SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW (SLR) : STRATEGI GEN Z MENGELOLA KONFLIK PERTEMANAN MELALUI KOMUNIKASI DI WHATSAPP

Renza Dara Septia

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bahasa
Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia
renzaseptia06@gmail.com

Eddy Kusnadi

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bahasa
Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia
eddy.edk@bsi.ac.id

Jusuf Fadilah

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan
Bahasa Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia
jusuf.jff@bsi.ac.id

ABSTRACT

Digital communication has become a central element in the lives of generation Z, who have grown up amid technological advancement. WhatsApp, as one of the most popular instant messaging platforms, is widely used by Gen Z to build and maintain social relationships. However, the use of text-based communication with minimal non-verbal cues often leads to misunderstandings and conflicts, especially in the context of friendships. This study aims to systematically review the literature related to Gen Z's communication strategies in dealing with interpersonal conflicts via WhatsApp. Using the Systematic Literature Review (SLR) method, this research analyzes 10 relevant scholarly articles published between 2020-2025. The findings indicate that Gen Z employs various communication strategies such as avoiding, compromising, accommodating, and collaborating. Symbolic communication using emoticons, stickers and message timing is a distinctive trait of Gen Z in responding to conflicts. This review highlights the need to strengthen digital emotional literacy among Gen Z to reduce conflict escalation and enhance interpersonal relationship in digital spaces

Keywords : Gen Z, WhatsApp, Communication Strategies, Digital Conflict.

ABSTRAK

Komunikasi digital telah menjadi elemen utama dalam kehidupan Generasi Z yang tumbuh di tengah pesatnya perkembangan teknologi. WhatsApp sebagai salah satu media komunikasi instan paling populer digunakan oleh Gen Z dalam membangun dan menjaga hubungan sosial. Namun, penggunaan komunikasi berbasis teks yang minim ekspresi non-verbal kerap menimbulkan kesalahpahaman dan konflik, terutama dalam konteks pertemanan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau secara sistematis literatur terkait strategi komunikasi Gen Z dalam menghadapi konflik pertemanan di WhatsApp. Dengan

menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR), penelitian ini mengkaji 10 artikel ilmiah terbitan 2020-2025 yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa Gen Z menggunakan berbagai strategi komunikasi, seperti *avoiding*, *compromising*, *accommodating*, dan *collaborating*. Komunikasi simbolik menggunakan emotikon, stiker, dan timing dalam pengiriman pesan menjadi ciri khas Gen Z dalam merespons konflik. Kajian ini menunjukkan perlunya penguatan literasi emosional digital di kalangan Gen Z untuk mengurangi eskalasi konflik dan memperkuat hubungan interpersonal melalui media digital.

Kata Kunci : Gen Z, Whatsapp, Strategi Komunikasi, Konflik Digital

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah menghadirkan transformasi besar dalam cara generasi muda berinteraksi dan membangun relasi sosial. generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan generasi yang sangat lekat dengan teknologi sejak usia dini, dan sangat aktif dalam memanfaatkan media sosial maupun aplikasi pesan instan dalam aktivitas sehari-hari (Winduwati & Irena, 2024). Salah satu platform yang paling populer di kalangan Gen Z di Indonesia adalah WhatsApp, yang menurut laporan *We Are Social* (2023) digunakan oleh 92,1% populasi digital Indonesia. Keberadaan WhatsApp sebagai media komunikasi utama menjadikannya sebagai ruang interaksi sosial yang sangat dinamis dan rentan terhadap konflik, khususnya dalam konteks pertemanan.

Komunikasi digital yang berlangsung tanpa tatap muka menimbulkan tantangan baru, terutama dalam menafsirkan pesan secara akurat. Gen Z dikenal memiliki gaya komunikasi yang khas, yaitu mengandalkan simbol visual seperti emotikon, stiker, serta pesan singkat yang sering kali bersifat kontekstual (Wulandari et al., 2024). Karakteristik ini berpotensi memicu miskomunikasi yang dapat berkembang menjadi konflik, apalagi ketika pesan-pesan tersebut ditafsirkan berbeda oleh penerima. Dalam konteks ini, teori manajemen konflik digunakan untuk memahami bagaimana individu memilih strategi penyelesaian konflik yang efektif (Wardana et al., 2024). Sementara itu, teori *Computer Mediated Communication* (CMC) menjelaskan dinamika komunikasi antarpribadi yang berlangsung dalam platform digital seperti WhatsApp (Ichwan, 2022).

Namun, komunikasi berbasis teks yang menjadi dominan dalam WhatsApp memiliki keterbatasan dalam menyalurkan ekspresi non-verbal, seperti Bahasa tubuh, intonasi suara, atau ekspresi wajah. Hal ini menciptakan tantangan tersendiri dalam memahami maksud pesan secara akurat. Gaya komunikasi Gen Z yang sarat dengan emotikon, singkatan, dan ekspresi kontekstual membuat potensi terjadinya miskomunikasi semakin tinggi. Ketika interpretasi pesan tidak sesuai dengan niat pengirim, konflik dapat dengan mudah muncul terutama dalam konteks relasi pertemanan yang bersifat emosional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi yang digunakan

Gen Z dalam menghadapi konflik pertemanan di WhatsApp. Dua teori digunakan sebagai landasan konseptual, yakni Teori Manajemen Konflik dan Teori *Computer Mediated Communication*. Teori manajemen konflik mengkaji pendekatan individu dalam menangani konflik, mulai dari menghindar, kompromi, akomodasi, hingga kolaborasi. Sementara CMC menjelaskan bagaimana interaksi dan komunikasi interpersonal berlangsung melalui media digital yang minim isyarat sosial.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), sehingga peneliti melakukan beberapa hal seperti mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasikan seluruh penelitian yang relevan dengan pertanyaan penelitian tertentu, topik, atau fenomena yang sedang dikaji. SLR memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi informasi dari berbagai sumber dikaji. Dalam konteks penelitian ini, metode SLR digunakan untuk meninjau literatur yang membahas strategi komunikasi, Generasi Z, konflik pertemanan dan komunikasi digital melalui WhatsApp.

Selain itu, Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif yang berfokus pada bagaimana individu atau kelompok memahami realitas sosial melalui konstruksi makna. Paradigma ini dipilih karena pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dalam penelitian ini tidak hanya mengumpulkan data secara objektif, tetapi juga menafsirkan secara kontekstual hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan strategi komunikasi Gen Z dalam menghadapi konflik pertemanan di ruang digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika komunikasi yang tidak tunggal dan bergantung pada latar sosial, budaya, serta media digital yang digunakan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengakses artikel ilmiah dari berbagai sumber, khususnya melalui database Google Scholar. Kriteria inklusi artikel meliputi : (1) topik yang relevan dengan strategi komunikasi Gen Z, konflik digital, atau media WhatsApp (2) penelitian yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2020 hingga 2025. Proses pencarian artikel menggunakan kata kunci seperti : Gen Z, WhatsApp, strategi komunikasi, dan konflik digital. Berdasarkan seleksi, sebanyak 10 artikel yang memenuhi kriteria kemudian dijadikan sebagai objek analisis utama.

Rentang tahun publikasi artikel yang digunakan dengan total 10 artikel yang dipilih berdasarkan kesesuaian tema dan dianalisis dari sisi teori yang digunakan, metode penelitian, serta temuan utamanya. Maka dari masing-masing artikel disajikan dalam bentuk tabel yang memuat nama peneliti dan tahun, dan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini merupakan sintesis dari 10 artikel jurnal ilmiah yang dikaji secara sistematis menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Fokus kajian diarahkan pada strategi komunikasi yang digunakan oleh Generasi Z dalam menyelesaikan konflik pertemanan di platform WhatsApp. Berdasarkan hasil telaah, ditemukan bahwa konflik digital di kalangan Gen Z tidak hanya disebabkan oleh konten pesan, tetapi juga oleh cara penyampaian, timing, penggunaan symbol, dan minimnya isyarat non-verbal.

Karakteristik komunikasi Gen Z sangat dipengaruhi oleh media digital, terutama WhatsApp, yang bersifat singkat, cepat dan banyak menggunakan symbol visual (Akhirin & Palupi, 2022). Dalam menghadapi konflik pertemanan, Gen Z cenderung menggunakan strategi komunikasi seperti *avoiding* (menghindar), *compromising* (berkompromi), *accommodating* (mengakomodasi), dan *collaborating* (kolaborasi), dengan pendekatan yang bergantung pada intensitas relasi sosial dan tingkat urgensi konflik (Wardana et al., 2024).

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa penggunaan emotikon, stiker, serta pengaturan waktu dalam merespons pesan (*timing*) menjadi bagian integral dari strategi komunikasi Gen Z. beberapa studi juga menemukan bahwa strategi pasif-agresif dan *silent treatment* digunakan sebagai bentuk menghindari konfrontasi langsung. Di sisi lain, fitur seperti *voice note* dan panggilan video mulai digunakan sebagai solusi untuk menghindari kesalahpahaman karena dapat menyampaikan pesan secara lebih emosional dan jelas.

Berikut adalah tabel yang merangkum temuan dari 10 artikel yang telah dianalisis dalam penelitian ini :

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu yang Direview

No.	Peneliti & Tahun	Hasil Temuan
1.	(Akhirin & Palupi, 2022)	Gen Z membangun keintiman digital dengan emoji dan stiker di WhatsApp, dan menunjukkan respon cepat dalam situasi krisis.
2.	(Wulandari et al., 2024a)	Emotikon digunakan secara konotatif dan multitafsir, sehingga berpotensi menimbulkan konflik dalam komunikasi digital.
3.	(Rika Ningsih & Fatmawati, 2024)	Tingkat kesantunan Gen Z dalam berkomunikasi digital bervariasi, dengan kecenderungan menggunakan bahasa yang kurang sopan dalam konteks tertentu.
4.	(Winduwati & Irena, 2024b)	Gen Z memisahkan identitas personal dan profesional melalui akun media sosial, menunjukkan manajemen identitas digital sebagai strategi konflik.

5.	(Syifa et al., 2024)	Gen Z sering mencampur kode bahasa dalam komunikasi digital, yang menimbulkan kesalahpahaman dalam grup WhatsApp.
6.	(CHUAH et al., 2025)	Komunikasi pasif-agresif di antara anggota kelompok Gen Z meningkatkan risiko terjadinya konflik dan free-riding.
7.	(Panjaitan et al., 2025)	WhatsApp efektif digunakan sebagai media pembinaan spiritual, sekaligus sebagai ruang penyelesaian konflik interpersonal secara privat.
8.	(Kasih, 2023)	Perbedaan nilai dan perspektif antar generasi, termasuk Gen Z, memicu konflik dalam lingkungan organisasi.
9.	(Muthia et al., 2024)	Komunikasi digital melalui TikTok menunjukkan dinamika serupa WhatsApp dalam menyampaikan emosi dan pesan secara simbolik.
10.	(Anhar et al., 2024)	Gen Z menggunakan media sosial untuk membangun komunitas dan menyelesaikan konflik sosial dalam komunitas online mereka

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa setiap penelitian memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai karakteristik komunikasi Gen Z dalam menyikapi konflik di media digital, khususnya WhatsApp. (Akhirin & Palupi, 2022) menekankan pentingnya symbol-simbol digital seperti emoji dan stiker yang membangun kedekatan, namun bisa menimbulkan multitafsir. (Wulandari et al., 2024) secara spesifik menunjukkan bahwa penggunaan emotikon dapat mengandung makna ganda, yang tidak dipahami dengan benar bisa memicu konflik. Penelitian oleh (Rika Ningsih & Fatmawati, 2024) menyoroti bahwa ketidaksantunan berbahasa menjadi factor penting dalam konflik digital, sedangkan (Winduwati & Irena, 2024) mengaitkannya dengan manajemen identitas digital di mana Gen Z memisahkan pesona online untuk menghindari konflik langsung. (Syifa et al., 2024) menambahkan bahwa percampuran bahasa yang sering dilakukan gen Z dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam grup komunikasi seperti WhatsApp.

Dalam penelitian (CHUAH et al., 2025) memberikan perspektif penting terkait gaya komunikasi pasif-agresif Gen Z yang cenderung menghindari konfrontasi langsung, namun dapat memunculkan konflik internal dalam kelompok. Sementara itu, (Panjaitan et al., 2025) menunjukkan sisi positif WhatsApp sebagai sarana resolusi konflik interpersonal dalam ruang privat. Dalam konteks organisasi, (Kasih, 2023) menekankan bahwa konflik lintas generasi dapat terjadi akibat perbedaan persepsi komunikasi digital. Penelitian (Muthia et al., 2024) mengidentifikasi bahwa TikTok, meskipun berbeda dari WhatsApp, memiliki

dinamika serupa dalam hal penyampaian pesan emosional, dan dapat dibandingkan dengan cara Gen Z merespons konflik di WhatsApp. Dan terakhir, (Anhar et al., 2024) menggarisbawahi pentingnya komunitas online sebagai wadah interaksi dan mediasi konflik di kalangan Gen Z.

Secara keseluruhan, hasil penelitian terdahulu memperkuat temuan bahwa Gen Z memiliki pola komunikasi yang khas dalam menghadapi konflik, yang sangat dipengaruhi oleh konteks media digital, symbol non-verbal, dan literasi emosional. Temuan ini sejalan dengan Teori Manajemen Konflik yang menjelaskan bahwa individu memiliki kecenderungan menggunakan strategi tertentu dalam menyikapi konflik, seperti menghindari (*avoiding*), mengakomodasi (*accomodating*), berkompromi (*compromising*), atau berkolaborasi (*collaborating*), tergantung pada konteks dan tujuan komunikasi. Sebagian besar penelitian yang di review menunjukkan bahwa Gen Z kerap menggunakan strategi menghindari dan berkompromi, terutama ketika konflik terjadi dalam grup WhatsApp, sebagai upaya menajag harmoni sosial tanpa harus terlibat dalam konfrontasi langsung.

Di sisi lain, penggunaan media digital seperti WhatsApp juga menunjukkan relevansi dengan Teori *Computer Mediated Communication* (CMC), yang menyoroti keterbatasan komunikasi tanpa ekspresi non-verbal. Ketidakhadiran isyarat sosial secara langsung, seperti nada suara dan ekspresi wajah, membuat komunikasi digital rawan disalahartikan. Oleh karena itu, Gen Z mencoba mengkompensasi kekurangan ini dengan menggunakan emotikon, stiker, dan pengaturan waktu respons sebagai bentuk ekspresi digital. Hal ini membuktikan bahwa Gen Z mengembangkan adaptasi komunikasi yang khas dalam ranah digital, sebagaimana dijelaskan dalam prinsip-prinsip dasar teori CMC.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan terhadap 10 artikel penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa generasi Z memiliki gaya komunikasi digital yang khas dalam menghadapi konflik pertemanan di WhatsApp. Komunikasi yang dominan berbasis teks dan symbol visual, seperti emotikon dan stiker, menjadi ciri utama dalam mengeskpresikan emosi dan pesan interpersonal.

Dari perspektif Teori Manajemen Konflik, strategi yang paling sering digunakan oleh Gen Z adalah *avoiding* dan *compromising*, sebagai bentuk adaptasi untuk menghindari eskalasi konflik dalam ruang digital yang terbuka seperti grup WhatsApp. Beberapa juga menunjukkan kecenderungan *collaborating* dalam situasi yang dianggap penting dan sensitive secara relasional. Sementara itu, berdasarkan Teori CMC, keterbatasan sinyal non-verbal dalam komunikasi digital mendorong Gen Z memanfaatkan fitur-fitur WhatsApp sebagai alat pengganti ekspresi langsung. Namun, hal ini tetap menyisakan celah bagi kesalahpahaman yang dapat berkembang menjadi konflik apabila terjadi disikapi secara tepat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konflik dalam komunikasi digital pada Gen Z tidak hanya dipicu oleh isi pesan, tetapi juga oleh cara penyampaian, konteks media, dan kemampuan emosional individu dalam menafsirkan pesan digital.

SARAN

Berdasarkan hasil kajian terhadap 10 artikel penelitian terdahulu, ditemukan bahwa Sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek komunikasi Gen Z dalam ruang digital secara umum, seperti penggunaan emotikon, symbol, kesantunan berbahasa, dan pengelolaan identitas, namun belum secara spesifik menelusuri stratei komunikasi Gen Z dalam menghadapi konflik interpersonal, khususnya melalui platform WhatsApp.

Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam dinamika konflik digital yang terjadi dalam hubungan pertemanan dengan pendekatan kontekstual yang lebih spesifik. Peneliti juga dapat mengembangkan kerangka teoritis yang menggabungkan teori manajemen konflik dengan pendekatan komunikasi digital berbasis fitur, seperti interpretasi emotikon, waktu jeda respons, atau intensitas interaktif. Selain itu, penelitian masa depan dapat diharapkan dapat mengeksplorasi platform digital lain yang digunakan oleh Gen Z, seperti Instagram, Telegram atau Discord, untuk melihat apakah strategi komunikasi yang digunakan serupa atau memiliki karakteristik yang berbeda tergantung media.

Temuan dari penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa gaya komunikasi pasif-agresif, konotasi emotikon, serta kehadiran sosial memiliki dampak signifikan terhadap proses komunikasi Gen Z, sehingga penting untuk mengembangkan model komunikasi digital yang lebih holistik dan aplikatif. Kajian lebih lanjut dengan pendekatan mixed-method juga dapat dilakukan untuk menguatkan hasil kajian literatur ini melalui data empiris dari pengalaman langsung Gen Z di berbagai konteks sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirin, O., & Palupi. (2022). International Summit on Science Technology and Humanity (ISETH) 2022 Academic Improvement for Recovery Acceleration Social Presence in Computer-Mediated Communication between Gen X and Gen Z through WhatsApp. *International Summit on Science Technology and Humanity (ISETH)*, 2016, 592–604.
- Anhar, A., Hazlin, N. A. A., Simanjuntak, A., & Nurbidayah, D. (2024). Interaksi Media Sosial dan Minat Baca di Kalangan Gen Z. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(5), 6241–6248.
- CHUAH, K., DELI, R. M., & CH'NG, L.-C. (2025). Gen Z and Group Work: How Communication Styles Affect Free-Riding Behaviours. *Jurnal Komunikasi:*

- Malaysian Journal of Communication*, 41(1), 423–437.
- Ichwan, N. A. R. (2022). Penerapan *Computer Mediated Communication* Mobile Application Mall Sampah Sebagai Layanan Penjemputan Sampah di Era Digital. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 6(1), 27–39. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v6i1.2280>
- Kasih, P. C. (2023). Mampukah Budaya Organisasi Pemerintah Menyatukan Gen X, Gen Y dan Gen Z? *Jurnal Riset Komunikasi*, 6(2), 50–68. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v6i2.738>
- Muthia, C., Suhendi, H., & Wahyudi, I. (2024). *Computer Mediated Communication* Pada Content Creator Mageriin. id Dalam Menyampaikan Dakwah Pada Aplikasi Tiktok. *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, 5(1), 171–184.
- Panjaitan, R. A., Irawaty, F., Tinggi, S., & Tawangmangu, T. (2025). UPAYA GEREJA DALAM MEMBINA SPIRITUALITAS GENERASI Z MELALUI WHATSAPP. *Jurnal Teologi Biblika Dan Praktika*, 1407(April), 126–142.
- Rika Ningsih, & Fatmawati, F. (2024). Realitas Kesantunan Berbahasa Gen-Z di Era Digital. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, Dan Sastra*, 10(1), 215–224. <https://doi.org/10.30605/onoma.v10i1.3167>
- Syifa, S., Geraldine, A., Valencia, P., Alvionita, C., Nugraha, S., Megawati, E., & Naskah, H. (2024). Penyimpangan bahasa pada gen-Z dalam grup k-kop di media sosial. *Jurnal Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 2010(2021), 9–18. <https://doi.org/10.47709/jbsi.v4i01.4272>
- Wardana, A. K., Aulia, M. F. R., & Suharyat, Y. (2024). Manajemen Konflik. In *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1856>
- Winduwati, S., & Irena, L. (2024a). Dramaturgy and the Phenomenon of Instagram Multi-Account Usage Among Gen Z in Bali Dramaturgi dan Fenomena Penggunaan Multiakun Instagram pada Kalangan Gen Z di Bali. *Jurnal Komunikasi*, 525–537.
- Wulandari, S., Rahma, A. F., & Bakthawar, P. (2024a). Connotation and Myth: Language Expression of Gen Z through WhatsApp Emoticon. *Wicara: Jurnal Sastra, Bahasa, Dan Budaya*, 3(1), 73–81.