
TRANSFORMASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KUALITAS HUBUNGAN SOSIAL MASYARAKAT PERKOTAAN

Dedi Iskandar¹, Sucica Armi Fitria^{2*}, Esti Noviana³, Oca Prasisca⁴, Sri Hertimi⁵

^{1,2,3,4,5}UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email Korespondensi : [2* armifitriasucica@gmail.com](mailto:armifitriasucica@gmail.com)

Diterima: 05-04-2026 Direvisi : 05-05-2026 Disetujui : 05-06-2026 Diterbitkan : 05-07-2026

Abstract

The rapid development of digital communication technology has fundamentally changed the pattern of human interaction. This study aims to analyze the transformation of interpersonal communication in the digital era and its implications for the quality of social relationships in urban communities. Using a qualitative descriptive method, data were collected through semi-structured interviews with 20 urban residents in major cities, field observations, and literature studies. The results show a significant shift from face-to-face communication to computer-mediated communication (CMC). This transformation expands weak ties networks but reduces the depth of interaction in primary relationships, driven by the phubbing phenomenon and superficial communication. In conclusion, while digital technology improves communication accessibility and efficiency, it poses a challenge to the quality and emotional depth of urban social relationships, requiring a balanced approach between virtual and physical interactions.

Keywords: *Interpersonal Communication; Digital Era; Social Relationships; Urban Community.*

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi digital telah mengubah secara mendasar pola interaksi manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi komunikasi interpersonal di era digital dan implikasinya terhadap kualitas hubungan sosial masyarakat perkotaan. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan 20 warga perkotaan di kota-kota besar, observasi lapangan, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan adanya pergeseran signifikan dari komunikasi tatap muka langsung menjadi komunikasi yang dimediasi komputer atau computer-mediated communication (CMC). Transformasi ini memperluas jaringan hubungan yang lemah (weak ties) namun menurunkan kedalaman interaksi pada hubungan primer, yang dipicu oleh fenomena phubbing dan komunikasi yang bersifat superfisial. Kesimpulannya, meskipun teknologi digital meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi komunikasi, ia membawa tantangan terhadap kualitas dan kedalaman emosional hubungan sosial masyarakat perkotaan, sehingga diperlukan pendekatan yang seimbang antara interaksi virtual dan fisik.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Era Digital; Hubungan Sosial; Masyarakat Perkotaan.

Pendahuluan

Masyarakat perkotaan modern saat ini tengah menghadapi fenomena disrupsi sosiokultural yang masif akibat penetrasi teknologi digital yang berlangsung sangat cepat, agresif, dan masuk ke dalam ruang-ruang paling privat dalam kehidupan sehari-hari (Chotimah, 2017). Peradaban urban kontemporer dicirikan oleh ketergantungan mutlak pada gawai pintar (*smartphone*) dan konektivitas internet berkecepatan tinggi yang membentuk pola habitus baru. Interaksi antarmasyarakat yang semula berbasis pada kehadiran fisik secara spasial di dunia nyata kini telah bergeser secara struktural ke ruang siber (*cyberspace*) melalui platform media sosial dan aplikasi pesan instan (Juditha, 2018). Fenomena ini memicu lahirnya era *Computer-Mediated Communication* (CMC) yaitu proses komunikasi manusia yang dimediasi oleh perangkat komputer atau gawai digital yang secara radikal mengubah arsitektur komunikasi interpersonal serta tata kelola emosi individu di lingkungan urban (Nasrullah, 2016). Inti masalah yang dikaji dalam artikel ini adalah bagaimana transformasi komunikasi berbasis digital tersebut secara riil memengaruhi kualitas, kedalaman, dan ikatan emosional dalam hubungan sosial masyarakat urban. Dinamika urbanisasi yang tinggi yang berjaln kelindan dengan tingginya waktu layar (*screen time*) harian sering kali menciptakan paradoks komunikasi kontemporer: individu merasa semakin terhubung secara digital dengan jaringan yang sangat luas, namun pada saat yang sama mereka mengalami degradasi keintiman, keterfokusan kognitif yang terpecah, serta kesepian sosial eksistensial yang mendalam di dunia nyata (Marchlewska et al., 2019).

Dalam menentukan posisi artikel penulis di tengah kajian-kajian terkait, perlu dilakukan telaah secara singkat terhadap artikel-artikel ilmiah yang sudah dipublikasikan sebelumnya. Kebanyakan studi terdahulu bertumpu pada dimensi fungsional dan manfaat efisiensi teknologi dalam ruang publik maupun institusional, seperti pemanfaatan media digital untuk efisiensi birokrasi, pertumbuhan ekonomi digital, atau efektivitas teknologi dalam menunjang produktivitas kerja jarak jauh di perkotaan (Suryani, 2020). Di sisi lain, beberapa kajian sosiologi lokal telah mencoba meneliti dampak gawai, namun spesifik terbatas pada ruang domestik anak-anak dan remaja di lingkungan sekolah (Chotimah, 2017; Juditha, 2018). Terdapat kekosongan kajian (*research gap*) yang mengevaluasi secara kritis bagaimana dinamika komunikasi interpersonal pada kelompok usia produktif perkotaan mengalami pergeseran makna ketika berhadapan dengan budaya digital yang menuntut respons instan (Nugroho, 2021). Artikel ini mengambil posisi untuk mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi secara kritis kualitas hubungan interpersonal di tengah maraknya fenomena *phubbing* (*phone-snubbing*) dan komunikasi yang bersifat superfisial (Kamba, 2018). Sisi orisinalitas dari artikel penulis terletak pada integrasi sosiologi perkotaan dengan psikologi komunikasi dalam konteks masyarakat kontemporer di Indonesia, di mana ketergantungan digital masyarakat urban telah mencapai titik jenuh yang memengaruhi habitus berkomunikasi secara luring secara nyata (Lestari, 2022).

Urgensi mengangkat masalah yang dikaji dalam artikel ini terletak pada dampaknya yang

destruktif terhadap kohesi sosial jangka panjang masyarakat perkotaan. Ketika intensitas komunikasi tatap muka (*face-to-face*) terus menurun dan digantikan oleh pertukaran teks yang terfragmentasi, kapasitas empati sosial, pembacaan mikro-ekspresi wajah, dan pemahaman kontekstual antarindividu cenderung mengalami degradasi yang mengkhawatirkan (Valkenburg & Peter, 2019). Aspek-aspek penting yang dibahas dalam artikel ini mencakup dekonstruksi bahasa komunikasi melalui simbol artifisial (emoji), fenomena pembajakan atensi oleh algoritma media sosial, dan bagaimana hal tersebut mereduksi nilai ketulusan dari sebuah interaksi interpersonal manusia (Fitriani, 2023). Alasan dan tujuan pembahasan masalah dalam artikel ini adalah untuk memetakan secara empiris pola pergeseran komunikasi urban serta merumuskan strategi menjaga serta mempertahankan modal sosial (*social capital*) di tengah arus digitalisasi yang masif (Cichocka, 2016; Hidayat & Khalika, 2019; Ikhwan, 2019). Bagian ini dimaksudkan untuk menunjukkan kontribusi keilmuan penulis bahwa masalah yang diangkat oleh penulis sangat penting untuk dipublikasikan karena perubahan watak komunikasi dari langsung menjadi termediasi layar berpotensi menggerus tatanan kultural kolektif jika tidak diimbangi dengan kesadaran sosial interaktif (Kamba, 2018). Artikel ini memberikan kontribusi teoretis baru berupa rumusan konsep *digital mindfulness* sebagai antitesis terhadap individualisme digital akut yang mengancam humanisme sejati masyarakat urban (Kamba, 2018).

Guna membedah dan menjawab permasalahan transformasi komunikasi ini secara ilmiah, penulis menguraikan metodologi yang digunakan secara singkat pada bagian akhir pendahuluan ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus eksploratif pada fenomena interaksi masyarakat di wilayah perkotaan (metropolitan) (Pratama, 2021). Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap 20 informan kunci kelompok masyarakat produktif serta ditunjang oleh observasi partisipatif pasif pada ruang publik komersial perkotaan (Setiawan, 2019). Perspektif yang dipakai secara kritis untuk membedah data lapangan adalah integrasi antara sosiologi komunikasi kritis dengan psikologi komunikasi kontemporer (Nugroho, 2021). Melalui lensa teoretis ini, makna simbolik dari pesan digital, penggunaan representasi grafis, perubahan perilaku nyata masyarakat urban di ruang publik, serta manipulasi impresi dalam interaksi sehari-hari dapat dianalisis dan diinterpretasikan secara mendalam, valid, serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademik (Ramadhan, 2024; Setiawan, 2019).

Tujuan dari pembahasan masalah dalam artikel ini adalah untuk memetakan pola pergeseran komunikasi urban serta merumuskan kontribusi keilmuan mengenai pentingnya menjaga modal sosial (*social capital*) di tengah arus digitalisasi (Cichocka, 2016; Ikhwan, 2019). Sisi orisinalitas ini penting untuk membuktikan kontribusi keilmuan penulis bahwa pergeseran komunikasi berpotensi merusak tatanan kultural jika tidak diimbangi dengan kesadaran sosial interaktif (Fitriani, 2023). Tanpa adanya kesadaran komunal luring, masyarakat urban berisiko kehilangan identitas sosialnya sebagai makhluk komunal yang membutuhkan kehangatan emosional sejati (Kamba, 2018). Untuk membedah fenomena ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan perspektif sosiologi digital dan psikologi komunikasi (Nugroho, 2021). Melalui pendekatan ini, makna simbolik dari pesan digital dan perubahan perilaku nyata masyarakat urban dapat dianalisis secara mendalam.

Metode

Metode penelitian ini ditulis secara ringkas dan bersifat operasional tanpa menggunakan kutipan teoretis di dalamnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus pada fenomena interaksi masyarakat di wilayah perkotaan (metropolitan). Pendekatan yang digunakan adalah sosiologi komunikasi kritis untuk melihat dampak teknologi terhadap perilaku sosial nyata. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer berupa hasil wawancara mendalam serta catatan observasi lapangan, dan data sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, buku teks sosiologi, dan dokumen relevan.

Teknik penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling* dengan menetapkan kriteria inklusi: (1) masyarakat produktif perkotaan berusia 20–40 tahun; (2) berdomisili atau bekerja di pusat kota; (3) aktif menggunakan gawai dan media sosial minimal 5 jam per hari. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh informan kunci sebanyak 20 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara (*interview guide*) semi-terstruktur, lembar catatan observasi, dan alat perekam digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahapan terintegrasi: wawancara mendalam secara tatap muka dan daring, observasi partisipatif pasif di ruang-ruang publik perkotaan (seperti kafe, fasilitas transportasi umum, dan ruang tunggu kantor), serta studi dokumentasi literatur. Selanjutnya, teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga aktivitas utama secara simultan, yaitu reduksi data (menyeleksi dan mengklasifikasikan hasil wawancara sesuai rumusan masalah), penyajian data (*data display*) ke dalam matriks naratif dan tabel sistematis, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi keabsahan temuan secara kritis di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini memaparkan temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 20 informan masyarakat perkotaan, observasi partisipatif di beberapa titik ruang publik perkotaan, serta dianalisis secara kritis menggunakan perspektif sosiologi komunikasi dan psikologi komunikasi. Untuk menjaga privasi, identitas informan disamarkan menggunakan inisial.

1. Pergeseran Pola Komunikasi Interpersonal Masyarakat Perkotaan

A. Dominasi Media Sosial dan Aplikasi Pesan Instan

Intensitas Penggunaan Smartphone dan Media Digital

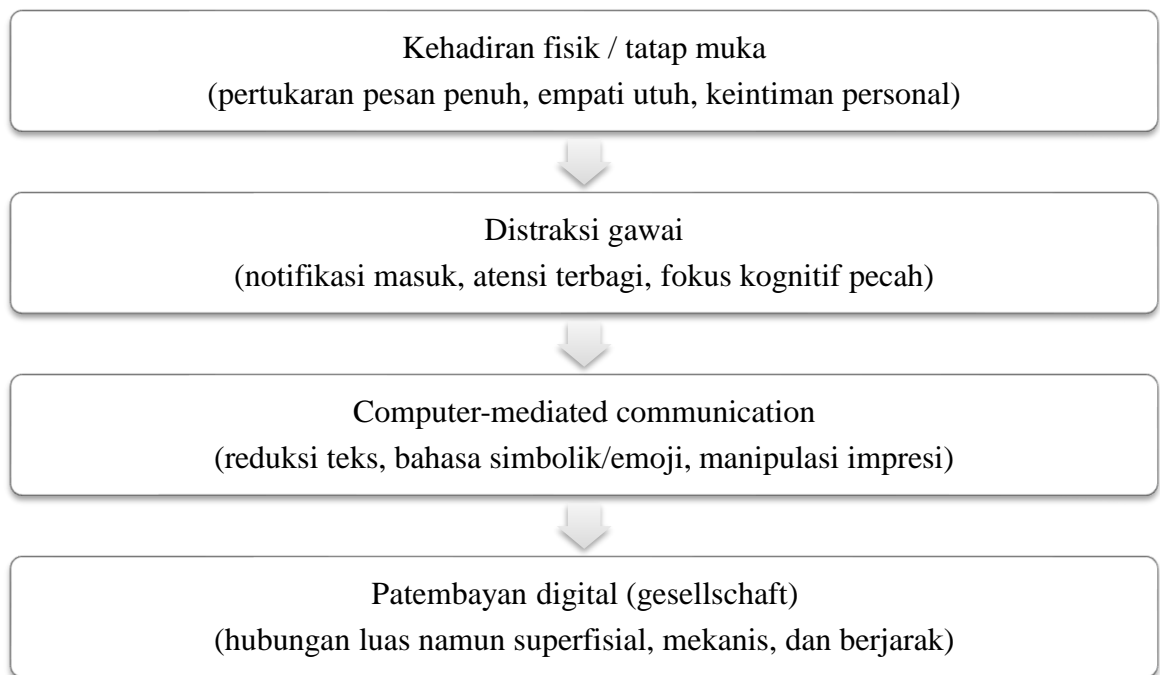
Penetrasi gawai pintar (smartphone) di kawasan urban tidak lagi sekadar berfungsi sebagai alat komunikasi alternatif, melainkan telah menjadi episentrum dari seluruh aktivitas sosial individu. Karakteristik masyarakat perkotaan yang menuntut mobilitas tinggi dan efisiensi waktu berimplikasi pada tingginya ketergantungan mereka pada layar gawai. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, rata-rata informan menghabiskan waktu di depan layar (screen time) berkisar antara 5 hingga 8 jam per hari untuk berinteraksi secara virtual. Ketergantungan yang tinggi terhadap interaksi virtual ini diukur melalui durasi rata-rata harian penggunaan media digital oleh informan di area perkotaan. Data mengenai estimasi waktu dan persepsi dampaknya terhadap ruang interaksi fisik secara komprehensif dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Estimasi Durasi Penggunaan Media Digital dan Persepsi Dampak Sosial

Karakteristik Aktivitas Digital	Durasi Rata-rata per Hari	Dampak Terhadap Hubungan Sosial Nyata
Komunikasi via <i>Instant Messaging</i>	4 - 5 Jam	Hubungan terasa cepat namun kurang mendalam
Akses Media Sosial (Instagram/TikTok)	3 - 4 Jam	Munculnya komparasi sosial dan kecemasan
Penggunaan Gawai saat Berkumpul (<i>Phubbing</i>)	1 - 2 Jam	Mengurangi keintiman dan respons empati langsung

(Sumber: Data Primer, 2026)

Berdasarkan paparan Tabel 1, terlihat bahwa porsi waktu terbesar masyarakat urban dihabiskan untuk aktivitas komunikasi yang termediasi layar. Kuantitas waktu yang dialokasikan untuk gawai ini menggeser alokasi waktu untuk dialog interpersonal luring yang intim. Kehadiran teknologi yang konstan di genggam menciptakan keterikatan psikologis di mana informan merasa harus selalu siaga (*always-on*). Pola pergeseran struktural komunikasi dari bentuk tradisional konvensional menuju bentuk modern termediasi ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Transformasi Komunikasi Interpersonal
(Sumber: Hasil Analisis Teoretis Komunikasi Digital, 2026)

Gambar 1 memperlihatkan secara visual bagaimana kehadiran gawai memotong rantai umpan balik emosional langsung (Fitriani, 2023). Interaksi antarindividu tidak lagi memerlukan kehadiran fisik, yang pada akhirnya memicu perubahan watak hubungan sosial dari paguyuban (*gemeinschaft*) yang erat menjadi patembayan (*gesellschaft*) yang mekanis dan berjarak (Fitriani, 2023).

Kuantitas waktu yang dialokasikan untuk berinteraksi melalui platform digital membentuk sebuah realitas baru di lingkungan urban. Untuk memahami bagaimana ketergantungan ini membentuk realitas baru, berikut adalah penuturan dari Informan AR (27 tahun, Pegawai Swasta):

"Dalam sehari, rasanya hampir tidak mungkin saya lepas dari HP lebih dari 30 menit, kecuali saat tidur. Mulai bangun tidur, hal pertama yang dibuka adalah WhatsApp untuk cek kerjaan atau Instagram untuk lihat update teman. Kalau lagi di transportasi umum atau Gojek, ya scrolling terus. Bahkan kalau lagi nongkrong sama teman di kafe pun, kalau pembicaraan lagi agak sepi, otomatis tangan langsung meraba HP dan buka media sosial. Rasanya ada kecemasan tersendiri kalau ketinggalan informasi atau tidak merespons chat dengan cepat." Informan AR.

Kecemasan yang diutarakan oleh AR merupakan indikasi nyata dari fenomena *Fear of Missing Out* (FoMO), yang mengkondisikan masyarakat urban untuk terus mengawasi ruang digitalnya (Marchlewska et al., 2019). Hal ini merusak kemampuan individu untuk menikmati momen kekinian bersama orang-orang di sekitarnya. Atensi manusia yang terbatas dibajak oleh stimulasi algoritma digital yang dirancang untuk mempertahankan

durasi tatap layar, mengorbankan kualitas perhatian yang seharusnya diberikan pada mitra bicara di dunia nyata.

Senada dengan hal tersebut, Informan ND menyatakan:

"Pekerjaan dan kehidupan sosial saya 90% ada di dalam HP. Komunikasi dengan pacar, keluarga, sampai teman tongkrongan semuanya lewat grup WhatsApp atau DM Instagram. Kadang saya merasa lebih lancar ngobrol dan bercanda lewat chat pakai emoji atau meme daripada harus ketemu langsung. Kalau ketemu langsung itu rasanya harus mikir keras mau ngomong apa, sedangkan kalau lewat chat kan kita punya waktu buat mikir dan menyusun kata-kata yang pas."

B. Perubahan Karakteristik Pesan dan Bahasa Simbolik

Ketergantungan yang tinggi ini memicu perubahan radikal pada karakteristik pesan yang dialirkan dalam komunikasi interpersonal (Nasrullah, 2016). Komunikasi yang mediasi komputer atau *computer-mediated communication* (CMC) cenderung mereduksi teks menjadi bentuk yang sangat ringkas, terfragmentasi, dan mengandalkan simbol-simbol artifisial seperti emoji, stiker, atau akronim (Nasrullah, 2016). Penggunaan simbol visual ini digunakan untuk menggantikan ekspresi emosional yang hilang akibat ketiadaan kontak fisik. Secara psikologis, pergeseran ini memotong rantai umpan balik emosional yang utuh. Ketika dua individu berkomunikasi secara langsung, mereka saling membaca mikro-ekspresi wajah, perubahan intonasi suara, dan gestur tubuh yang menjadi indikator keikhlasan serta kedalaman pesan (Nugroho, 2021).

Penggunaan simbol visual digunakan untuk menggantikan ekspresi emosional yang hilang akibat ketiadaan kontak fisik (Nugroho, 2021). Namun, manipulasi simbol ini sering kali memicu kelelahan komunikasi (*communication fatigue*) karena individu dituntut menafsirkan teks tanpa petunjuk paralinguistik yang jelas. Informan RZ (31 tahun, Manajer Operasional) menguraikan pengalamannya:

"Sering kali terjadi salah paham kalau cuma lewat chat. Kalau saya ketik kalimat pendek tanpa emoji, staf saya mengira saya lagi marah. Akhirnya, sekarang saya terpaksa selalu menambahkan emoji senyum atau jempol di setiap akhir chat hanya untuk menjaga perasaan lawan bicara. Komunikasi jadi terasa melelahkan karena kita harus memanipulasi simbol agar tidak terjadi salah interpretasi."

Secara psikologis, pergeseran bahasa simbolik ini memotong rantai umpan balik emosional yang utuh (Nugroho, 2021). Ketika dua individu berkomunikasi secara langsung, mereka saling membaca mikro-ekspresi wajah dan perubahan intonasi suara yang menjadi indikator keikhlasan serta kedalaman pesan (Nugroho, 2021). Dalam ruang digital, indikator emosional tersebut direduksi menjadi representasi grafis, sehingga pesan digital sering kali gagal mengalirkan kedalaman makna emosional secara akurat. Kondisi ini menunjukkan bahwa teks digital sering kali gagal mengalirkan kedalaman makna emosional secara akurat. Komunikasi interpersonal berubah dari proses pemahaman batin yang mendalam menjadi sekadar pertukaran data informasi yang cepat dan superfisial (Hidayatullah, 2025).

Hadirnya fitur-fitur pintar seperti *smart reply* atau rekomendasi teks otomatis di berbagai aplikasi pesan instan semakin memperparah mekanisasi komunikasi ini. Individu tidak lagi mendesain pesan berdasarkan refleksi emosi batinnya secara otentik, melainkan

memilih opsi otomatis yang disediakan oleh algoritma gawai. Otomatisasi respons ini pada akhirnya mereduksi orisinalitas, humanisme, dan nilai ketulusan dari sebuah interaksi interpersonal (Kamba, 2018). Individu diperlakukan seolah-olah menjadi bagian dari mesin teknologi itu sendiri, yang mengikis empati dasar antarsesama (Kamba, 2018).

Masyarakat perkotaan kini mengalami gejala di mana fungsi ruang fisik seperti alun-alun, taman kota, bahkan kafe mengalami desentralisasi makna. Kehadiran fisik di suatu lokasi tidak lagi otomatis berarti terjadinya interaksi sosial nyata. Ruang fisik telah bergeser menjadi sekadar latar belakang (*background*) spasial, sementara interaksi sosial yang sesungguhnya berlangsung di ruang siber (*cyber-space*). Gejala ini memperlihatkan dinamika yang disebut sebagai kondisi *alone together* (bersama dalam fisik, namun sendirian dalam pikiran yang berkelana di dunia virtual) (Hidayatullah, 2025). Informan PT (29 tahun, *Freelancer*) mengungkapkan sudut pandanginya:

"Kalau ditanya kenapa tetap janji ketemu di kafe kalau ujung-ujungnya main HP? Ya, buat kami yang penting itu 'kehadiran' fisiknya dulu untuk memenuhi formalitas pertemanan. Tapi di sela-sela obrolan, kami tetap butuh ngecek urusan kami masing-masing di siber. Kadang malah kami saling mengirim link TikTok ke teman yang duduk persis di depan kami, lalu tertawa bareng setelah melihat layar masing-masing, bukan karena obrolan langsung."

Kenyataan di atas mengonfirmasi bahwa masyarakat urban telah masuk ke dalam lingkaran simulakrum, di mana realitas semu di dalam layar kaca dianggap lebih menarik dan lebih mendesak untuk direspons ketimbang realitas nyata yang ada di hadapan mata (Ramadhan, 2024). Ruang virtual menawarkan stimulus visual yang konstan melalui algoritma media sosial, yang memicu produksi dopamin, sehingga interaksi dunia nyata yang berjalan lambat terasa membosankan bagi masyarakat urban. Ruang publik tidak lagi menjadi wadah untuk membangun keakraban komunal, melainkan sekadar komoditas estetis untuk difoto dan diunggah kembali ke dunia virtual demi pengakuan identitas digital (Juditha, 2018).

C. Desentralisasi Ruang Temu Fisik Menuju Ruang Virtual

1) Peralihan Fungsi Ruang Publik Urban

Masyarakat perkotaan kini mengalami gejala di mana fungsi ruang fisik seperti alun-alun, taman kota, bahkan kafe mengalami desentralisasi makna. Kehadiran fisik di suatu lokasi tidak lagi otomatis berarti terjadinya interaksi sosial nyata. Ruang fisik telah bergeser menjadi sekadar latar belakang (*background*) spasial, sementara interaksi sosial yang sesungguhnya berlangsung di ruang siber (*cyber-space*). Gejala ini memperlihatkan dinamika yang disebut sebagai kondisi *alone together* (bersama dalam fisik, namun sendirian dalam pikiran yang berkelana di dunia virtual) (Hidayatullah, 2025). Informan PT (29 tahun, *Freelancer*) mengungkapkan sudut pandanginya:

"Kalau ditanya kenapa tetap janji ketemu di kafe kalau ujung-ujungnya main HP? Ya, buat kami yang penting itu 'kehadiran' fisiknya dulu untuk memenuhi formalitas pertemanan. Tapi di sela-sela obrolan, kami tetap butuh ngecek urusan kami masing-masing di siber. Kadang malah kami saling mengirim link TikTok ke teman yang duduk persis di

depan kami, lalu tertawa bareng setelah melihat layar masing-masing, bukan karena obrolan langsung."

Kenyataan di atas mengonfirmasi bahwa masyarakat urban telah masuk ke dalam lingkaran simulakrum, di mana realitas semu di dalam layar kaca dianggap lebih menarik dan lebih mendesak untuk direspons ketimbang realitas nyata yang ada di hadapan mata (Ramadhan, 2024). Ruang virtual menawarkan stimulus visual yang konstan melalui algoritma media sosial, yang memicu produksi dopamin, sehingga interaksi dunia nyata yang berjalan lambat terasa membosankan bagi masyarakat urban. Ruang publik tidak lagi menjadi wadah untuk membangun keakraban komunal, melainkan sekadar komoditas estetis untuk difoto dan diunggah kembali ke dunia virtual demi pengakuan identitas digital (Juditha, 2018).

2) **Pembentukan Realitas Sosial Baru (Simulakrum Digital)**

Dunia maya menciptakan representasi kehidupan yang dikurasi secara ketat (Nasrullah, 2016). Hubungan sosial urban dimediasi oleh citra ideal yang ditampilkan di profil media sosial. Informan sipil perkotaan cenderung menilai kualitas hidup dan kebahagiaan orang lain berdasarkan estetika *feed* digital mereka. Ketika interaksi fisik terjadi, ia sering kali dibayangi oleh ekspektasi yang dibentuk di dunia digital (Valkenburg & Peter, 2019). Akibatnya, ketulusan komunikasi terhambat oleh beban untuk mempertahankan citra virtual tersebut. Masyarakat perkotaan terjebak dalam memproduksi persona digital yang menjauhkan mereka dari relasi otentik yang menerima kekurangan antarpribadi di dunia nyata. Hal ini diperkuat oleh pengakuan Informan CL (23 tahun, Staf Administrasi):

"Kadang kalau ketemu teman lama yang sukses di Instagram, rasanya canggung banget. Di sosmed penampilannya sempurna, pas ketemu langsung kita jadi bingung mau ngomong apa karena sibuk mencocokkan wajah aslinya dengan yang ada di story. Obrolan di dunia nyata malah garing karena masing-masing menjaga gengsi biar kelihatan sekeren profil sosmednya."

Dari perspektif psikologi komunikasi, situasi ini memicu kecemasan performatif (Nugroho, 2021). Individu tidak lagi berkomunikasi untuk mengekspresikan diri secara jujur, melainkan melakukan manajemen kesan (*impression management*) yang melelahkan, sehingga mengorbankan keaslian hubungan interpersonal luring (Fitriani, 2023).

2. **Implikasi Terhadap Kualitas Hubungan Sosial Masyarakat Perkotaan**

A. **Fenomena Phubbing dan Penurunan Empati**

1) **Dinamika Distraksi Gawai Saat Interaksi Tatap Muka**

Phubbing (phone-snubbing)—tindakan mengabaikan lawan bicara di dunia nyata demi berinteraksi dengan gawai—telah menjadi etika sosial baru yang dianggap lumrah di lingkungan urban, meskipun secara psikologis bersifat destruktif. Ketika gawai bergetar atau memunculkan notifikasi, fokus kognitif individu langsung teralihkan dari topik pembicaraan dunia nyata menuju ruang digital yang dianggap lebih menstimulasi (Ward et al., 2017). Dampak dari perilaku *phubbing* ini secara tajam dirasakan oleh Informan SM (34 tahun, Ibu Rumah Tangga):

"Saya sering merasa sakit hati kalau lagi bicara serius sama suami atau anak, tapi mata mereka tidak melihat ke saya, melainkan ke layar HP sambil sesekali bilang 'he-eh, iya, lanjut aja'. Rasanya pesan yang saya sampaikan itu lewat begitu saja tanpa didengar secara batin. Padahal dalam komunikasi, tatapan mata dan perhatian penuh itu adalah bentuk penghargaan tertinggi."

Penurunan atensi akibat gangguan gawai pintar ini mengonfirmasi secara empiris teori *brain drain* yang dikemukakan oleh Ward et al. (2017). Keberadaan gawai di atas meja interaksi, bahkan dalam posisi layar mati sekalipun, secara bawah sadar mengurangi kapasitas kognitif dan daya empati individu yang terlibat dalam percakapan (Ward et al., 2017). Gawai bertindak sebagai pengingat konstan akan adanya dunia luar yang lebih luas, sehingga menguras energi mental yang seharusnya dialokasikan untuk mendengarkan secara mendalam.

2) Erosi Kepekaan Emosional dalam Lingkungan Sosial

Penurunan atensi akibat gangguan gawai pintar ini mengonfirmasi secara empiris teori *brain drain* yang dikemukakan oleh Ward et al. (2017). Keberadaan gawai di atas meja interaksi, bahkan dalam posisi layar mati sekalipun, secara bawah sadar mengurangi kapasitas kognitif dan daya empati individu yang terlibat dalam percakapan. Gejala psikososial ini dipertegas oleh Informan FH (22 tahun, Mahasiswa):

"Pernah saya lagi cerita sedih tentang masalah keluarga ke sahabat saya saat kami makan malam. Di tengah-tengah saya cerita, dia tiba-tiba memotong dan curi-curi pandang ke HP-nya yang ditaruh di atas meja. Seketika itu juga hasrat saya buat cerita langsung hilang. Hubungan kami rasanya jadi berjarak sejak kejadian-kejadian kecil seperti itu menumpuk."

Akibat dari erosi kepekaan ini, masyarakat urban kehilangan keterampilan untuk melakukan pendengaran aktif (*active listening*). Pendengaran aktif membutuhkan keterlibatan emosional total guna memahami motif dan perasaan terdalam dari lawan bicara (Nugroho, 2021). Ketika ketajaman empati ini tumpul, hubungan interpersonal yang terbangun di lingkungan perkotaan berubah wujud menjadi hubungan yang kering secara emosional dan bersifat transaksional semata. Dialog tidak lagi menyembuhkan atau menenangkan, melainkan sekadar menunggu giliran berbicara sambil memeriksa layar gawai pintar masing-masing. Pendengaran aktif membutuhkan keterlibatan emosional total guna memahami motif dan perasaan terdalam dari lawan bicara. Ketika ketajaman empati ini tumpul, hubungan interpersonal yang terbangun di lingkungan perkotaan berubah wujud menjadi hubungan yang kering secara emosional dan bersifat transaksional semata.

B. Degradasi Kedalaman Hubungan (*Surface-Level Relationships*)

1) Paradoks Keterhubungan Kontemporer

Transformasi komunikasi digital melahirkan paradoks sosial terbesar pada masyarakat perkotaan kontemporer: individu terhubung dengan ratusan orang di ruang siber secara global, namun pada saat yang sama mereka mengalami kehampaan dan kesepian sosial eksistensial secara lokal (Utami, 2024). Media sosial memfasilitasi individu untuk mengoleksi hubungan secara kuantitatif

melalui daftar pengikut (*followers*). Namun, jalinan tersebut sebagian besar masuk dalam kategori *weak ties* (hubungan yang rapuh/lemah) yang minim komitmen sosial nyata (Wijaya, 2023). Informan KW (28 tahun, *Content Creator*) merefleksikan hal ini dengan sangat kritis:

"Teman saya di Instagram ada ribuan, tiap saya bikin Story pasti banyak yang melihat. Tapi anehnya, waktu saya mengalami fase depresi berat bulan lalu karena tekanan kerja, saya bingung harus telepon siapa. Dari ribuan teman di medsos itu, hampir semuanya terasa asing kalau diajak bicara hal-hal personal yang mendalam. Kebanyakan interaksi di medsos itu kan cuma saling pamer pencapaian atau komentar basa-basi. Ketika layar HP mati, saya kembali merasa kesepian."

Keterangan KW menyinggung esensi terdalam dari krisis eksistensial manusia urban (Utami, 2024). Keterhubungan digital yang masif menciptakan ilusi kebersamaan. Saat krisis emosional riil terjadi, jaringan *weak ties* tersebut tidak mampu memberikan dukungan psikologis yang kokoh (Cichocka, 2016). Jaringan pertemanan virtual berfungsi seperti komoditas: ada saat memberikan kepuasan visual dan status sosial, namun lenyap saat kedalaman empati kemanusiaan dibutuhkan (Kamba, 2018).

2) Komparasi Sosial dan Pengikisan Modal Sosial Primer

Dinamika interaksi termediasi digital ini juga memicu tingginya frekuensi komparasi sosial negatif di kalangan masyarakat perkotaan (Marchlewska et al., 2019). Sifat media sosial yang mengkurasi momen terbaik dalam hidup seseorang menciptakan standar semu mengenai kebahagiaan (Marchlewska et al., 2019). Akibatnya, alih-alih membangun jalinan komunikasi yang sehat, individu urban kerap memandangi hubungan sosial mereka melalui kaca mata kompetisi dan kecurigaan. Rasa cemburu sosial (*envy*) menghambat perkembangan hubungan yang tulus dan penuh penerimaan (Valkenburg & Peter, 2019).

Proses penarikan diri individu dari komitmen sosial riil di sekitarnya berimplikasi langsung terhadap runtuhnya modal sosial (*social capital*) pada level primer, seperti keluarga batih dan tetangga sekitar tempat tinggal (Wijaya, 2023). Nilai-nilai kepedulian spontan terhadap lingkungan sekitar serta kehangatan silaturahmi luring kian tergerus dan digantikan oleh individualisme digital yang akut (Ikhwan, 2019). Komunikasi tidak lagi dijalankan sebagai instrumen untuk menyatukan perbedaan batiniah antarmanusia, melainkan telah bergeser fungsi menjadi ruang komodifikasi citra diri artifisial masyarakat perkotaan (Fitriani, 2023). Dampak jangka panjangnya adalah pengikisan rasa percaya (*trust*) antarkomunitas fisik yang memperlemah ketahanan sosial perkotaan dalam menghadapi krisis komunal bersama (Wijaya, 2023).

3. Dampak Psikososial Kontemporer: Alienasi Sosial dan Kecemasan Performatif

A. Manifestasi Sindrom FoMO (*Fear of Missing Out*) dan Fragmentasi Atensi

Dinamika interaksi termediasi komputer tidak hanya mengubah ruang fisik masyarakat urban, melainkan juga merestrukturisasi kondisi mental dan fokus kognitif individu dalam jalinan komunikasi sehari-hari (Hidayatullah, 2025). Berdasarkan hasil observasi lapangan di beberapa pusat perbelanjaan dan kafe komersial metropolitan, ditemukan gejala fragmentasi atensi yang akut akibat manifestasi sindrom FoMO atau

kecemasan sosial ketika individu merasa tertinggal dari informasi atau tren yang sedang berlangsung di dunia maya (Marchlewska et al., 2019). Dorongan psikologis untuk terus memperbarui status, memeriksa lini masa, dan merespons pesan masuk dalam hitungan menit menciptakan kondisi mental yang selalu terbagi (*split attention*). Informan AN (25 tahun, Pegawai Bank) mengonfirmasi realitas psikologis ini secara mendalam:

"Kalau saya lagi rapat kerja atau bahkan lagi makan malam keluarga, gawai saya harus selalu dalam jangkauan mata. Setiap ada getar atau lampu notifikasi menyala, ada dorongan bawah sadar yang sangat kuat untuk langsung membukanya. Kalau saya tahan tidak membuka HP selama 15 menit saja, pikiran saya langsung buyar dan cemas, menduga-duga ada surel penting, gosip viral, atau unggahan teman yang terlewat. Akibatnya, saya sering kehilangan fokus untuk mendengarkan pembicaraan orang di depan saya secara utuh."

Kondisi psikososial yang dialami oleh AN mencerminkan teori pembajakan atensi digital kontemporer, di mana gawai pintar bertindak sebagai stimulus konstan yang merusak kemampuan masyarakat urban untuk melakukan perenungan mendalam (*deep reflection*) saat berkomunikasi luring (Kusuma, 2022). Komunikasi interpersonal berubah dari proses dialogis yang menyembuhkan menjadi sekadar rentetan interupsi. Atensi yang terfragmentasi ini berimplikasi pada hilangnya makna dari sebuah kehadiran sosial, karena individu secara fisik berada di ruang nyata, namun secara kognitif teralienasi dalam labirin ruang siber (Utami, 2024).

B. Komodifikasi Citra dan Lunturnya Intimasi Otentik Kelompok Produktif urban

Dampak turunan dari tingginya kecanduan layar digital adalah bergesernya orientasi hubungan dari pencarian kedalaman intimasi menjadi sekadar komodifikasi citra diri artifisial (Setiawan, 2019). Media sosial berbasis visual menuntut individu perkotaan untuk selalu menampilkan versi terbaik, tereksitasi, dan paling sukses dari kehidupan mereka guna mendapatkan validasi kuantitatif berupa metrik digital (*likes* dan *comments*) (Suryani, 2020). Akibatnya, komunikasi antarpribadi yang dibangun kerap kali dibayangi oleh kecemasan performatif untuk mempertahankan reputasi digital tersebut (Ramadhan, 2024). Informan DX (30 tahun, Arsitek) memaparkan pandangan kritisnya mengenai fenomena ini:

"Sekarang ini, lingkaran pertemanan di kota besar terasa sangat melelahkan karena penuh kepura-puraan. Kami sering berkumpul hanya untuk membuat konten bersama, menunjukkan ke publik lewat media sosial bahwa kami adalah kelompok yang solid dan bahagia. Namun, begitu kamera gawai dimatikan, suasana meja langsung sunyi senyap karena masing-masing sibuk memeriksa berapa banyak orang yang melihat unggahan tadi. Pertemuan luring kehilangan fungsi utamanya sebagai ruang katarsis tempat kami bisa saling berbagi kerapuhan hidup dengan jujur."

Pernyataan DX menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di era digital telah bergeser menjadi bentuk teatral yang kering akan nilai humanisme dasar (Kamba, 2018). Ikatan emosional primer yang dahulu dicirikan oleh ketulusan tanpa pamrih kini tergerus oleh logika industri digital yang transaksional dan superfisial (Wijaya, 2023). Ketika ruang komunikasi interpersonal disesaki oleh motif pamer pencapaian dan kompetisi visual, rasa saling percaya (*social trust*) yang menjadi fondasi modal sosial perkotaan secara perlahan akan mengalami kelumpuhan (Ikhwan, 2019).

Kesimpulan

Transformasi komunikasi interpersonal di era digital pada masyarakat perkotaan ditandai oleh pergeseran masif dari interaksi tatap muka langsung (*face-to-face*) menuju interaksi termediasi komputer (*computer-mediated communication/CMC*) yang mengutamakan kecepatan serta efisiensi (Wijaya, 2023). Pola baru ini secara radikal mengubah karakteristik pesan menjadi ringkas, terfragmentasi, dan mekanis akibat ketergantungan yang tinggi pada bahasa simbolik (emoji) serta fitur otomatisasi algoritma gawai (Nasrullah, 2016). Temuan lapangan mengonfirmasi bahwa digitalisasi memicu desentralisasi fungsi ruang publik urban, di mana kehadiran fisik antarindividu mengalami pendangkalan makna dan terjebak dalam kondisi *alone together*—berada di lokasi fisik yang sama tetapi secara psikologis terisolasi di dalam kepompong virtual masing-masing (Hidayatullah, 2025). Perubahan struktural ini berhasil memperluas jaringan hubungan yang lemah (*weak ties*) di ruang siber, namun secara nyata mengorbankan kedalaman interaksi pada hubungan primer luring (Putnam, 2000).

Implikasi akhir dari transformasi siber ini menjawab permasalahan penelitian bahwa penetrasi teknologi digital secara signifikan menurunkan kualitas, kedalaman, dan ikatan emosional dalam hubungan sosial masyarakat perkotaan melalui maraknya fenomena *phubbing* dan degradasi relasi (*surface-level relationships*) (Ward et al., 2017; Miller & Josephs, 2009). Interaksi termediasi layar terbukti mengikis kapasitas kognitif, menurunkan kepekaan empati, serta menghilangkan keterampilan pendengaran aktif (*active listening*) yang krusial dalam membangun keintiman emosional yang otentik (Nugroho, 2021). Dampaknya, masyarakat perkotaan menghadapi paradoks keterhubungan kontemporer: merasa semakin terhubung secara virtual tetapi mengalami kesepian sosial yang mendalam di dunia nyata akibat runtuhnya modal sosial primer pada level keluarga dan tetangga (Ikhwan, 2019; Cichočka, 2016). Sebagai rekomendasi solutif, masyarakat urban dituntut untuk menumbuhkan kesadaran digital (*digital mindfulness*) secara kolektif dengan membatasi waktu layar guna mengembalikan esensi humanisme dan menjaga kohesi sosial di masa depan (Kamba, 2018).

Daftar Pustaka

- Chotimah, H. C. (2017). Dampak media sosial terhadap komunikasi interpersonal anak. *Jurnal Komunikasi*, 11(1), 35-44.
- Cichocka, A. (2016). Understanding the effects of digital communication on social capital. *Current Opinion in Psychology*, 11, 45-49.
- Fitriani, S. (2023). Budaya nongkrong virtual vs luring masyarakat urban. *Jurnal Antropologi Sosial*, 12(1), 50-64.
- Hidayat, A., & Khalika, N. (2019). Pola komunikasi keluarga urban di era digital. *Jurnal Studi Komunikasi*, 3(2), 189-204.
- Hidayatullah, M. (2025). Komunikasi termediasi komputer dan disrupti interaksi fisik. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 15-28.
- Ikhwan, M. (2019). Digitalisasi dan perubahan modal sosial masyarakat kota. *Prosiding Konferensi Nasional Sosiologi*, 5, 112-125.
- Juditha, C. (2018). Interaksi sosial remaja di media sosial. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(2), 125-138.
- Kamba, M. N. (2018). *Kids Zaman Now: Menemukan Kembali Humanisme*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Kusuma, W. (2022). Brain drain: Fenomena gawai pintar dalam ruang interaksi kelompok. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 9(2), 112-126.
- Lestari, P. (2022). Fenomena phubbing dan dampaknya terhadap empati remaja kota. *Jurnal Psikologi Sosial*, 14(3), 110-122.
- Marchlewska, M., Castellanos, K. A., Lewczuk, K., Kofta, M., & Cichocka, A. (2019). In search of control: Social media use and urban loneliness. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 22(8), 511-518.
- Nasrullah, R. (2016). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosio-Teknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nugroho, A. (2021). Kelelahan komunikasi (communication fatigue) akibat pesan instan pada masyarakat urban. *Jurnal Psikologi Komunikasi*, 10(2), 143-156.
- Pratama, R. (2021). Pergeseran interaksi sosial masyarakat urban era 4.0. *Jurnal Sosiologi Perkotaan*, 8(2), 45-58.
- Rahmawati, D. (2018). Transformasi ruang publik virtual di Indonesia. *Jurnal Media dan Kebudayaan*, 4(2), 88-99.
- Ramadhan, F. (2024). Simulakrum digital dan eksistensi manusia urban kontemporer. *Jurnal Sosiologi Kontemporer*, 15(3), 189-202.

- Setiawan, B. (2019). Manajemen kesan masyarakat urban di era Instagram. *Jurnal Komunikasi Kontemporer*, 6(3), 75-87.
- Suryani, A. (2020). Komunikasi interpersonal di ruang siber. *Jurnal Komunikasi Modern*, 5(1), 12-25.
- Utami, S. (2024). Analisis perilaku media sosial dan tingkat kesepian warga urban. *Jurnal Riset Komunikasi*, 7(2), 201-215.
- Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2019). Advanced theories of internet consequences for adolescents. *Current Directions in Psychological Science*, 28(1), 1-7.
- Ward, A. F., Duke, K., Gneezy, A., & Bos, M. W. (2017). Brain drain: The mere presence of one's own smartphone reduces available cognitive capacity. *Journal of the Association for Consumer Research*, 2(2), 140-154.
- Wijaya, K. (2023). Modal sosial digital dalam masyarakat metropolitan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 34-47.