

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Generasi Z

##### 1. Pengertian Generasi Z

Menurut Rainer (dalam BPS, 2023) mengungkapkan bahwa generasi Z adalah kelompok demografis yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 yang mana saat ini generasi tersebut berada di usia 14 hingga 29 tahun. Definisi generasi Z secara etimologis berasal dari istilah “*postmillennials*,” “*centennials*,” “*pivotal*,” dan “*zappers*” yang artinya pasca milenium, generasi seratus tahun, generasi penting, dan generasi yang mudah terpengaruh (Yilmaz, dkk. 2024). Generasi Z merupakan generasi yang tumbuh besar dengan teknologi dan internet sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari sehingga dapat dikatakan akrab dengan berbagai macam media sosial sejak kecil (Ramadhani & Khoirunisa, 2025).

Generasi Z adalah individu yang lahir lebih dari 1 miliar orang yang memiliki nilai, motivasi karier, gaya komunikasi, serta ekspektasi kerja yang berbeda dari generasi sebelumnya di tahun 1997-2012 (Burger, dkk. 2021). Generasi Z adalah kelompok kohort yang lahir antara sekitar tahun 1995-2010, yang mana generasi tersebut tidak hanya dibatasi dari rentang tahunnya tetapi juga pada kondisi sosial dan digital yang membentuk identitasnya (Dolot, 2018). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), generasi Z merupakan generasi yang lahir pada akhir tahun 1990-an dan di awal tahun 2000-an.

## 2. Karakteristik Generasi Z

Menurut Shofiyyah, dkk. 2024 generasi Z memiliki karakteristik utama yang digarisbawahi meliputi:

### a. Keahlian teknologi tingkat lanjut

Gen Z memiliki kemampuan mahir dalam memanfaatkan teknologi digital, menjadi pengguna aktif *gadget*, media sosial, dan platform pembelajaran daring.

### b. Kecenderungan konsumsi konten beragam

Karakteristik ini menunjukkan bahwa gen Z tidak hanya pasif menerima informasi. Individu aktif mencari dan memilih berbagai jenis konten sesuai minat dan tujuan pembelajaran.

### c. Preferensi pada pembelajaran interaktif

Gen Z lebih efektif dan tertarik pada model pendidikan yang mengintegrasikan teknologi seperti kelas digital, diskusi *online*, dan materi audiovisual.

## 3. Adaptasi Generasi Z

Menurut Tirocchi (2024) mengatakan bahwa generasi Z dibesarkan dalam lingkungan media yang membentuk nilai dan realitas sosial. Generasi ini membentuk “komunitas jaringan” keluarga inti diperluas ke teman dan lingkungan digital. Generasi Z ini juga berkembang dalam dimensi “*onlife*” di mana interaksi *online* dan *offline* menyatu dalam kehidupan sehari-hari.

## 4. Perkembangan Sosial Generasi Z

Waruwu & Lestari (2025) mengungkapkan bahwa perkembangan sosial dengan hiperkonektivitas melalui media sosial, gen Z menunjukkan inklusivitas,

otonomi nilai, dan keterlibatan tinggi dalam isu sosial/global (lingkungan, kesetaraan gender, kesehatan mental), walau juga menghadapi tantangan seperti *cyberbullying*. Ramadhani, dkk. (2025) juga mengatakan mengenai perkembangan sosial generasi Z dapat dilihat sekarang ini mahasiswa gen Z mengenal digitalisasi dapat membawa interaksi sosial baru, namun juga menurunkan kedekatan emosional, menimbulkan ketergantungan pada teknologi, dan memudarnya batas etika.

## **B. Kemampuan Interaksi Sosial**

### **1. Pengertian Kemampuan Interaksi Sosial**

Kemampuan interaksi sosial adalah suatu tindakan yang dapat diamati dalam kehidupan sehari-hari yang mana tingkah lakunya dapat diterima secara sosial dan memungkinkan terjadinya interaksi yang efektif dengan orang lain (Fisher, Marterella, & Grover, dkk. dalam Lamash, dkk. 2023). Interaksi sosial berasal dari bahasa latin "*Con atau Cum*" yang artinya bersama-sama dan "*Tango*" yang artinya menyentuh, jadi secara harfiah dapat diartikan dengan bersama-sama menyentuh (Islamiyah, dkk. 2024). Interaksi sosial dapat didefinisikan sebagai proses di mana antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok berhubungan satu dengan yang lain (Islamiyah, dkk. 2024).

Menurut Al Badawi & Suparno (2018) menjelaskan bahwa keterampilan interaksi sosial atau kemampuan interaksi sosial merupakan kemampuan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan sosial dan kognitif seseorang dalam berinteraksi sosial dengan orang lain. Sebial, dkk. (2024) menyatakan bahwa kemampuan interaksi sosial dapat berupa kerjasama/*cooperation*, keterampilan asertif/*assertion*, dan pengendalian diri/*self-*

*control* yang digunakan untuk menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan bahasa, semakin efektif interaksi sosial seseorang. Perilaku interaksi sosial merupakan kumpulan tindakan, sikap, dan respons individu saat berhubungan dengan orang lain atau kelompok. Dalam interaksi tersebut individu menunjukkan karakteristik seperti kesopanan, solidaritas, empati, kerjasama, dan kepedulian sosial (Destiana, dkk. 2024).

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Interaksi Sosial

Generasi Z cenderung tidak memahami pentingnya berinteraksi sosial, sebab saat ini masih terlihat gen Z yang mengandalkan interaksi secara *online* saja. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan interaksi sosial menurut Kayani, dkk. (2023) yaitu:

### a) Faktor Kognitif

- 1) Kemampuan Eksekutif: Kemampuan memori kerja, perencanaan, dan kontrol perhatian yang mempermudah dalam memproses interaksi sosial kompleks dan merespons secara tepat dalam percakapan atau situasi sosial.
- 2) Fleksibilitas Kognitif: Menunjang adaptasi terhadap pola sosial yang berubah dan kemampuan beralih antara konteks sosial yang berbeda (misalnya, antara diskusi kelas dan interaksi santai).

### b) Faktor Interpersonal

- 1) Empati dan Komunikasi Emosional: Individu yang mampu merasakan dan menanggapi perasaan orang lain menunjukkan interaksi sosial yang lebih harmonis dan disesuaikan.

2) Keterampilan Komunikasi Verbal dan Non Verbal: Kemampuan berbicara secara jelas, mendengarkan aktif, menggunakan bahasa tubuh yang sesuai sangat penting untuk membangun relasi positif.

c) Faktor Kondisi Sosial dan Lingkungan

1) Dukungan Sosial: Keberadaan teman sebaya atau mentor yang suportif sangat meningkatkan rasa keterhubungan dan keberhasilan dalam interaksi sosial.

2) Komunitas yang Inklusif: Lingkungan yang terbuka terhadap perbedaan memudahkan integrasi dan memupuk interaksi yang produktif.

**3. Aspek-aspek Kemampuan Interaksi Sosial**

Menurut McGarry, dkk. (2021) menyebutkan bahwa aspek-aspek kemampuan interaksi sosial yaitu:

a) *Expressivity* (Ekspresivitas)

Kemampuan individu untuk menyampaikan emosi melalui ekspresi verbal maupun non verbal dalam memulai interaksi sosial.

b) *Sensitivity* (Sensitivitas)

Kemampuan membaca dan memahami konteks sosial serta menyadari apakah tindakan sendiri sesuai dengan situasi.

c) *Control* (Kontrol)

Kemampuan individu mengatur arah dan isi interaksi sosial termasuk mengontrol emosi yang ditampilkan.

d) *Perspective-Taking* (Pemahaman Sudut Pandang)

Kemampuan individu memahami bahwa orang lain memiliki perspektif, motivasi, dan pikiran berbeda juga memprediksi perilaku berdasarkan hal tersebut.

Sarwono (dalam Amalina, 2019) menyatakan bahwa aspek-aspek kemampuan interaksi sosial terdiri dari:

a) Komunikasi

Suatu penyampaian atau pertukaran pengetahuan, gagasan, pemikiran, serta tingkah laku antar individu.

b) Sikap

Suatu bentuk tindakan yang diawali dari sebuah perasaan seseorang baik itu berupa rasa sedih, senang, marah, dan lain sebagainya.

c) Adanya Norma Sosial

Sebuah aturan atau peraturan yang telah ada pada lingkungan masing-masing setiap individu tinggal.

### C. Regulasi Emosi

#### 1. Pengertian Regulasi Emosi

Regulasi emosi merupakan serangkaian proses intrinsik dan ekstrinsik yang bertanggung jawab untuk memantau, mengevaluasi, dan memodifikasi reaksi

emosional dengan menyinkronkan komponen fisiologis, kognitif, dan perilaku untuk mengekspresikan emosi (Thompson dalam Zafar, dkk. 2021). Menurut KBBI, istilah regulasi berasal dari bahasa latin *regulatio* yang berarti “pengaturan” atau “pengendalian” dan emosi berasal dari bahasa latin *emovere* yang berarti “luapan perasaan atau reaksi psikologis/fisiologis”, jadi dapat diartikan sebagai pengendalian terhadap luapan perasaan agar sesuai tujuan atau situasi. Regulasi emosi didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memodulasi dan merespons pengalaman emosional (Gross & John dalam Smith, dkk. 2023).

Gross & Thompson (dalam Kusuma & Sukmawati, 2018) mengungkapkan bahwa regulasi emosi adalah strategi atau cara yang digunakan individu untuk mengelola kondisi emosi saat mengalami tantangan emosi khusus seperti saat menjalin hubungan jarak jauh dengan tujuan menenangkan diri atau merubah pemikiran agar tetap stabil secara emosional. Perilaku regulasi emosi adalah seseorang yang memiliki kemampuan dalam mengelola intensitas dan durasi emosi. Perilaku tersebut dapat berupa melalui metode meditasi yang berfungsi dapat meningkatkan kesadaran dan membuat proses-proses mental menjadi lebih terkontrol (Walsh dalam Tejena & Sukmayanti, 2018). Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa regulasi emosi adalah upaya sadar untuk mengelola emosi melalui strategi kognitif, ekspresi, serta melalui praktik mindfulness.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Regulasi Emosi**

Menurut Hendrikson (dalam Lutfianawati, dkk. 2023) faktor-faktor yang mempengaruhi regulasi emosi antara lain:

a) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan merujuk pada kondisi sekitar tempat individu menjalani kehidupan, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, maupun masyarakat. Hubungan keluarga yang harmonis, suasana sekolah yang nyaman, serta keadaan masyarakat yang mendukung memiliki peran penting dalam memengaruhi perkembangan emosi individu.

a) Pola Asuh Orang Tua

Pola asuh yang diterapkan oleh orang tua memiliki beragam bentuk, seperti otoriter, permisif atau memanjakan, acuh tak acuh, hingga pola asuh yang penuh perhatian dan kasih sayang. Perbedaan pola asuh tersebut akan berdampak pada pembentukan dan perkembangan emosi individu.

b) Pengalaman Traumatik

Pengalaman masa lalu yang bersifat traumatis dapat memengaruhi perkembangan emosi seseorang. Dampaknya dapat berupa munculnya rasa takut serta kewaspadaan yang berlebihan, sehingga kondisi emosional individu menjadi terganggu.

c) Jenis Kelamin

Jenis kelamin memperlihatkan bahwa perbedaan gender juga berhubungan dengan perbedaan strategi regulasi emosi yang digunakan. Misalnya, seorang wanita yang berumur 7-17 tahun lebih dapat meluapkan tentang emosi yang menyakitkan dari pada anak laki-laki yang juga seumuran dengannya.

d) Usia

Kematangan emosi dipengaruhi oleh tingkat pertumbuhan dan kematangan fisiologis seseorang. Semakin bertambah usia, kadar hormonal seseorang menurun sehingga mengakibatkan penurunan pengaruh emosional seseorang.

e) Perubahan Jasmani

Perubahan jasmani adalah perubahan hormon-hormon yang mulai berfungsi sesuai dengan jenis kelaminnya masing-masing. Misalnya, perubahan kulit wajah yang awalnya bersih menjadi berjerawat.

f) Perubahan Pandangan Luar

Perubahan pandangan luar dapat menimbulkan konflik dalam emosi seseorang seperti tidak konsistennya sikap dunia luar terhadap pribadi seseorang, membedakan wanita dan pria. Dunia luar memanfaatkan kondisi ketidakstabilan seseorang untuk pengaruh yang negatif.

### 3. Aspek-aspek Regulasi Emosi

Gross & Thompson (dalam Rusmaladewi, dkk. 2020) menjelaskan aspek-aspek regulasi emosi terdiri dari tiga macam aspek sebagai berikut:

a) *Emotions Monitoring* (Memonitor Emosi)

Memonitor emosi merupakan kemampuan individu untuk menyadari dan memahami seluruh proses yang terjadi di dalam diri seperti perasaan, pikiran, dan latar belakang dari tindakan. Memonitor emosi digunakan untuk membantu individu agar terhubung dengan emosi, pikiran, serta menjadikan individu mampu menamakan setiap emosi yang datang secara tiba-tiba.

b) *Emotions Evaluating* (Mengevaluasi Emosi)

Mengevaluasi emosi adalah kemampuan individu untuk mengatur atau mengelola dan menyeimbangkan emosi-emosi yang muncul. Kemampuan mengatur atau mengelola emosi dikhususkan emosi negatif seperti marah, sedih, kecewa, dendam, benci yang membuat individu kedepannya tidak terbawa dan terpengaruh mendalam pada dirinya.

c) *Emotions Modifications* (Modifikasi Emosi)

Modifikasi emosi merupakan kemampuan individu untuk mengubah emosi sebaik mungkin sehingga hal tersebut dapat membantu memotivasi diri ketika individu tersebut dalam kondisi putus asa, cemas, dan marah. Kemampuan ini digunakan untuk menumbuhkan rasa optimis dalam menjalani hidup. Kemampuan ini juga berfungsi sebagai benteng pertahanan ketika individu mendapat hambatan atau masalah besar yang memungkinkan terjadinya kehilangan harapan.

## **D. Keterampilan Komunikasi**

### **1. Pengertian Keterampilan Komunikasi**

Keterampilan komunikasi adalah suatu bakat yang kemungkinan masing-masing individu miliki untuk mengumpulkan dan mentransfer informasi ke orang lain (Sharma, dkk. 2022). Suatu tindakan untuk berbagi informasi, berbagi pandangan dari satu orang, tempat, dan kelompok ke orang lain yang dilakukan oleh seseorang disebut keterampilan komunikasi (Saxena, dkk. 2022). Secara etimologis komunikasi dalam bahasa Inggris "*communication*" berasal dari kata "*communicatus*" dalam bahasa Latin yang artinya "berbagi" atau "menjadi milik

bersama,” jadi secara harfiah keterampilan komunikasi adalah merujuk pada kemampuan individu dalam menjalankan proses komunikasi mulai dari menafsirkan, menyampaikan, memberi makna hingga menerima pesan secara efektif (Schramm dalam Ramli, 2023).

Keterampilan komunikasi tidak terlepas dari kemampuan secara kognitif dan kemampuan berbahasa. Keterampilan komunikasi merupakan salah satu keterampilan yang harus dimiliki masing-masing orang guna menunjang keterampilan abad ke-21 (Anas & Sapri, 2021). Keterampilan komunikasi didefinisikan sebagai suatu proses melalui seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan untuk membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak) (Hovland, Janis, & Kelley dalam Anas & Sapri, 2021). Menurut Ansari, dkk. (2022) perilaku sosial dalam menyampaikan dan berbagi pandangan, emosi, perasaan dengan orang lain merupakan arti dari keterampilan komunikasi.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Komunikasi**

Widjaja (dalam Meilianingrum, 2014) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keterampilan komunikasi diantaranya:

### **a) Keterbukaan**

Sifat keterbukaan di sini dijelaskan bahwa individu harus terbuka kepada orang-orang yang berinteraksi dengannya. Dari sini orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan dari individu tersebut.

### **b) Empati**

Empati merupakan kemauan seseorang untuk menempatkan dirinya pada peranan atau posisi orang lain. Faktor ini mungkin dianggap sulit oleh seseorang

karena dalam empati seseorang tidak melakukan penilaian terhadap perilaku orang lain sebaliknya dapat mengetahui perasaan, kegemaran, nilai, sikap serta perilaku orang lain.

c) Perilaku Sportif

Komunikasi akan berjalan efektif apabila di dalam diri seseorang terdapat perilaku sportif artinya seseorang dalam menanggapi suatu masalah tidak bersikap bertahan (*defensive*).

### 3. Aspek-aspek Keterampilan Komunikasi

Devito (dalam Meilianingrum, 2014) mengemukakan bahwa keterampilan komunikasi terbagi menjadi lima aspek yaitu:

a) *Openness* (Keterbukaan)

Sikap atau perilaku yang menandakan kejujuran, transparansi, serta kesediaan untuk berbagi informasi atau pikiran dengan orang lain. Dalam makna ini mencakup komunikasi emosional, sosial, dan intelektual yang terbuka.

b) *Emphaty* (Empati)

Kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami orang lain serta mampu menempatkan diri pada posisinya. Dalam hal ini, individu tidak hanya sekedar memahami secara logis tetapi juga merasakan secara emosional seolah merasakan apa yang sedang individu alami.

c) *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Suatu bentuk respon positif atau perasaan memihak ke arah dukungan terhadap suatu objek bisa berupa orang, gagasan, kelompok, atau situasi. Dalam psikologi sosial ini, mencakup penilaian afektif yang cenderung pada perasaan mendukung, menyetujuinya, atau memihak objek tersebut.

d) *Positiveness* (Sikap positif)

Kecenderungan untuk melihat dan merespons situasi, orang, dan diri sendiri dengan cara yang optimis, konstruktif, dan penuh harapan. Pada sikap seperti ini dianggap sebagai kunci bahagia dan sukses dalam hidup.

e) *Equality* (Kesetaraan)

Pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak saling memiliki nilai dan berharga serta bahwa pada masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

## **B. Hubungan Antara Regulasi Emosi dan Keterampilan Komunikasi dengan Kemampuan Interaksi Sosial**

Regulasi emosi adalah kemampuan mengelola emosi positif atau negatif yang mempengaruhi interaksi sosial. Gen Z yang mampu meregulasi emosi cenderung lebih adaptif dalam situasi sosial (Gross, 2015). Regulasi emosi yang baik meningkatkan empati dan interaksi sosial lebih positif (Eisenberg, 2000). Keterampilan komunikasi adalah komunikasi efektif (verbal/nonverbal) yang menjadi kunci sukses interaksi sosial. Gen Z yang terampil berkomunikasi dapat membangun hubungan lebih harmonis. Keterampilan komunikasi yang efektif memperkuat hubungan sosial dan interaksi lebih lancar (Rubin & Martin, 1994). Interaksi Sosial adalah interaksi yang dipengaruhi oleh kemampuan

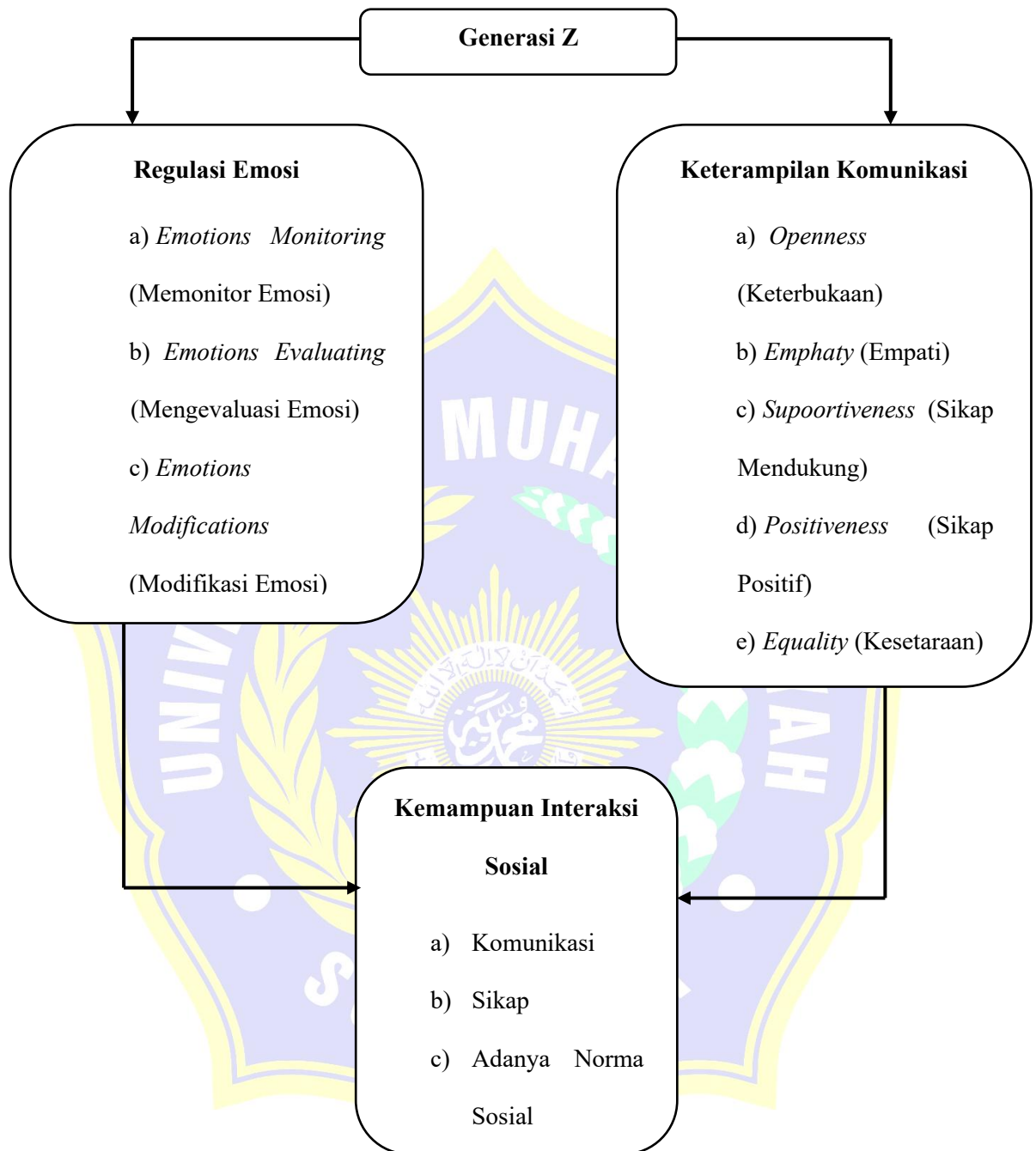
mengelola emosi dan komunikasi, empati dan responsif terhadap orang lain menjadi faktor penting (Eisenberg, 2000). Gen Z yang mampu meregulasi emosi dan berkomunikasi efektif cenderung memiliki kemampuan interaksi sosial yang lebih baik. Media sosial dapat memperkuat atau melemahkan regulasi emosi dan keterampilan komunikasi (Baumeister & Vohs, 2007). Lingkungan (sekolah, keluarga) membentuk pola interaksi gen Z.

Jadi, benang merah antara regulasi emosi, keterampilan komunikasi, dan kemampuan interaksi sosial adalah bahwa ketiganya saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain dalam membentuk perilaku sosial yang efektif:

1. Regulasi emosi memainkan peran penting dalam kemampuan interaksi sosial karena emosi yang tidak terkendali dapat mengganggu komunikasi dan hubungan dengan orang lain.
2. Keterampilan komunikasi yang efektif juga sangat penting dalam interaksi sosial karena memungkinkan individu untuk menyampaikan kebutuhan, keinginan, dan perasaan mereka dengan jelas dan efektif.
3. Kemampuan interaksi sosial yang baik memerlukan kombinasi dari regulasi emosi dan keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga individu dapat berinteraksi dengan orang lain secara efektif dan membangun hubungan yang positif.

Dengan demikian, regulasi emosi dan keterampilan komunikasi dapat dianggap sebagai fondasi untuk kemampuan interaksi sosial yang efektif. Ketika individu dapat mengatur emosi mereka dan berkomunikasi dengan efektif, mereka lebih cenderung untuk memiliki interaksi sosial yang positif dan membangun hubungan yang sehat dengan orang lain.

### C. Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1**

**Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang ingin diuji kebenarannya melalui penelitian. Berdasarkan uraian diatas hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara regulasi emosi dan keterampilan komunikasi dengan kemampuan interaksi sosial pada generasi Z.

