PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL MELALUI MEDIA SOSIAL TERHADAP TINGKAT EMPATI GENERASI Z

Reghita Ekasari[1)], Raizika Akbariza[2)], Tiara Ramadhani[3)], Alya Amanda Hadini[4)], Ere Mardella Arbiani[5)]
[1)] Pendidikan Sejarah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
Email: reghita.ekasari5771@student.unri.ac.id
[2)] Pendidikan Masyarakat, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
Email: raizika.akbariza5026@student.unri.ac.id
[3)] Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
Email: tiara.ramadhani5371@student.unri.ac.id
[4)] Ilmu Pemerintah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
Email: alya.amanda2340@student.unri.ac.id
[5)] Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
Email: ere.arbiani@lecturer.unri.ac.id

Abstract
The development of social media has changed the way Generation Z communicates and builds interpersonal relationships. Communication that was previously conducted mostly through direct interaction is now increasingly carried out through digital platforms such as Instagram, TikTok, WhatsApp, and X. This change provides convenience in social interaction but also creates challenges in understanding other people's feelings and emotional conditions. This article aims to analyze the influence of interpersonal communication through social media on the empathy levels of Generation Z. The research uses a literature review method by examining ten journal articles and five books related to interpersonal communication, social media, digital literacy, and empathy. The literature indicates that interpersonal communication through social media can have both positive and negative influences on empathy. Digital interactions can provide opportunities to understand other people's experiences, offer emotional support, and increase social awareness. However, the limitations of nonverbal cues, message misinterpretation, and brief communication habits may reduce emotional understanding. Therefore, the influence of social media on empathy is not determined solely by the intensity of its use but also by communication quality, perspective-taking ability, and awareness in using digital media.
Keywords: *interpersonal communication, social media, empathy, Generation Z, digital communication.*

Abstrak
Perkembangan media sosial telah mengubah cara Generasi Z menjalin komunikasi dan membangun hubungan interpersonal. Komunikasi yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara langsung kini semakin sering berlangsung melalui berbagai platform digital, seperti Instagram, TikTok, WhatsApp, dan X. Perubahan tersebut memberikan kemudahan dalam berinteraksi, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam memahami perasaan dan kondisi emosional orang lain. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal melalui media sosial terhadap tingkat empati Generasi Z. Penelitian menggunakan metode studi kepustakaan dengan mengkaji sepuluh artikel jurnal dan lima buku yang relevan dengan komunikasi interpersonal, media sosial, literasi digital, dan empati. Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal melalui media sosial dapat memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap empati. Interaksi digital dapat memperluas kesempatan untuk memahami pengalaman orang lain, memberikan dukungan emosional, dan meningkatkan kepedulian sosial. Namun, keterbatasan isyarat nonverbal, kesalahpahaman pesan, serta kebiasaan berkomunikasi secara singkat juga dapat mengurangi kedalaman pemahaman emosional. Dengan demikian, pengaruh media sosial terhadap empati tidak hanya ditentukan oleh intensitas penggunaannya, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, kemampuan memahami perspektif orang lain, dan kesadaran dalam menggunakan media digital.
Kata kunci: komunikasi interpersonal, media sosial, empati, Generasi Z, komunikasi digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam cara seseorang berinteraksi dengan orang lain. Kehadiran internet dan media sosial membuat komunikasi dapat dilakukan dengan lebih mudah tanpa harus bertemu secara langsung. Berbagai informasi, pendapat, dan pengalaman dapat dibagikan dalam waktu singkat melalui platform digital. Kondisi tersebut menjadikan media sosial sebagai salah satu bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, khususnya bagi Generasi Z yang tumbuh di tengah perkembangan teknologi.

Generasi Z dikenal sebagai generasi yang terbiasa menggunakan teknologi digital dalam berbagai aktivitas, mulai dari mencari informasi, belajar, bekerja sama, hingga membangun hubungan sosial. Media sosial seperti Instagram, TikTok, WhatsApp, dan X tidak hanya digunakan sebagai sarana hiburan, tetapi juga menjadi ruang untuk menyampaikan pendapat, berbagi pengalaman, dan berkomunikasi dengan orang lain. Melalui media tersebut, seseorang dapat berinteraksi dengan teman, keluarga, maupun masyarakat yang memiliki latar belakang berbeda.

Perubahan pola komunikasi tersebut turut memengaruhi cara individu membangun hubungan interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara individu yang memungkinkan terjadinya penyampaian informasi, pemahaman, dan pembentukan hubungan sosial. Dalam komunikasi, seseorang tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga perlu memahami maksud, perasaan, dan respons dari lawan bicara. Barida et al., (2021) menjelaskan pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan dan keberhasilan interaksi antarindividu. Oleh karena itu, komunikasi yang baik tidak cukup hanya dilihat dari kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga dari kemampuan mendengarkan dan memahami orang lain.

Dalam kehidupan digital, komunikasi interpersonal mengalami perubahan karena interaksi tidak selalu dilakukan secara tatap muka. Laksana, (2021) menjelaskan bahwa komunikasi melalui media sosial dapat membentuk hubungan interpersonal antara penggunanya. Interaksi tersebut dapat berlangsung melalui komentar, pesan pribadi, maupun tanggapan terhadap unggahan orang lain. Meskipun demikian, komunikasi melalui media sosial memiliki karakteristik yang berbeda dari komunikasi langsung. Strauss et al.,(2025) menjelaskan bahwa komunikasi digital memiliki keterbatasan isyarat nonverbal dan dapat berlangsung secara tidak bersamaan. Akibatnya, pengguna terkadang mengalami kesulitan dalam memahami ekspresi, intonasi, maupun maksud sebenarnya dari pesan yang diterima.

Salah satu kemampuan yang penting dalam hubungan interpersonal adalah empati. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami perasaan, pengalaman, dan sudut pandang orang lain. Kemampuan ini membantu individu memberikan respons yang sesuai terhadap kondisi orang lain, baik dalam bentuk perhatian, dukungan, maupun tindakan yang tidak merugikan. Dalam komunikasi, empati berperan penting karena dapat menciptakan hubungan yang lebih terbuka, saling menghargai, dan mengurangi kesalahpahaman.

Penggunaan media sosial dapat memberikan kesempatan bagi seseorang untuk mengenal pengalaman orang lain yang berbeda dari kehidupannya. Misalnya, ketika pengguna melihat cerita seseorang yang sedang mengalami kesulitan, mereka dapat memberikan dukungan melalui komentar atau pesan pribadi. Meuthia et al.,(2023), melalui penelitian terhadap 1.638 remaja di Indonesia, menemukan adanya hubungan positif antara frekuensi penggunaan situs jejaring sosial dengan empati kognitif, empati afektif, dan simpati. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media sosial tidak selalu berdampak negatif terhadap kemampuan empati.

Namun, penggunaan media sosial juga dapat menimbulkan persoalan apabila komunikasi hanya berorientasi pada kecepatan dan respons singkat. Pengguna dapat memberikan komentar tanpa memahami kondisi orang lain secara menyeluruh. Bahkan, perbedaan penafsiran terhadap pesan dapat menimbulkan konflik dan mengurangi kepedulian dalam berinteraksi. Meuthia et al., (2023) menunjukkan bahwa hubungan penggunaan situs jejaring sosial dengan kemampuan empati remaja merupakan persoalan yang perlu dilihat secara lebih mendalam, karena dampaknya tidak dapat disederhanakan hanya berdasarkan banyaknya waktu yang dihabiskan di media sosial.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal melalui media sosial berkaitan dengan tingkat empati Generasi Z. Pembahasan ini diperlukan agar penggunaan media sosial tidak hanya berorientasi pada aktivitas berbagi informasi dan hiburan, tetapi juga dapat mendukung terbentuknya hubungan sosial yang sehat. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi interpersonal melalui media sosial dengan empati Generasi Z, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi serta upaya yang dapat dilakukan untuk membangun komunikasi digital yang lebih empatik.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang terjadi antara individu dengan individu lainnya melalui pertukaran pesan, informasi, gagasan, dan perasaan. Komunikasi ini

tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga membangun pemahaman dan hubungan sosial. Keberhasilan komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan secara jelas, mendengarkan, memberikan tanggapan, dan memahami keadaan lawan bicara.

Dalam komunikasi interpersonal, terdapat beberapa unsur penting, yaitu komunikator, komunikan, pesan, media, umpan balik, dan konteks komunikasi. Unsur-unsur tersebut saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan proses komunikasi. Ketika seseorang menyampaikan pesan, penerima pesan akan memberikan penafsiran berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan kondisi emosionalnya. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal membutuhkan keterbukaan dan kemampuan memahami sudut pandang orang lain.

Barida et al., (2021) menempatkan komunikasi interpersonal sebagai bagian penting dalam keberhasilan hubungan antarmanusia. Komunikasi yang dilakukan secara terbuka dapat membantu individu membangun hubungan yang lebih baik. Dalam konteks digital, prinsip tersebut tetap diperlukan meskipun interaksi berlangsung melalui layar perangkat.

2.2 Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi

Media sosial merupakan platform digital yang memungkinkan penggunanya membuat, membagikan, dan bertukar informasi serta berinteraksi dengan pengguna lainnya. Media sosial memberikan kesempatan kepada individu untuk menjalin komunikasi tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Asari et al., (2023), menjelaskan bahwa perkembangan komunikasi digital berkaitan erat dengan pemanfaatan teknologi dan berbagai platform komunikasi yang mempermudah pertukaran informasi.

Media sosial memiliki karakteristik interaktif karena pengguna dapat memberikan tanggapan terhadap pesan yang disampaikan orang lain. Interaksi dapat berlangsung melalui komentar, pesan pribadi, panggilan suara, maupun panggilan video. Namun, setiap bentuk komunikasi memiliki tingkat kedalaman yang berbeda. Pesan teks, misalnya, tidak selalu mampu menggambarkan ekspresi dan perasaan pengirim pesan secara lengkap.

Laksana,(2021) menunjukkan bahwa komunikasi melalui Twitter dapat membentuk hubungan interpersonal di antara penggunanya. Hal ini memperlihatkan bahwa hubungan sosial tidak hanya terbentuk melalui pertemuan langsung, tetapi juga dapat berkembang melalui interaksi digital. Meskipun demikian, pengguna tetap perlu memperhatikan etika komunikasi agar interaksi tidak menimbulkan kesalahpahaman.

2.3 Konsep Empati

Empati merupakan kemampuan untuk memahami perasaan dan sudut pandang orang lain serta memberikan respons yang sesuai terhadap kondisi tersebut. Empati dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu empati kognitif dan empati afektif. Empati kognitif berkaitan dengan kemampuan memahami pikiran atau sudut pandang orang lain, sedangkan empati afektif berkaitan dengan kemampuan merasakan atau menunjukkan kepedulian terhadap keadaan emosional orang lain.

Kedua bentuk empati tersebut saling melengkapi dalam hubungan sosial. Seseorang yang memiliki empati kognitif dapat memahami alasan seseorang merasa sedih atau kecewa. Sementara itu, empati afektif mendorong seseorang untuk memberikan perhatian dan dukungan terhadap kondisi tersebut. Meuthia et al.,(2023) menggunakan pengukuran empati kognitif dan afektif dalam penelitian mengenai penggunaan situs jejaring sosial pada remaja di Indonesia.

Dalam lingkungan digital, empati juga dikenal sebagai empati digital. Empati digital merupakan kemampuan memahami dan merespons perasaan orang lain ketika berkomunikasi melalui media digital. Novi et al., (2026) menjelaskan bahwa empati digital menjadi semakin penting karena komunikasi daring memiliki keterbatasan isyarat nonverbal yang biasanya membantu seseorang memahami emosi lawan bicara.

2.4 Generasi Z dan Perilaku Komunikasi Digital

Generasi Z merupakan kelompok generasi yang tumbuh ketika perkembangan internet dan teknologi digital semakin pesat. Kedekatan dengan teknologi membuat generasi ini terbiasa menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi dan memperoleh informasi. Aktivitas digital tersebut memberikan kemudahan dalam membangun hubungan sosial, tetapi juga membutuhkan kemampuan untuk mengelola komunikasi secara bijak.

Generasi Z dapat berinteraksi dengan berbagai kelompok masyarakat melalui media sosial. Mereka dapat mengetahui pengalaman, pendapat, dan permasalahan orang lain tanpa harus bertemu secara langsung. Akan tetapi, kemudahan tersebut tidak secara otomatis membuat setiap pengguna memiliki kemampuan empati yang tinggi. Empati tetap membutuhkan kesadaran untuk memahami

keadaan orang lain, bukan hanya membaca atau melihat informasi yang dibagikan.

Sumarni et al., (2022) menjelaskan pentingnya literasi digital dalam menghadapi perkembangan teknologi dan informasi. Literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan perangkat, tetapi juga mencakup kemampuan memahami, menilai, dan memanfaatkan informasi secara bertanggung jawab. Dalam kaitannya dengan empati, literasi digital membantu pengguna mempertimbangkan dampak dari pesan dan tindakan yang dilakukan di media sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (library research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Studi kepustakaan merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan menelaah, mengumpulkan, dan mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan dengan permasalahan penelitian. Melalui metode ini, peneliti berupaya memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari berbagai literatur tanpa melibatkan pengukuran statistik maupun pengujian hipotesis secara langsung. Fokus kajian dalam penelitian ini berkaitan dengan komunikasi interpersonal, penggunaan media sosial, empati, literasi digital, dan karakteristik komunikasi Generasi Z.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran dan pemilihan sumber pustaka yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Sumber data yang digunakan terdiri atas sepuluh artikel jurnal ilmiah dan lima buku yang relevan. Artikel jurnal dipilih sebagai sumber informasi mengenai perkembangan hasil penelitian, temuan empiris, serta fenomena komunikasi interpersonal dan empati dalam lingkungan digital. Sementara itu, buku digunakan sebagai landasan konseptual untuk memahami teori komunikasi interpersonal, komunikasi digital, perilaku bermedia sosial, dan literasi digital. Pemilihan sumber dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian pembahasan, kredibilitas penerbit atau publikasi, kejelasan informasi, serta kontribusinya dalam menjelaskan permasalahan yang dikaji. Dengan demikian, literatur yang digunakan tidak hanya berfungsi sebagai bahan pendukung, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun argumentasi penelitian.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis, yaitu pengumpulan literatur, identifikasi informasi penting, pengelompokan data berdasarkan tema, perbandingan antarsumber, serta penarikan interpretasi. Pada tahap identifikasi, peneliti mencermati konsep, teori, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan fokus kajian. Selanjutnya, informasi dikelompokkan ke dalam beberapa tema, meliputi perubahan pola komunikasi interpersonal akibat penggunaan media sosial, hubungan antara intensitas penggunaan media sosial dengan kemampuan berempati, faktor-faktor yang memengaruhi empati dalam komunikasi digital, serta peran literasi digital dalam membangun interaksi yang lebih empatik. Hasil dari berbagai sumber kemudian dibandingkan untuk menemukan persamaan, perbedaan, dan keterkaitan antartemuan sehingga diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti.

Hasil analisis selanjutnya disajikan secara deskriptif dan disusun dalam bentuk uraian yang menghubungkan teori dengan temuan penelitian terdahulu. Proses sintesis dilakukan dengan menggabungkan berbagai pandangan dan hasil kajian pustaka untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana media sosial memengaruhi kualitas komunikasi interpersonal dan perkembangan empati pada Generasi Z. Peneliti juga memperhatikan perbedaan konteks dan sudut pandang dari setiap sumber agar interpretasi yang dihasilkan tidak hanya didasarkan pada satu pendapat tertentu. Karena penelitian ini menggunakan metode library research, data yang dianalisis sepenuhnya bersumber dari literatur yang telah dipublikasikan dan tidak melibatkan responden maupun pengumpulan data primer melalui kuesioner atau wawancara. Oleh karena itu, kesimpulan penelitian merupakan hasil sintesis dan interpretasi terhadap berbagai sumber pustaka, bukan hasil pengukuran langsung terhadap tingkat empati seluruh Generasi Z.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Perubahan Komunikasi Interpersonal melalui Media Sosial

Perkembangan media sosial telah mengubah cara Generasi Z melakukan komunikasi interpersonal. Jika sebelumnya interaksi lebih banyak dilakukan melalui pertemuan langsung, saat ini komunikasi dapat berlangsung melalui pesan teks, komentar, panggilan suara, dan panggilan video. Perubahan tersebut membuat hubungan sosial dapat dipertahankan meskipun individu berada di tempat yang berbeda.

Media sosial memberikan kemudahan bagi Generasi Z untuk menyampaikan pendapat dan berbagi pengalaman. Pengguna dapat memberikan tanggapan terhadap unggahan orang lain serta membangun hubungan melalui komunikasi yang dilakukan secara berulang. Laksana, (2021) menjelaskan bahwa interaksi melalui Twitter dapat membentuk hubungan interpersonal di antara remaja. Hal ini memperlihatkan bahwa media sosial

memiliki peran dalam membangun kedekatan dan pertukaran informasi.

Meskipun demikian, komunikasi digital memiliki keterbatasan dibandingkan komunikasi tatap muka. Dalam interaksi langsung, seseorang dapat mengamati ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan intonasi suara untuk memahami maksud lawan bicara. Sementara itu, komunikasi melalui pesan teks sering kali hanya mengandalkan susunan kata dan simbol. Strauss et al., (2025) menjelaskan bahwa keterbatasan isyarat nonverbal dan perbedaan waktu dalam komunikasi digital dapat memengaruhi proses penyampaian serta penafsiran pesan.

Kondisi tersebut dapat menyebabkan kesalahpahaman apabila pengguna tidak memperhatikan konteks pembicaraan. Pesan yang sebenarnya dimaksudkan sebagai candaan dapat dianggap sebagai sindiran atau bentuk ketidaksopanan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal melalui media sosial membutuhkan kejelasan pesan, sikap terbuka, dan kemampuan memahami kemungkinan perbedaan penafsiran.

4.2 Pengaruh Media Sosial terhadap Empati Generasi Z

Media sosial dapat memberikan pengaruh terhadap empati Generasi Z melalui berbagai bentuk interaksi yang terjadi di dalamnya. Pengaruh tersebut dapat bersifat positif maupun negatif, tergantung pada bagaimana media sosial digunakan dan bagaimana pengguna merespons informasi yang diterima.

Pengaruh positif dapat terlihat ketika media sosial digunakan untuk memahami pengalaman orang lain. Melalui berbagai unggahan, pengguna dapat mengetahui kondisi sosial yang sebelumnya tidak mereka temui secara langsung. Misalnya, seseorang dapat mengetahui pengalaman teman yang sedang menghadapi kesulitan, melihat kegiatan sosial, atau memperoleh informasi mengenai permasalahan masyarakat. Informasi tersebut dapat mendorong pengguna untuk memahami keadaan orang lain dan memberikan dukungan.

Penelitian Meuthia et al., (2023) terhadap 1.638 remaja di Indonesia menemukan hubungan positif antara frekuensi penggunaan situs jejaring sosial dengan empati kognitif, empati afektif, dan simpati. Temuan ini menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi salah satu ruang yang mendukung perkembangan empati. Akan tetapi, hubungan tersebut tidak berarti bahwa semakin lama seseorang menggunakan media sosial, semakin tinggi pula empatinya. Kualitas interaksi dan jenis aktivitas yang dilakukan tetap perlu diperhatikan.

Collins et al., (2026) juga menemukan bahwa hubungan antara waktu komunikasi digital dan kecenderungan empati digital tidak selalu berbentuk hubungan linear. Dalam penelitian tersebut, beberapa hubungan menunjukkan pola meningkat kemudian menurun, sedangkan hasil pada sampel lainnya sebagian besar tidak signifikan. Temuan ini memperlihatkan bahwa intensitas komunikasi digital tidak dapat dijadikan satu-satunya ukuran untuk menilai kemampuan empati seseorang.

Di sisi lain, media sosial dapat memberikan pengaruh negatif apabila digunakan tanpa mempertimbangkan perasaan orang lain. Kebiasaan memberikan komentar secara terburu-buru, menyebarkan informasi tanpa memeriksa kebenarannya, atau merespons permasalahan orang lain dengan candaan yang tidak tepat dapat mengurangi kualitas hubungan sosial. Dalam kondisi tersebut, pengguna lebih berfokus pada kecepatan memberikan tanggapan daripada memahami keadaan orang yang sedang berkomunikasi dengannya.

Dengan demikian, pengaruh media sosial terhadap empati Generasi Z tidak bersifat mutlak. Media sosial dapat menjadi sarana untuk mengembangkan kepedulian sosial apabila digunakan secara positif, tetapi dapat pula menimbulkan masalah apabila komunikasi dilakukan tanpa kesadaran dan tanggung jawab.

4.3 Peran Empati Digital dalam Komunikasi Interpersonal

Empati digital menjadi salah satu kemampuan penting dalam komunikasi interpersonal pada masa sekarang. Kemampuan ini membantu seseorang memahami bahwa setiap pesan yang diterima atau disampaikan dapat memiliki dampak emosional terhadap orang lain. Dalam komunikasi digital, pengguna tidak selalu dapat melihat secara langsung reaksi lawan bicara sehingga diperlukan kehati-hatian dalam memilih kata dan memberikan tanggapan.

Novi et al., (2026) menjelaskan bahwa perkembangan komunikasi digital membuat empati digital semakin penting. Keterbatasan isyarat nonverbal dapat menyebabkan seseorang kesulitan memahami kondisi emosional pengguna lain. Oleh karena itu, empati digital perlu diwujudkan melalui kesediaan membaca pesan secara cermat, tidak langsung memberikan penilaian, serta mempertimbangkan sudut pandang orang lain sebelum memberikan respons.

Penelitian Eren Bozdoğan et al., (2026) mengenai empati dan kesadaran terhadap kekerasan digital pada siswa sekolah menengah menunjukkan

bahwa pengalaman dan respons emosional remaja dalam lingkungan digital dapat berbeda-beda. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif terhadap 20 siswa di Turki. Hasilnya memperlihatkan pentingnya memahami perasaan, batasan, dan respons pengguna ketika menghadapi permasalahan di ruang digital. Temuan tersebut relevan untuk menunjukkan bahwa empati perlu menjadi bagian dari pendidikan dan kebiasaan berkomunikasi di media sosial.

Selain itu, Trifiro & Goyanes, (2026) menemukan bahwa persepsi empati sosial melalui media sosial dapat mendorong pemrosesan informasi yang lebih mendalam. Penelitian mereka terhadap masyarakat Spanyol menunjukkan adanya jalur tidak langsung antara empati sosial, pemikiran yang lebih mendalam, dan kontrol sosial informal. Hal ini memberikan gambaran bahwa empati dalam media sosial dapat berkaitan dengan cara seseorang mempertimbangkan suatu persoalan sebelum mengambil tindakan.

Berdasarkan beberapa kajian tersebut, empati digital tidak cukup diwujudkan melalui penggunaan simbol atau komentar yang menunjukkan simpati. Empati juga membutuhkan usaha untuk memahami informasi, mempertimbangkan keadaan orang lain, dan memberikan respons yang sesuai. Dengan demikian, empati digital dapat memperkuat kualitas komunikasi interpersonal apabila diterapkan secara konsisten.

4.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Empati Generasi Z di Media Sosial

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi empati Generasi Z ketika melakukan komunikasi melalui media sosial. Faktor pertama adalah kualitas komunikasi. Interaksi yang dilakukan secara terbuka, saling menghargai, dan memberikan kesempatan kepada orang lain untuk menyampaikan pendapat dapat membantu membangun pemahaman emosional. Sebaliknya, komunikasi yang hanya berisi tanggapan singkat tanpa memperhatikan konteks dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman.

Faktor kedua adalah literasi digital. Kemampuan memahami dan menilai informasi menjadi penting karena tidak semua konten di media sosial menggambarkan keadaan secara lengkap. Pengguna perlu membedakan informasi yang benar, opini pribadi, dan konten yang sengaja dibuat untuk menarik perhatian. Sumarni et al., (2022) menekankan pentingnya literasi digital dalam menghadapi perkembangan informasi di era digital. Sementara itu, Tidore et al., (2026) menunjukkan bahwa literasi digital berkaitan dengan kesadaran etika dan kemampuan empatik pengguna media sosial Generasi Z.

Faktor ketiga adalah kemampuan mengendalikan emosi. Pengguna media sosial sering menemukan perbedaan pendapat, kritik, atau komentar yang tidak sesuai dengan pandangan pribadi. Apabila seseorang tidak mampu mengelola emosinya, respons yang diberikan dapat berupa perkataan yang menyakiti orang lain (Nia Lestari et al., 2023). Oleh sebab itu, kemampuan menahan diri sebelum memberikan tanggapan menjadi bagian penting dari komunikasi yang empatik.

Faktor keempat adalah lingkungan sosial. Keluarga, teman sebaya, dan lingkungan pendidikan dapat memengaruhi kebiasaan seseorang dalam berkomunikasi. Apabila individu terbiasa berada dalam lingkungan yang menghargai perbedaan dan menunjukkan kepedulian, kebiasaan tersebut dapat diterapkan ketika berinteraksi di media sosial. Sebaliknya, lingkungan yang membenarkan perilaku mengejek atau merendahkan orang lain dapat memengaruhi cara seseorang memperlakukan pengguna lainnya.

Faktor kelima adalah bentuk penggunaan media sosial. Collins et al., 2026) menunjukkan bahwa hubungan waktu komunikasi digital dengan empati digital dapat berbeda berdasarkan karakteristik sampel dan bentuk komunikasi yang digunakan. Dengan demikian, aktivitas yang dilakukan di media sosial lebih penting untuk diperhatikan daripada hanya menghitung lama waktu penggunaan.

4.5 Upaya Meningkatkan Empati melalui Komunikasi di Media Sosial

Peningkatan empati Generasi Z melalui media sosial dapat dilakukan dengan membangun kebiasaan komunikasi yang lebih bertanggung jawab. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah membiasakan diri memahami isi pesan sebelum memberikan tanggapan. Pengguna sebaiknya tidak langsung memberikan penilaian terhadap suatu unggahan tanpa mengetahui latar belakang permasalahan yang sedang dihadapi orang lain.

Selanjutnya, pengguna perlu memperhatikan bahasa yang digunakan ketika berkomunikasi. Pemilihan kata yang sopan dan tidak merendahkan dapat membantu menjaga hubungan sosial. Ketika menemukan perbedaan pendapat, pengguna sebaiknya menyampaikan pandangan dengan cara yang baik tanpa menyerang pribadi orang lain. Prinsip tersebut sejalan dengan pembahasan Sholeh, (2020)mengenai pentingnya

perilaku yang bertanggung jawab dalam bermuamalah melalui media sosial.

Upaya lainnya adalah meningkatkan literasi digital. Literasi digital membantu pengguna memahami bahwa setiap aktivitas di media sosial memiliki konsekuensi. Pengguna perlu membiasakan diri memeriksa kebenaran informasi, menghargai privasi, dan tidak ikut menyebarkan konten yang dapat merugikan orang lain. Catur et al., (2019) menjelaskan pemanfaatan analisis media sosial untuk memahami informasi dan perilaku pengguna di ruang digital. Pemahaman terhadap karakteristik media sosial tersebut dapat menjadi dasar untuk menggunakan platform digital secara lebih bijak.

Selain itu, komunikasi digital sebaiknya tidak sepenuhnya menggantikan komunikasi tatap muka. Interaksi langsung tetap diperlukan karena memungkinkan individu memahami ekspresi, intonasi, dan respons emosional secara lebih lengkap. Penggunaan pesan teks dapat dilengkapi dengan panggilan suara atau video ketika pembicaraan membutuhkan penjelasan yang lebih mendalam.

Fahriza et al., (2025) menekankan pentingnya pengembangan empati digital melalui pendidikan kewargaan digital, literasi emosional, dan pembelajaran interaktif. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan empati bukan hanya tanggung jawab individu, tetapi juga memerlukan dukungan keluarga dan lembaga pendidikan. Dengan adanya pembiasaan komunikasi yang positif, media sosial dapat menjadi ruang yang mendukung hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama.

4.6 Analisis Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Empati Generasi Z

Berdasarkan berbagai sumber yang telah dikaji, komunikasi interpersonal melalui media sosial memiliki hubungan yang erat dengan kemampuan empati Generasi Z. Media sosial menyediakan ruang bagi individu untuk berinteraksi, bertukar pengalaman, dan memahami berbagai kondisi sosial. Namun, manfaat tersebut bergantung pada kualitas komunikasi yang dilakukan oleh pengguna.

Ketika komunikasi berlangsung secara terbuka dan saling menghargai, pengguna memiliki kesempatan untuk memahami sudut pandang orang lain. Proses tersebut dapat membantu mengembangkan empati kognitif. Sementara itu, ketika pengguna memberikan perhatian, dukungan, dan respons yang sesuai terhadap pengalaman orang lain, empati afektif dapat terwujud dalam interaksi digital.

Sebaliknya, komunikasi yang hanya berorientasi pada kecepatan, popularitas, dan jumlah tanggapan dapat mengurangi perhatian terhadap kondisi emosional orang lain. Keterbatasan komunikasi nonverbal juga membuat pengguna perlu berusaha lebih keras dalam memahami maksud pesan (Tidore et al., 2026). Oleh karena itu, penggunaan media sosial tidak secara otomatis meningkatkan atau menurunkan empati.

Hasil kajian ini menunjukkan bahwa hubungan komunikasi interpersonal melalui media sosial dengan empati Generasi Z dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu kualitas interaksi, literasi digital, kemampuan mengelola emosi, dan kesadaran untuk menghargai orang lain. Media sosial dapat menjadi sarana pengembangan empati apabila pengguna mampu memanfaatkan teknologi untuk membangun komunikasi yang positif. Dengan demikian, yang perlu diperhatikan bukan hanya seberapa sering Generasi Z menggunakan media sosial, tetapi juga bagaimana mereka berinteraksi dan memperlakukan orang lain melalui platform tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian kepustakaan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal melalui media sosial memiliki hubungan dengan tingkat empati Generasi Z. Media sosial memberikan kemudahan bagi individu untuk berinteraksi, berbagi pengalaman, dan mengenal kondisi orang lain. Interaksi tersebut dapat mendukung perkembangan empati kognitif dan afektif apabila dilakukan melalui komunikasi yang terbuka, saling menghargai, dan memperhatikan perasaan pengguna lainnya.

Namun, komunikasi melalui media sosial juga memiliki keterbatasan, terutama karena tidak semua bentuk interaksi mampu menyampaikan ekspresi dan emosi secara lengkap. Kesalahpahaman pesan, komentar yang tidak tepat, dan rendahnya kesadaran dalam menggunakan media digital dapat mengurangi kualitas hubungan interpersonal. Oleh karena itu, pengaruh media sosial terhadap empati tidak dapat ditentukan hanya berdasarkan intensitas penggunaannya, tetapi juga perlu dilihat dari kualitas interaksi dan perilaku pengguna.

Peningkatan empati Generasi Z dapat dilakukan melalui penguatan literasi digital, pengendalian emosi, penggunaan bahasa yang sopan, serta kebiasaan memahami sudut pandang orang lain sebelum memberikan tanggapan. Keluarga dan lembaga pendidikan juga memiliki peran dalam membentuk kebiasaan komunikasi yang positif. Dengan demikian, media sosial tidak hanya menjadi sarana pertukaran

informasi, tetapi juga dapat dimanfaatkan sebagai ruang untuk membangun kepedulian dan hubungan sosial yang lebih baik.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji hubungan komunikasi interpersonal melalui media sosial dengan empati Generasi Z menggunakan metode kuantitatif atau kualitatif secara langsung. Penelitian tersebut dapat memperhatikan jenis platform, intensitas penggunaan, kualitas komunikasi, serta perbedaan empati kognitif dan afektif agar memperoleh gambaran yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Asari, A., Syaifuddin, E. R., Ningsi, N., Sudianto, Maria, H. D., Adhicandra, I., Nuraini, R., Baijuri, A., Pamungkas, A., Kusumah, F. G., Yuhanda, G. P., & Murti, S. (2023). *KOMUNIKASI DIGITAL*. Penerbit Lakeisha.

BARIDA, M., ARIKUNTO, S., SUTANTI, T., HARDI PRASETIAWAN, & WIDYASTUTI, D. A. (2021). *Diktat Materi Komunikasi Interpersonal: Komunikasiku Menentukan Keberhasilanku*.

Catur, S., Nurhadi, & Candrasari, Y. (2019). *Buku Metode Analisis Media Sosial Berbasis Big Data*. SASANTI INSTITUTE. http://repository.upnjatim.ac.id/126/16/metode analisis Media Sosial.pdf

Collins, A. M., Warburton, W. A., Sweller, N., & Bussey, K. (2026). Computers in Human Behavior Development of digital empathy : Non-linear relationships between daily digital communication time and digital empathic tendencies. *Computers in Human Behavior*, *182*(March), 109007. https://doi.org/10.1016/j.chb.2026.109007

Eren Bozdoğan, K., Bozdoğan, E., Toprak, F., & Pulat, E. (2026). A qualitative analysis of empathy and awareness of digital violence among high school students. *Discover Global Society*, *4*(1), 1–21. https://doi.org/10.1007/s44282-026-00362-1

Fahriza, I., Cahyati, S., Rayaginansih, S. F., Permana, M. S., & Agustina, E. R. (2025). Digital empathy and adolescent social media behavior: Insights from a systematic review for counseling practice in Indonesia. *Professional Guidance and Counseling Journal*, *6*(2), 125–135.

Laksana, N. Y. (2021). Computer-mediated communication and interpersonal communication in social media Twitter among adolescents. *Journal of Social Studies (JSS)*, *17*(1), 65–78. https://doi.org/10.21831/jss.v17i1.

Meuthia, C. T., Nila, S., Suryobroto, B., & Widayati, K. A. (2023). Social Networking Sites and Empathy Among Adolescents in Indonesia. *Hayati : Journal of Biosciences*, *30*(6), 1092–1099. https://doi.org/10.4308/hjb.30.6.1092-1099

Nia Lestari, S., Sri Lestari, B., & Puspitasari, D. (2023). Agresivitas Verbal Mahasiswa Pengguna Media Sosial: Bagaimana Peran Regulasi Emosi? *Journal of Gender Equality and Social Inclusion (gesi)*, *2*(1), 62–67. https://doi.org/10.38156/gesi.v2i1.160

Novi, W., Dewi, A., Purwanto, E., & Mulawarman, M. (2026). Digital empathy in online communication: A systematic literature review. *COUNSENESIA: Indonesia Journal of Guidance and Counseling*, *7*(1), 2746–3532. https://doi.org/10.36728/cijgc.v7i1.6566

Sholeh, A. N. (2020). *Panduan Bermuamalah Melalui Media Sosial*. Erlangga.

Strauss, C., Dominic, M., & Torsten, H. (2025). Analyzing digital communication : a comprehensive literature review. In *Management Review Quarterly* (Vol. 75, Nomor 4). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/s11301-024-00455-8

Sumarni, Murti, D. H., & Iasya, L. K. (2022). *Literasi Digital Di Era Milenial Aktualisasi Kreativitas Guru dan Dosen dalam Bahasa dan Sastra Indonesia*. PENERBIT INSAN CENDEKIA MANDIRI.

Tidore, J. N., Widiarto, D. S., & Zulaikha. (2026). Literasi Digital dan Digital Empathy Gap : Analisis Kemampuan Empatik Pengguna Media Sosial di Kalangan Generasi Z. *Jurnal Multidisiplin West Science*, *5*(01), 74–91.

Trifiro, B. M., & Goyanes, M. (2026). Shaping social norms in the digital space: Social empathy, cognitive elaboration, and informal social control on social media. *Telematics and Informatics*, *109*, 102449. https://doi.org/10.1016/j.tele.2026.102449