



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL GENERASI Z DALAM
TAHAPAN PERKEMBANGAN HUBUNGAN MELALUI
MEDIA SOSIAL WHATSAPP**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Disusun Oleh :
NABILAH
44222010177**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL GENERASI Z DALAM
TAHAPAN PERKEMBANGAN HUBUNGAN MELALUI
MEDIA SOSIAL WHATSAPP**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh :
NABILAH**

44222010177

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilah
NIM : 44222010177
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Komunikasi Interpersonal Generasi Z Dalam Tahapan Perkembangan Hubungan Melalui Media Sosial Whatsapp” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2026



Nabilah

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nabilah
NIM : 44222010177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “**Komunikasi Interpersonal Generasi Z dalam Tahapan Perkembangan Hubungan Melalui Media Sosial Whatsapp**”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 17 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 24%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 18 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nabilah
NIM : 44222010177
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Komunikasi Interpersonal Generasi Z dalam Tahapan
Perkembangan Hubungan Melalui Media Sosial
Whatsapp

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 03 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



(Andi Pajolloi Bate, M.A, M.B.A)

NIDN : 0303069401

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN : 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

NIDN : 031117301

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, peneliti ingin mengungkapkan pengabdian dan penghormatan kepada Allah SWT, sumber segala kebijaksanaan dan petunjuk, karena dalam kehadiran-Nya yang tiada terbatas, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penuh rasa syukur atas anugerah dan rahmat yang telah diberikan.

Makalah ini dihadirkan dengan judul "**Komunikasi Interpersonal Generasi Z dalam Tahapan Perkembangan Hubungan Melalui Media Sosial Whatsapp**". Melalui laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Untuk itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada berbagai pihak yang sudah membantu dalam proses penelitian dengan sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dukungan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama menyusun makalah ini. Karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Andi Pajolloi Bate, M.A, M.B.A. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan masukan serta arahan yang sangat berarti bagi peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini dan juga dalam proses pembelajaran di kelas selama perkuliahan menempuh sarjana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom dan Ibu Novi Erlita S.Sos, M.A selaku Sekretaris Program Studi Public Relations.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah telah mendidik dan memberikan pengalaman berharga dalam masa perkuliahan serta ilmu yang bermanfaat untuk peneliti serta seluruh dosen Program Studi

Ilmu Komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya tanpa mengurangi rasa hormat dan apresiasi yang setinggi-tingginya karena telah mengajarkan ilmu yang bermanfaat untuk peneliti selama masa perkuliahan.

6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah berperan banyak dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik melalui bantuan di bidang administrasi.
7. Kedua Orang Tua tercinta saya, Bapak Subandi dan Ibu Lilis Saodah yang telah mendidik, medoakan kelancaran dan memberikan support dalam keadaan apapun.
8. Kepada kakak saya, Rahmawati terimakasih banyak yang selalu memberikan dukungan serta support dan segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Nindya Sukma Wardoyo selaku teman yang selalu memberikan dukungan seta sabar menemani saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan selama penulisan ini.

Peneliti dengan rendah hati ingin mengundang bantuan serta masukan yang berharga dari para pembaca dan pihak-pihak yang terlibat. Mohon dengan tulus agar kiranya segala bentuk kritik, saran, dan masukan dapat disampaikan guna meningkatkan kualitas skripsi ini di masa yang akan datang sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan.

Jakarta, 18 Februari 2026

Peneliti

Nabilah

44222010177

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilah
NIM : 44222010177
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Komunikasi Interpersonal Generasi Z dalam Tahapan Perkembangan Hubungan Melalui Media Sosial Whatsapp

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Nabilah)

ABSTRAK

Nama : Nabilah
NIM : 44222010177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Generasi Z Dalam Tahapan Perkembangan Hubungan Melalui Media Sosial Whatsapp
Pembimbing : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A, M.B.A

Media sosial WhatsApp menjadi media utama komunikasi interpersonal bagi Generasi Z dalam membangun dan mengembangkan hubungan. Kemudahan akses serta intensitas komunikasi menjadikan WhatsApp berperan penting dalam dinamika relasi interpersonal, meskipun komunikasi yang dimediasi teknologi menghadirkan tantangan tersendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal Generasi Z dalam setiap tahapan perkembangan hubungan melalui media sosial WhatsApp. Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman subjek penelitian dalam membangun, mempertahankan, hingga mengakhiri hubungan interpersonal yang dimediasi oleh teknologi komunikasi.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan paradigma post-positivisme. Subjek penelitian adalah Generasi Z yang aktif menggunakan WhatsApp, dengan landasan teori komunikasi interpersonal, tahapan perkembangan hubungan menurut DeVito, serta konsep *computer mediated communication* (CMC).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal Generasi Z melalui WhatsApp berlangsung melalui tahapan perkembangan hubungan, mulai dari kontak hingga pembubaran. Meskipun WhatsApp mampu membangun kedekatan emosional, komunikasi yang dimediasi teknologi juga menimbulkan hambatan seperti miskomunikasi, perbedaan ekspektasi, dan keterbatasan ekspresi nonverbal.

Kata kunci: *Komunikasi Interpersonal, Generasi Z, Tahapan Perkembangan Hubungan, WhatsApp*

ABSTRACT

Name : Nabilah
NIM : 44222010177
Study Program : Public Relations
Thesis Title : Interpersonal Communication of Generation Z in the Stages of Relationship Development Through WhatsApp Social Media
Advisor : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A, M.B.A

WhatsApp has become the primary interpersonal communication platform for Generation Z in building and developing relationships. Its ease of access and the intensity of communication make WhatsApp a crucial factor in the dynamics of interpersonal relationships, although technology-mediated communication presents its own challenges.

This study aims to determine how Generation Z experiences interpersonal communication at each stage of relationship development through WhatsApp. The focus of the study is on the subjects' experiences in establishing, maintaining, and ending interpersonal relationships mediated by communication technology.

The research method used is a qualitative approach with a descriptive design and a post-positivist paradigm. The research subjects are Generation Z who actively use WhatsApp, with theoretical foundations in interpersonal communication, stages of relational development according to DeVito, and the concept of computer-mediated communication (CMC).

The research findings indicate that Generation Z's interpersonal communication through WhatsApp progresses through stages of relationship development, ranging from initial contact to dissolution. Although WhatsApp facilitates the formation of emotional closeness, technology-mediated communication also creates obstacles such as miscommunication, differences in expectations, and limitations in nonverbal expression.

Keywords: *Interpersonal Communication, Generation Z, Relationship Development Stages, WhatsApp*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.1.1 Kebaruan Penelitian.....	12
2.2 Kajian Teoritis	12
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	12
2.2.2 Tahapan Hubungan Interpersonal	14
2.2.3 Computer Mediated Communicate	15
2.2.4 Media Sosial	16

2.2.5 Generasi Z.....	17
2.2.6 Whatsapp	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Paradigma Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.3 Subjek Penelitian.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4.1 Data Primer	22
3.4.2 Data Sekunder.....	22
3.5 Teknik Analisis Data	23
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.1.1 WhatsApp	27
4.1.2 Profil Informan	28
4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Tahap Contact (Kontak Awal).....	31
4.2.2 Tahap Involvement (Keterlibatan)	36
4.2.3 Tahap Intimacy (Kedekatan).....	40
4.2.4 Tahap Deterioration (Kerenggangan)	45
4.2.5 Tahap Repair (Perbaikan)	49
4.2.6 Tahap Dissolution (Pembubaran).....	53
4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 Tahap Contact dan Pembentukan Kesan Awal melalui WhatsApp..	58
4.3.2 Tahap Involvement dan Meningkatnya Keterlibatan Emosional.....	59
4.3.3 Tahap Intimacy dan Keterbukaan Diri dalam Komunikasi Digital .	59
4.3.4 Tahap Deterioration dan Penyempitan Ragam Pesan	60
4.3.5 Tahap Repair dan Upaya Memperbaiki Hubungan melalui Pesan Teks	61
4.3.6 Tahap Dissolution dan Makna Pemutusan Hubungan secara Digital	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
5.2.1 Saran Akademis	64
5.2.2 Saran Praktis	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Istilah Generasi.....	18
Tabel 3.1 Narasumber Penelitian	21
Tabel 4.1 Matrix Hasil Penelitian.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Generasi Z Mengeluh di Media Sosial.....	3
Gambar 4.1 Aplikasi WhatsApp	25
Gambar 4.2 Ilustrasi Orang Bermain Aplikasi WhatsApp.....	26
Gambar 4.3 Ilustrasi Match Pada Aplikasi WhatsApp.....	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Pertanyaan Penelitian Atau Pendoman Wawancara Penelitian	70
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	74
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	90
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup (Curriculum Vitae) Peneliti	93

