemanan yang baik juga berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis mahasiswa melalui adanya dukungan, kepedulian, dan hubungan positif dengan orang lain (Salsabila et al., 2024). Hal tersebut menunjukkan bahwa pertemanan tidak hanya berfungsi sebagai hubungan sosial biasa, tetapi juga menjadi sumber kesejahteraan psikologis bagi Generasi Z.

Dalam relasi pertemanan, dukungan emosional dan rasa memiliki atau *belongingness* menjadi kebutuhan yang penting bagi individu. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan hubungan yang membuat dirinya merasa diterima, diperhatikan, dan dihargai oleh orang lain. Monica et al. (2021)

menyatakan bahwa hubungan persahabatan dapat memenuhi kebutuhan *need to belong*, yaitu kebutuhan individu untuk merasa terikat dan memiliki hubungan dekat dengan lingkungan sosialnya. Kualitas persahabatan yang baik juga membantu individu mengurangi rasa kesepian serta menciptakan rasa nyaman dalam hubungan sosial. Oleh karena itu, dukungan emosional dalam pertemanan menjadi salah satu aspek penting yang mempengaruhi kenyamanan individu dalam relasi pertemanan.

Komunikasi memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan relasi pertemanan. DeVito (2023) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berfungsi untuk mengembangkan, memelihara, maupun memperbaiki hubungan antar individu. Dalam hubungan pertemanan, komunikasi membantu individu menyampaikan perasaan, memberikan dukungan, serta membangun kedekatan emosional dengan temannya. Wood (2016) juga menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berperan dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan sosial antar individu. Dengan demikian, kualitas komunikasi yang terjalin dalam pertemanan dapat mempengaruhi kualitas hubungan pertemanan itu sendiri.

Ketika komunikasi dalam relasi pertemanan terganggu, kebutuhan emosional dan rasa memiliki individu juga ikut terdampak. Salah satu bentuk gangguan komunikasi interpersonal yang muncul dalam relasi pertemanan adalah *silent treatment*, yaitu tindakan mengabaikan atau tidak memberikan respons kepada seseorang. Dalam komunikasi interpersonal, diam atau tidak memberikan respons tetap memiliki makna relasional karena dapat menunjukkan penolakan, penghindaran, ataupun jarak emosional terhadap individu lain (DeVito, 2023). Kondisi tersebut dapat membuat individu merasa diabaikan, tidak dianggap, dan kehilangan kedekatan dalam hubungan pertemanan. Oleh karena itu, *silent treatment* dapat mengganggu pemenuhan kebutuhan dukungan emosional dan *belongingness* dalam relasi pertemanan.

2.2.5 *Silent Treatment*

Silent treatment merupakan perilaku diam atau mengabaikan komunikasi yang dilakukan seseorang terhadap individu lain sebagai bentuk respons

terhadap konflik, rasa kecewa, marah, maupun ketidaknyamanan emosional. Perilaku ini ditunjukkan melalui penghentian komunikasi, penolakan dalam memberikan respons, hingga menarik diri dari interaksi sosial. Dalam hubungan interpersonal, *silent treatment* sering digunakan sebagai cara untuk mengekspresikan emosi tanpa menyampaikannya secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan individu lain merasa bingung, diabaikan, dan kehilangan kejelasan dalam hubungan interpersonal (Safitri et al., 2024).

Williams (2007) menjelaskan bahwa *ostracism* merupakan kondisi ketika individu merasa diabaikan, ditolak atau tidak memperoleh respons dalam interaksi sosial. Pengalaman tersebut dapat mengancam kebutuhan dasar individu, seperti kebutuhan akan rasa memiliki, harga diri, kontrol, dan perasaan dihargai dalam hubungan sosial. Dalam hubungan interpersonal, perilaku mengabaikan komunikasi melalui penghentian respons atau penarikan diri dari interaksi dapat dipahami sebagai bentuk pengucilan sosial. Oleh karena itu *silent treatment* tidak hanya berkaitan dengan penghentian komunikasi, tetapi juga melibatkan pengalaman sosial ketika seseorang merasa tidak memperoleh perhatian maupun respons dari pihak lain.

Dalam komunikasi interpersonal, diam bukan sekadar ketiadaan pesan, melainkan tetap memiliki makna komunikasi tertentu. DeVito (2023) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berlangsung secara verbal maupun nonverbal, sehingga perilaku diam dapat dimaknai sebagai bentuk pesan relasional yang menunjukkan penolakan, ketidaksetujuan, atau jarak emosional. Selain itu, komunikasi interpersonal transaksional karena perilaku individu akan mempengaruhi respons individu lain dalam hubungan. Maka dari itu, *silent treatment* tidak hanya menciptakan hambatan komunikasi, tetapi juga memengaruhi kedekatan emosional dalam suatu hubungan.

West & Turner (2021) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berkaitan dengan proses pertukaran makna antar individu dalam hubungan sosial. Ketika seseorang memilih untuk tidak memberikan respons dalam interaksi, individu lain tetap akan menafsirkan perilaku tersebut sebagai bagian dari komunikasi. Dalam relasi pertemanan, perilaku diam sering dimaknai

sebagai bentuk penolakan, kemarahan, atau ketidakinginan untuk melanjutkan interaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya respons tetap dapat menghasilkan makna tertentu bagi individu yang terlibat dalam hubungan interpersonal.

Silent treatment sering muncul sebagai bentuk penghindaran konflik interpersonal. Dalam hubungan pertemanan, konflik dapat terjadi akibat perbedaan kepribadian, kesalahpahaman, maupun rendahnya kemampuan komunikasi terbuka. Sebagian individu memilih diam dan menarik diri dibandingkan menyampaikan perasaan secara langsung karena dianggap lebih aman secara emosional. Namun, penghindaran konflik melalui *silent treatment* justru dapat memperbesar miskomunikasi dan ketegangan emosional dalam hubungan pertemanan (Somadi et al., 2025).

DeVito (2023) menjelaskan bahwa konflik interpersonal merupakan bagian yang tidak dapat dihindari dalam hubungan sosial. Cara individu dalam menghadapi konflik akan memengaruhi keberlangsungan hubungan interpersonal tersebut. Penggunaan *silent treatment* sebagai strategi penghindaran konflik dapat menghambat penyelesaian masalah karena tidak adanya komunikasi terbuka antara pihak-pihak yang terlibat. Akibat dari perlakuan tersebut, konflik yang tidak diselesaikan berpotensi menimbulkan jarak emosional dan menurunkan kualitas hubungan.

Perkembangan komunikasi digital melalui media sosial dan platform lainnya telah mengubah pola interaksi sosial Generasi Z. Komunikasi yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara tatap muka kini bergeser ke komunikasi virtual yang berlangsung melalui platform digital (Sari et al., 2025). Dalam konteks tersebut, perilaku *silent treatment* dapat muncul melalui tindakan tidak membalas pesan, membiarkan pesan terbaca tanpa merespons, ataupun menghindari interaksi komunikasi.

Walther (1996) menjelaskan bahwa komunikasi berbasis media digital memiliki keterbatasan isyarat sosial dibandingkan komunikasi tatap muka. Tidak adanya ekspresi wajah, intonasi suara, dan respons langsung menyebabkan individu lebih mudah untuk salah dalam memahami pesan

maupun perilaku komunikasi orang lain. Dalam komunikasi digital, perilaku diam sering dimaknai sebagai bentuk penolakan atau pengabaian hubungan. Oleh karena itu, *silent treatment* dalam komunikasi digital dapat menimbulkan interpretasi negatif yang memengaruhi hubungan.

Dalam relasi pertemanan, perilaku *silent treatment* dapat membuat individu merasa dijauhkan dan tidak dianggap dalam hubungan sosialnya. Ketika komunikasi dihentikan secara sepihak tanpa penjelasan, individu mengalami perasaan sedih, bingung, kecewa, hingga merasa kehilangan kedekatan emosional dengan teman mereka. Pengalaman tersebut dapat memengaruhi kualitas hubungan pertemanan karena hubungan sosial yang positif berperan penting dalam memberikan rasa aman dan dukungan emosional bagi individu (Salsabila et al., 2024). Dengan demikian, *silent treatment* tidak hanya berdampak pada komunikasi interpersonal, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas hubungan dan pengalaman sosial individu.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berangkat dari perkembangan komunikasi digital yang memengaruhi cara Generasi Z dalam membangun dan mempertahankan relasi pertemanan. Interaksi yang sebelumnya banyak dilakukan secara tatap muka kini semakin banyak berlangsung melalui komunikasi digital. Perubahan pola komunikasi tersebut memengaruhi proses komunikasi interpersonal karena komunikasi digital memiliki keterbatasan dalam menyampaikan konteks, emosi, dan makna pesan secara utuh. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakjelasan respons, serta konflik interpersonal dalam hubungan pertemanan.

Dalam situasi konflik interpersonal, individu dapat menunjukkan berbagai bentuk respons komunikasi, salah satunya melalui *silent treatment*. *Silent treatment* ditunjukkan melalui perilaku diam, menghindari komunikasi, atau tidak memberikan respons terhadap pesan dalam interaksi. Dalam konteks komunikasi digital pada relasi pertemanan Generasi Z, perilaku tersebut dapat menimbulkan perasaan diabaikan, ketidakjelasan hubungan, hingga terganggunya komunikasi

antar individu. Pengalaman tersebut kemudian dapat memengaruhi kedekatan hubungan, rasa nyaman dalam hubungan, dan keberlangsungan relasi yang dijalani.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini berfokus untuk memahami pengalaman individu dalam menghadapi *silent treatment* pada relasi pertemanan Generasi Z dalam komunikasi digital. Selain itu, penelitian ini juga berupaya memahami bagaimana individu memaknai pengalaman tersebut serta bagaimana *silent treatment* memengaruhi proses komunikasi, hubungan pertemanan, dan cara individu merespons konflik yang terjadi. Melalui pemahaman tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai makna *silent treatment* dalam konteks komunikasi digital pada konflik pertemanan Generasi Z.





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan Penulis (2026)