

**ANALISIS KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* GENERASI Z PADA *TOXIC
RELATIONSHIP* DENGAN PENDEKATAN
*COGNITIVE DISSONANCE THEORY***

TUGAS AKHIR



**Thalia Jasmine
1211003151**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Thalia Jasmine
NIM : 1211003151

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Thalia' with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 22 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Surat Akhir ini Diajukan Oleh:

Nama : Thalia Jasmine
NIM : 1211003151
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi *Interpersonal* Generasi Z pada *Toxic Relationship* dengan Pendekatan *Cognitive Dissonance Theory*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Dianingtyas Murtantri Putri, S.Sos., M.Si.

Pembahas 1: Adek Risma Dedeas, S.S., M.A., M.A

Pembahas 2: Ajenk Ningga Citra, M.Si.

( 08.09.2025)
()
()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal: 04 September 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Komunikasi *Interpersonal* Generasi Z pada *Toxic Relationship* dengan Pendekatan *Cognitive Dissonance Theory*” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, serta kesempatan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua orang tua tercinta, kakak dan Abid yang selalu menjadi sumber semangat, doa, dan kasih sayang tanpa henti. Segala pengorbanan dan dukungan yang diberikan menjadi kekuatan utama penulis dalam menjalani perkuliahan hingga tahap akhir ini.
3. Miss Dianingtyas Murtanti Putri, S. Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta perhatian dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
4. Sahabat-sahabat terdekat khususnya Ranti Puspitasari dan Divi Reiza Hutayana yang selalu menemani, memberi dukungan, serta menjadi penguat di saat penulis merasa lelah dalam menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan hingga tahap akhir.
5. Algifari Oscar yang selalu mendukung dengan penuh kesabaran, pengertian, dan doa. Terima kasih atas semangat dan kepercayaan yang diberikan, serta atas segala bentuk perhatian yang membuat penulis tetap berjuang menyelesaikan karya ini dengan sepuh hati.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami dinamika komunikasi *interpersonal* serta penerapan *Cognitive Dissonance Theory* pada konteks *toxic relationship* yang dialami Generasi Z.

Jakarta, 22 Agustus 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Thalia Jasmine

NIM : 1211003151

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie hak bebas royalti non eksklusif (non-exclusive royalty-free right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

***Analisis Komunikasi Interpersonal Generasi Z
pada Toxic Relationship Dengan Pendekatan Cognitive Dissonance Theory***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, 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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Agustus 2025

Yang menyatakan



Thalia Jasmine

ANALISIS KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* GENERASI Z PADA *TOXIC RELATIONSHIP* DENGAN PENDEKATAN *COGNITIVE DISSONANCE THEORY*

Thalia Jasmine

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi *interpersonal* generasi Z dalam menghadapi *toxic relationship* serta bentuk komunikasi yang dilakukan ketika berada dalam hubungan yang tidak sehat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan dari generasi Z yang memiliki pengalaman menjalani *toxic relationship*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dinamika hubungan generasi Z. *Toxic relationship* pada umumnya ditandai dengan adanya perilaku manipulatif, pengendalian berlebihan, *trust issues*, serta kurangnya keterbukaan dalam komunikasi. Generasi Z memiliki kesadaran yang cukup tinggi terhadap pentingnya komunikasi, namun masih menghadapi kesulitan dalam menerapkan komunikasi *interpersonal*, mengendalikan emosi, dan menolak perlakuan yang tidak sehat. Media sosial dan lingkungan digital juga berpengaruh dalam memperkuat ataupun memperlemah pola komunikasi yang terbentuk. Penelitian ini menggunakan *Cognitive Dissonance Theory* untuk menjelaskan ketidaknyamanan psikologis yang dialami individu ketika harapan terhadap pasangan bertentangan dengan realitas yang dijalani, serta bagaimana kondisi tersebut memengaruhi pola komunikasi mereka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengalaman *toxic relationship* tidak hanya berdampak pada kondisi emosional dan psikologis, tetapi juga memengaruhi cara generasi Z berkomunikasi dalam hubungan selanjutnya.

Kata Kunci: Komunikasi *interpersonal*, generasi Z, *toxic relationship*, *cognitive dissonance theory*

ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL GENERASI Z PADA TOXIC RELATIONSHIP DENGAN PENDEKATAN COGNITIVE DISSONANCE THEORY

Thalia Jasmine

ABSTRACT

This study aims to determine how Generation Z interpersonal communication handles toxic relationships and the types of communication they employ in unhealthy relationships. This study used a qualitative method with a case study approach. Data were obtained through in-depth interviews with several Generation Z informants who have experienced toxic relationships. The results indicate that interpersonal communication plays a crucial role in shaping the dynamics of Generation Z relationships. Toxic relationships are generally characterized by manipulative behavior, excessive control, trust issues, and a lack of openness in communication. Generation Z has a high level of awareness of the importance of communication, but still faces difficulties in implementing interpersonal communication, controlling emotions, and rejecting unhealthy behavior. Social media and the digital environment also influence the strengthening or weakening of established communication patterns. This study uses Cognitive Dissonance Theory to explain the psychological discomfort individuals experience when their expectations of their partner conflict with their reality, and how this situation affects their communication patterns. This study concludes that experiences of toxic relationships not only impact emotional and psychological well-being but also influence how Generation Z communicates in subsequent relationships.

Keywords: *Interpersonal communication, Generation Z, toxic relationships, cognitive dissonance theory*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	12
PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep yang Relevan.....	14
2.1.1 Komunikasi <i>Interpersonal</i>	14
2.1.2 Gen Z.....	16
2.1.3 <i>Toxic Relationship</i>	18
2.1.4 <i>Cognitive Dissonance Theory</i>	19
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	22
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain dan Pendekatan.....	37
3.2 Objek dan Subjek	38
3.3 Pengumpulan Data	39
3.3.1 Sumber Data Sekunder dan Sumber Data Primer.....	39
1. Wawancara	40
2. Observasi	40
3. Dokumentasi.....	41
3.4 Analisis Data	41

1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	42
2. Penyajian data (<i>Data Display</i>).....	42
- Kesimpulan dan Verifikasi	42
3.5 Profil Informan	43
3.6 Triangulasi Data	43
1. Triangulasi Sumber	44
2. Triangulasi Teknik.....	44
3. Triangulasi Waktu	44
3.7 Operasionalisasi Konsep	46
BAB IV.....	48
PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Konteks Penelitian	49
4.1.1 Karakteristik Komunikasi <i>Interpersonal</i> Gen Z dalam Hubungan <i>Toxic</i>	49
4.1.2 Subjek Penelitian	49
4.2 Penyajian data.....	50
4.2.1 Sumber–Penerima.....	50
4.2.2 Pesan.....	51
4.2.3 <i>Encoding–Decoding</i>	54
4.2.4 Media.....	55
4.2.5 Umpan Balik.....	56
4.2.6 Konsonan.....	58
4.2.7 Disonan.....	59
4.2.8 Tidak Relevan.....	60
4.3 Pembahasan dan Hasil Diskusi.....	62
4.3.1 Media Menjadi Peran Utama Dalam <i>Toxic Relationship</i>	62
4.3.2 <i>Cognitive Dissonance</i> dan Komunikasi <i>Interpersonal</i> dalam Keputusan Gen Z Mempertahankan Hubungan <i>Toxic</i>	66
BAB V.....	74
SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Batasan	75
5.3 Saran dan Implikasi	75
5.3.1 Saran untuk Peneliti Berikutnya.....	75
5.3.2 Saran untuk Industri/Lembaga.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gloria Jessica Sempat Alami Trauma.....	7
Gambar 1.2 Berita Rizki Billar Mengaku Memiliki Masalah Trust Issue.....	8
Gambar 1.3 Persentase Kekerasan terhadap Perempuan Dewasa berdasarkan jenis Kekerasan yang dialami.....	8
Gambar 1.4 Tabel Korban Kekerasan Perempuan Nasional Berdasarkan Provinsi Tahun 2025 (Maret).....	9
Gambar 1.5 Korban Perempuan menurut Kelompok Umur.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Sebelumnya.....	34
Tabel 3.1 Profil informan Perempuan.....	43
Tabel 3.2 Profil Triangulator.....	45
Tabel 3.3 Operasionalisasi Konsep.....	47