

## Literasi Digital dan Digital Empathy Gap: Analisis Kemampuan Empatik Pengguna Media Sosial di Kalangan Generasi Z

Julia Natasya Tidore<sup>1</sup>, Didik Sugeng Widiarto<sup>2</sup>, Zulaikha<sup>3</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Dr. Soetomo dan [nurannafi@unitomo.ac.id](mailto:nurannafi@unitomo.ac.id)

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara literasi digital dan kesenjangan empati digital di kalangan pengguna media sosial Generasi Z di Indonesia. Fenomena ini muncul seiring meningkatnya intensitas interaksi online yang tidak selalu seimbang dengan kesadaran etika, refleksi moral, dan sensitivitas emosional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dengan tujuh informan berusia 18–26 tahun yang aktif di platform media sosial seperti Instagram, TikTok, dan X (Twitter). Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi virtual, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga tema utama: (1) kesadaran etika digital, (2) respons emosional online, dan (3) empati situasional dan dukungan sosial online. Temuan menunjukkan bahwa literasi digital yang tinggi tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga menumbuhkan kesadaran moral dan regulasi emosional, yang merupakan dasar pembentukan empati digital. Empati digital pada Generasi Z bersifat situasional dan simbolis, dimanifestasikan melalui dukungan emosional, refleksi diri, dan ekspresi positif di ruang digital. Penelitian ini menegaskan bahwa literasi digital komprehensif mencakup dimensi kognitif, afektif, dan etis, yang secara langsung berkontribusi untuk mempersempit kesenjangan empati digital. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat berfungsi sebagai dasar untuk mengembangkan program literasi digital yang lebih humanistik, empatik, dan berorientasi sosial di lingkungan pendidikan tinggi.

**Kata Kunci:** Kesenjangan Empati Digital, Media Sosial, Literasi Digital, Gen Z, Indonesia.

---

### ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between digital literacy and the digital empathy gap among social media users among Generation Z in Indonesia. This phenomenon arises with the increasing intensity of online interactions that are not always balanced with ethical awareness, moral reflection, and emotional sensitivity. The study used a qualitative explanatory approach with seven informants aged 18–26 years who are active on social media platforms such as Instagram, TikTok, and X (Twitter). Data were obtained through in-depth interviews and virtual observations, then analyzed using the thematic analysis approach of. The results of the study identified three main themes: (1) digital ethical awareness, (2) online emotional responses, and (3) situational empathy and online social support. The findings indicate that high digital literacy not only improves technical skills but also fosters moral awareness and emotional regulation, which are the basis for the formation of digital empathy. Digital empathy in Generation Z is situational and symbolic, manifested through emotional support, self-reflection, and positive expression in the digital space. This research confirms that comprehensive digital literacy encompasses cognitive, affective, and ethical dimensions, which directly contribute to narrowing the digital empathy gap. Practically, the findings of this study can serve as a foundation for developing more humanistic, empathetic, and socially oriented digital literacy programs in higher education settings.

**Keywords:** Digital Empathy Gap, Social Media, Digital Literacy, Gen Z, Indonesia.

---

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam seluruh aspek, Termasuk cara manusia berkomunikasi, berinteraksi, dan membangun hubungan sosial. Media sosial menjadi ruang baru bagi masyarakat global, khususnya generasi muda untuk mengekspresikan diri, berbagi informasi, dan membentuk identitas sosial. Namun di balik kemudahan tersebut, Namun, kemudahan akses dan intensitas penggunaan media sosial tidak selalu sejalan dengan

kualitas interaksi yang terjadi di dalamnya. Munculnya fenomena digital empathy gap atau kesenjangan empati digital menandai adanya penurunan kemampuan individu untuk memahami dan merasakan emosi orang lain di dunia maya. muncul tantangan etika dan emosional yang kompleks, salah satunya adalah menurunnya kemampuan empati pengguna dalam ruang digital fenomena ini di kenal dengan digital empathy gap, kesenjangan empati yang terjadi akibat dominasi interaksi daring di bandingkan tatap muka. Generasi Z, yang lahir di tengah perkembangan pesat teknologi digital, merupakan kelompok yang paling terpapar dampak dari pergeseran ini. Mereka tumbuh dalam lingkungan serba digital. Empati dalam konteks komunikasi daring menunjukkan penurunan sensitivitas emosional dan berkurangnya kemampuan memahami emosi lawan bicara akibat hilangnya isyarat nonverbal dan konteks sosial. Fenomena ini berimplikasi pada meningkatnya konflik daring, ujaran kebencian, dan cyberbullying di kalangan pengguna muda.

Kesenjangan empati digital berimplikasi luas: dari meningkatnya kasus cyberbullying dan ujaran kebencian hingga menurunnya kualitas dukungan sosial online yang penting bagi kesejahteraan psikososial kaum muda. Meski literatur terkait literasi digital dan perilaku daring meningkat, terdapat dua kekurangan utama: (1) dominasi studi kuantitatif atau intervensional yang mengukur efek tanpa selalu menjelaskan proses subjektif yang melatarbelakangi perilaku empatik, dan (2) sedikitnya kajian yang mengintegrasikan dimensi afektif-etis literasi digital dalam analisis empati digital khusus pada konteks Generasi Z ((Tirocchi, 2024)Rajagopal et al., 2024). Di samping itu, temuan terbaru menunjukkan mekanisme psikologis yang memperlebar digital empathy gap, seperti social media fatigue yang memicu bias atribusi bermusuhan dan perilaku trolling (Huang et al., 2025, 2025). Oleh karena itu, kajian yang menggali makna subjektif, praktik komunikatif, dan konteks budaya lokal menjadi penting untuk merancang intervensi pendidikan literasi digital yang efektif dan empatik (Wuryaningsih et al., 2025).

Media digital telah mengubah pola komunikasi, cara ungkap emosi, serta mekanisme pembentukan solidaritas sosial khususnya di kalangan Generasi Z (lahir ±1997–2012) (berusia 18-28 tahun) yang tumbuh bersama platform media sosial visual dan cepat misalnya (Instagram, Tiktok dan X/Twitter). Ruang digital memberi peluang besar bagi partisipasi publik, advokasi, dan ekspresi identitas : Namun sekaligus memunculkan masalah komunikasi yang baru yaitu Digital empathy gap adalah kondisi dimana kemampuan untuk memahami dan merespons emosi orang lain secara dangkal (performative). Studi lintas negara pada Gen Z menegaskan fenomena visibility vs authenticity, yaitu kecenderungan ekspresi public yang bersifat simbolik dari pada keterlibatan emosional yang mendalam (Dimock, 2019).

Fenomena digital empathy gap menggambarkan penurunan kepekaan emosional yang di alami oleh pengguna media sosial akibat paparan konten negatif, budaya komentar bebas serta sarkasme dan juga keterbatasan ekspresi nonverbal di dunia digital. Dalam konteks Indonesia, kondisi ini menjadi semakin relevan karena tingginya pengguna media sosial yang tidak selalu di imbangi dengan literasi digital yang memadai. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam penggunaan perangkat, tetapi juga pemahaman etis, sosial, dan juga emosional dalam berinteraksi secara daring. Konsep literasi digital telah berkembang dari kemampuan teknis menjadi konstruk multi-dimensi yang meliputi pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), dan sikap atau etika (attitudes) termasuk kemampuan berpikir kritis (Mirowska & Arsenyan, 2023), kesadaran sosial, dan tanggung jawab etis saat berinteraksi secara daring (Kemp, 2025). Dimensi afektif-etis inilah yang relevan bagi pembentukan digital empathy: literasi digital yang utuh memfasilitasi perilaku reflektif, pemilihan saluran komunikasi yang tepat (mis. DM untuk

dukungan pribadi), serta pengendalian reaksi impulsif yang dapat melukai pihak lain dan intervensi untuk menumbuhkan digital empathy gap misalnya modul penelitian, micro-learning, Teknik komunikatif tertulis, telah di uji beberapa konteks dan menunjukan hasil positif dalam meningkatkan persepsi empati pengguna daring.

Di sisi lain, Menurut (Febreza & Junaidi, 2022) literatur psikologi sosial baru-baru ini memperlihatkan bahwa sosial media fatigue (kelelahan akibat paparan konten dan interaksi berulang) berhubungan dengan penurunan regulasi emosi dan peningkatan perilaku agresif dan sarkasme seperti trolling, fenomena yang secara langsung menandai penurunan empati praktis di ruang daring. Mekanisme psikologis ini menjelaskan bagaimana faktor individu (kelelahan, atribusi bermusuhan) dan struktur platform (algoritma, format reaksi cepat) dapat memperbesar jarak antara potensi empatik dan ekspresi empatik actual.

Dalam konteks tersebut, literasi digital menjadi variabel kunci. Literasi digital tidak hanya mencakup keterampilan teknis (mis. navigasi informasi, penggunaan platform), tetapi juga kemampuan kritis, etis, dan sosial untuk menilai konten serta berinteraksi secara bertanggung jawab di ruang digital. Kecukupan literasi digital diharapkan dapat menahan atau memperkecil empathy gap dengan mendorong pengguna untuk membaca konteks, mempertimbangkan dampak komunikasi, dan memperlihatkan respons empatik dalam interaksi online. Oleh karena itu, kajian yang menggali makna subjektif, praktik komunikatif, dan konteks budaya lokal menjadi penting untuk merancang intervensi pendidikan literasi digital yang efektif dan empatik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komponen-komponen literasi digital (kognitif, afektif, etis) berhubungan dengan kemampuan empati pengguna media sosial di kalangan Generasi Z.

Berdasarkan laporan We Are Social & Meltwater (2025), pengguna media sosial di Indonesia mencapai lebih dari 143 juta jiwa, di mana lebih dari 64% di antaranya merupakan Generasi Z. Angka ini menunjukkan bahwa generasi muda memiliki tingkat keterpaparan paling tinggi terhadap informasi digital serta dinamika komunikasi di dunia maya.



Gambar 1. Kondisi Digital Indonesia (2025)

Sumber 1 (Riyanto, 2025)

Namun, berbagai studi terbaru menyoroti adanya “digital empathy gap”, yaitu kesenjangan antara kemampuan teknologis dan kemampuan empatik dalam berinteraksi daring (Tirocchi, 2024) dan (Huang et al., 2025). Fenomena ini terlihat dari meningkatnya kasus cyberbullying, hate speech, dan dehumanisasi komunikasi di kalangan pengguna muda yang aktif di platform seperti Instagram, X (Twitter), dan TikTok. Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara tingkat literasi digital dengan kemampuan empati digital (digital empathy) pada pengguna media sosial di kalangan Generasi Z di Indonesia. Tujuan utama

penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana literasi digital yang mencakup kemampuan berpikir kritis, etika informasi, serta tanggung jawab sosial digital dapat berperan dalam memperkecil kesenjangan empati digital yang muncul akibat interaksi virtual yang dangkal atau tidak manusiawi. Sejalan dengan definisi UNESCO (Kemp, 2025), literasi digital tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan teknis dalam mengakses dan menggunakan teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan reflektif dan moral dalam memahami dampak sosial dari komunikasi digital.

Menganalisis bentuk-bentuk kesenjangan empati digital (digital empathy gap) yang muncul di antara pengguna media sosial Generasi Z, baik dalam ekspresi verbal (komentar, caption) maupun nonverbal (emoji, visual, meme). Menggali faktor-faktor penyebab terjadinya penurunan empati digital, seperti digital fatigue, overload informasi, dan normalisasi konten agresif di media sosial ((Nur Asiyah et al., 2024); (Huang et al., 2025)). Mengevaluasi hubungan antara tingkat literasi digital dan kemampuan empatik, untuk menghasilkan rekomendasi penguatan kebijakan pendidikan digital yang lebih humanistik dan beretika. Dari sudut pandang akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya wacana literasi digital yang berorientasi etis dan empatik di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini juga dapat digunakan oleh pendidik, lembaga kebijakan digital, serta platform media sosial untuk merancang program literasi digital yang menekankan pada pengembangan empati digital sebagai pondasi perilaku komunikasi yang sehat dan bertanggung jawab di dunia maya.

## LANDASAN TEORI

### A. Empati Digital dan Digital Empati GAP pada Gen Z

Literasi digital pada awalnya dipahami sebagai seperangkat keterampilan teknis untuk mengakses, mengelola, dan mendistribusikan informasi di ruang digital. Perkembangan riset mutakhir menggeser definisi ini menjadi konstruk multidimensi yang mencakup aspek kognitif (kemampuan menilai kredibilitas informasi), teknis, sosial-emosional, dan etis (Hidayat et al., 2025). UNESCO melalui kerangka Media and Information Literacy menekankan bahwa literasi digital ideal harus mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan warga negara berpartisipasi secara kritis sekaligus bertanggung jawab di ruang digital. Dalam konteks Indonesia, beberapa tulisan populer akademik menunjukkan bahwa literasi digital yang hanya menekankan kompetensi teknis tidak cukup untuk mencegah reproduksi kekerasan simbolik, diskriminasi, dan budaya komunikasi agresif di media sosial (Risqi, 2025). Literasi digital kini secara luas didefinisikan sebagai konstruksi multidimensi yang jauh melampaui keterampilan teknis, mengintegrasikan dimensi kognitif, sosio-emosional, etika, dan kewarganegaraan yang selaras dengan kerangka kerja seperti Literasi Media dan Informasi UNESCO. Analisis isi dari kerangka kerja internasional utama (UNESCO, Uni Eropa, OECD, dll.) mengidentifikasi enam dimensi yang berulang: kritis, kognitif, operasional/teknis, sosial, emosional, dan proyektif (berorientasi masa depan/penggunaan kreatif) (Martínez-Bravo et al., 2022). Tinjauan terhadap penelitian pendidikan juga menyoroti aspek teknis, kognitif, dan sosio-emosional, termasuk keamanan, empati, dan perilaku etis secara daring (Reddy et al., 2023). Evaluasi kritis

terhadap informasi, partisipasi, kewarganegaraan digital, dan kesejahteraan digital muncul sebagai pilar utama dalam "literasi digital kritis" yang berorientasi pada sekolah (Audrin & Audrin, 2022; Ilomäki et al., 2023).

Tabel 1. Dimensi Utama Literasi Digital dan Relevansi Humanistiknya

Dimensi	Fokus Dalam Sastra	Relevansi Humanistik/Etis	Sitasi
Teknis/operasional	Penggunaan alat, keterampilan TIK	Diperlukan tetapi tidak cukup untuk partisipasi yang aman dan adil.	(Audrin & Audrin, 2022; Martínez-Bravo et al., 2022; Reddy et al., 2023; Suri et al., 2025)
Kognitif/kritis	Mengevaluasi sumber, pemecahan masalah	Menentang disinformasi, kekerasan simbolis	(Audrin & Audrin, 2022; Faidlatul Habibah & Irwansyah, 2021; Ilomäki et al., 2023; Irwanto et al., 2025; Martínez-Bravo et al., 2022; Suri et al., 2025)
Sosial & partisipasi	Komunikasi, kolaborasi, kewarganegaraan	Melawan pengucilan, mendorong keterlibatan warga negara.	(Buchholz et al., 2020; Ilomäki et al., 2023; Iskandar et al., 2025; Martínez-Bravo et al., 2022; von Gillern et al., 2022)
Emosional/afektif	Empati, pengaturan emosi secara daring	Mengurangi agresi, perundungan, dan desensitisasi.	(Buchan et al., 2024; Čekić, 2025; Erdat et al., 2023; Martínez-Bravo et al., 2022; Suri et al., 2025)
Etika & keselamatan	Privasi, etika berinternet, hak, tanggung jawab	Mencegah pelecehan, diskriminasi, dan kekerasan berbasis gender.	(Buchan et al., 2024; Ilomäki et al., 2023; Irwanto et al., 2025; kushwaha, 2025; Putri & Hamzah, 2024; Setyaningsih et al., 2024; Suri et al., 2025)

Di kalangan Generasi Z yang tumbuh sebagai digital natives, beberapa penelitian lintas negara menggambarkan ketegangan antara visibility dan authenticity, yakni kecenderungan menampilkan ekspresi empati yang lebih simbolik dan performatif dibanding keterlibatan emosional yang benar-benar mendalam. Kelelahan media sosial (social media fatigue), paparan konten negatif berulang, serta normalisasi gaya komunikasi sarkastik dan trolling berkontribusi memperlebar digital empathy gap dengan menurunkan regulasi emosi dan meningkatkan bias atribusi bermusuhan. Beberapa artikel yang menyoroti transformasi digital di media dan organisasi, serta menekankan pentingnya literasi digital dan komunikasi yang mampu membangun kedekatan emosional dengan khalayak. Pertama, penelitian tentang komunikasi visual Gate 17 Persebaya (Aditya & Maella, 2025), penelitian tersebut mengeksplorasi peran komunikasi visual yang dilakukan komunitas suporter Persebaya dalam menyampaikan pesan melalui mural, spanduk, dan grafik digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi visual

memainkan peran penting dalam membangun kohesi sosial dan menyampaikan aspirasi kelompok, menjadikan elemen visual sebagai agen perubahan sosial yang signifikan. Temuan ini relevan dengan literasi digital karena menunjukkan bagaimana pemahaman terhadap simbol dan konteks visual dapat memperkuat empati kolektif dalam komunitas daring. Kedua, studi tentang representasi emosional publik terhadap reputasi pemimpin perempuan (N. F. S. Maella et al., 2025) yang dipublikasikan di *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi* menganalisis bagaimana emosi publik terbentuk dan tersebar melalui media digital. Penelitian ini menekankan peran komunikasi empatik dalam membaca kondisi emosional pihak lain dan menyampaikan pesan secara sensitif, yang menjadi modal penting bagi pemimpin perempuan dalam mengelola relasi kerja yang kompleks. Ketiga, pengabdian masyarakat bertema Pelatihan Kompetensi Anti-Hoax di Media Sosial (F. S. Maella et al., 2024) yang dipublikasikan di jurnal *SEPAKAT* memberikan pelatihan literasi digital kepada mahasiswa kreatif Jawa Timur. Program ini menekankan bahwa literasi digital bukan sekadar keterampilan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis dan tanggung jawab etis dalam menyaring informasi di media sosial. Keempat, artikel tentang strategi komunikasi pemasaran digital *Diraloka* (Hamingtyas et al., 2024) yang dipublikasikan di *Bricolage* menunjukkan bagaimana transformasi digital mendorong munculnya pola komunikasi baru di kalangan generasi muda, di mana audiens tidak hanya pasif mengakses konten, tetapi juga terlibat dalam percakapan dan umpan balik melalui media sosial. Kelima, penelitian tentang peningkatan keterampilan komunikasi manajerial perempuan (Mohammad et al., 2024) membahas pentingnya pemberdayaan perempuan Indonesia melalui membangun literasi media digital. Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kemampuan membaca kondisi emosional pihak lain dan menyampaikan pesan secara sensitif menjadi modal penting dalam komunikasi yang efektif dan empatik.

Kelima artikel penelitian terdahulu tersebut menggarisbawahi bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak hanya ditentukan kecakapan teknis, tetapi kapasitas empatik dan sensitivitas sosial yang mengintegrasikan dimensi kognitif-afektif-etis literasi digital. Pelajaran transformasi media dan komunikasi empatik ini dapat diadaptasi untuk program literasi digital Generasi Z, memperkuat empati sebagai basis interaksi manusiawi di media sosial.

### **B. Empati Digital dan Digital Empathy Gap pada Generasi Z**

Empati digital merujuk pada kemampuan memahami dan merespons kondisi emosional orang lain melalui interaksi yang dimediasi teknologi, misalnya lewat komentar, pesan langsung, maupun simbol ekspresif seperti emoji dan meme (Čekić, 2025). Empati digital/virtual merupakan kemampuan untuk mengenali, menafsirkan, dan mengekspresikan emosi dalam komunikasi yang dimediasi komputer menggunakan teks, emoji, GIF, avatar, dan VR (Mossner & Walter, 2024). Studi-studi terkini menunjukkan bahwa meningkatnya intensitas interaksi online tidak otomatis berbanding lurus dengan

kedalaman empati; justru muncul fenomena digital empathy gap, yaitu jarak antara kompetensi teknologis dan kepekaan empatik pengguna di ruang digital (Imjai et al., 2024). Di kalangan Generasi Z yang tumbuh sebagai digital natives, beberapa penelitian lintas negara menggambarkan ketegangan antara visibility dan authenticity, yakni kecenderungan menampilkan ekspresi empati yang lebih simbolik dan performatif dibanding keterlibatan emosional yang benar-benar mendalam (Boutet et al., 2021). Kelelahan media sosial (social media fatigue), paparan konten negatif berulang, serta normalisasi gaya komunikasi sarkastik dan trolling berkontribusi memperlebar digital empathy gap dengan menurunkan regulasi emosi dan meningkatkan bias atribusi bermusuhan (Sheng et al., 2023).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksplanatori, dengan tujuan menggali secara mendalam hubungan antara literasi digital dan digital empathy gap pada pengguna media sosial di kalangan Generasi Z. Pendekatan ini dianggap relevan karena fenomena empati digital bersifat kontekstual dan tidak dapat diukur hanya dengan angka, melainkan perlu dipahami melalui pengalaman personal dan interaksi sosial (Creswell & Poth, 2018). Pendekatan eksplanatori kualitatif juga banyak digunakan dalam penelitian sosial digital lima tahun terakhir. Misalnya, Chen dan Lee (2021) menggunakan metode ini untuk menjelaskan pengalaman empatik remaja dalam komunikasi daring di Tiongkok, menemukan bahwa ekspresi empati digital terbentuk melalui proses refleksi emosional dan literasi media. Begitu pula Suryani (2023) yang meneliti mahasiswa Indonesia, menunjukkan bahwa pemahaman etika digital berperan penting dalam menjaga sensitivitas empatik di ruang daring. Dengan dasar tersebut, penelitian ini berupaya menjelaskan bagaimana dan mengapa kemampuan literasi digital berhubungan dengan kesenjangan empati digital (digital empathy gap) pada Generasi Z Indonesia, yang ada di kota Surabaya khususnya mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Penelitian dilaksanakan Kota Surabaya, yang memiliki karakteristik populasi Generasi Z aktif di media sosial. Surabaya dipilih karena merupakan kota metropolitan dengan penetrasi internet tinggi, dan mahasiswa di universitas ini memiliki tingkat akses digital. yang beragam dari berbagai platform digital Subjek penelitian terdiri dari 7 informan utama berusia 18–26 tahun dengan kriteria:

1. Aktif di media sosial (Instagram, TikTok, X/Twitter, atau Threads) minimal 3 jam per hari.
2. Pernah terlibat dalam percakapan publik daring, baik sebagai pengirim maupun penerima pesan yang bersifat emosional.
3. Bersedia mengikuti wawancara mendalam dan berbagi pengalaman pribadi.

Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, sesuai anjuran Palinkas et al (2015) untuk penelitian kualitatif yang memerlukan informan dengan pengalaman relevan. Pendekatan ini juga digunakan oleh Rahman dan Utami (2024) dalam studi empati digital pada kasus cyberbullying mahasiswa, di mana informan dipilih berdasarkan intensitas dan relevansi pengalaman digitalnya. Data penelitian dikumpulkan melalui dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam, dan observasi virtual. Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah melakukan wawancara mendalam (in-depth interview) Dilakukan secara daring melalui Zoom dan Google

Meet, dengan durasi 20-40 menit per sesi, Wawancara ini menyoroti persepsi informan terhadap literasi digital, empati dalam komunikasi daring, serta pengalaman mereka saat menghadapi perbedaan pendapat di media sosial. Teknik ini juga digunakan oleh (Lee et al., 2022) dalam meneliti hubungan antara literasi digital dan perilaku prososial di media daring, untuk memahami faktor emosional di balik perilaku pengguna muda.

Kemudian melakukan Observasi virtual. Peneliti mengamati aktivitas interaksi informan di media sosial (dengan persetujuan mereka) untuk mengenali bentuk-bentuk empati digital seperti dukungan emosional, komentar positif, atau sikap reaktif terhadap konten negatif. Pendekatan ini selaras dengan (Markham & Buchanan, 2012) yang menekankan pentingnya observasi kontekstual dalam riset interaksi digital untuk memahami ekspresi sosial dalam ruang daring. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis untuk menemukan pola, tema, dan narasi terkait literasi digital dan digital empathy gap. (thematic analysis) yang dikembangkan oleh (Braun & Clarke, 2019) Metode ini sesuai untuk penelitian yang berfokus pada pengalaman subjektif dan interpretasi makna.

Langkah-langkah analisis mencakup:

1. Transkripsi wawancara Semua hasil wawancara direkam dan ditranskripsi verbatim.
2. Koding awal (initial coding) Menandai segmen data yang berkaitan dengan literasi digital dan empati digital.
3. Identifikasi tema utama Tema seperti “kesadaran etika digital”, “respon emosional daring”, dan “empati situasional” muncul secara konsisten.
4. Penyusunan relasi antar tema Menjelaskan hubungan antara tingkat literasi digital dan empati digital berdasarkan narasi informan.
5. Interpretasi tematik Peneliti menyusun narasi yang menggambarkan dinamika empati digital dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa.

Pendekatan analisis ini juga digunakan dalam penelitian (Čekić, 2025) yang menelaah digital empathy gap di Eropa, dan terbukti efektif dalam menyoroti pola pengalaman emosional lintas budaya di media sosial. Untuk menjaga validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menerapkan Triangulasi metode dan sumber sebagaimana disarankan oleh (Denzin, 2017).

1. Triangulasi metode membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi digital.
2. Triangulasi sumber melibatkan informan dari latar belakang fakultas yang berbeda untuk memperluas perspektif.
3. Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi hasil temuan awal kepada informan agar interpretasi peneliti tetap akurat.

Selain itu, penelitian ini menjaga reflektivitas peneliti, di mana peneliti secara sadar merefleksikan posisi, nilai, dan potensi bias selama proses interpretasi data (Finlay & Gough, 2003). Penelitian ini mematuhi kode etik penelitian digital internasional (Markham & Buchanan, 2012). Setiap informan diberikan lembar persetujuan (informed consent) sebelum wawancara dilakukan, dengan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, serta hak mereka untuk menarik diri kapan pun. Identitas informan disamarkan dengan inisial, dan data pribadi disimpan secara terenkripsi. Prinsip respect for persons, beneficence, dan justice diterapkan untuk memastikan keamanan, kenyamanan, serta keadilan bagi semua partisipan penelitian.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang melibatkan 7 informan di kalangan Generasi Z di mulai dari mahasiswa di Surabaya sampai dengan beberapa pekerja dengan usia informan berkisar antara 18-26 tahun, yang aktif dalam menggunakan media sosial seperti Instagram, Tiktok, X (Twitter) dan Whatsapp. Sebagian besar informan memiliki pengalaman langsung dalam interaksi daring yang memicu perbedaan pendapat atau konflik opini.

Wawancara ini dilakukan secara daring melalui Zoom dan Google Meet dengan durasi 20-40 menit per sesi dengan jumlah total 2 sesi. sementara observasi dilakukan terhadap interaksi media sosial mereka (dengan persetujuan).

Proses analisis data ini mengikuti enam Langkah *thematic analysis* oleh (Braun & Clarke, 2019) :

1. Transkripsi verbatim wawancara
2. Koding awal (initial coding)
3. Identifikasi tema
4. Peninjauan tema
5. Penamaan dan definisi tema
6. Penulisan naratif hasil dan interpretasi

Dari proses tersebut, diperoleh tiga tema utama dan enam subtema terkait dinamika literasi digital dan empati digital mahasiswa Generasi Z.

### A. Temuan Utama (Thematic Findings)

Tema 1: Kesadaran Etika Digital (*Digital Ethics Awareness*).

Perilaku daring harus disertai tanggung jawab moral. Namun, sebagian masih melihat etika digital sebagai aturan teknis, bukan sikap reflektif.

*"Aku tahu nggak boleh nyebar informasi pribadi orang, tapi kadang lupa mikir efek komentarku di postingan orang lain."* (Informan A).

Temuan ini sejalan dengan (Lee et al., 2022) yang menegaskan bahwa tingkat literasi digital yang rendah berhubungan dengan kurangnya perilaku prososial di ruang daring.

Beberapa informan menunjukkan perkembangan etika reflektif setelah mengalami konflik digital:

*"Aku sekarang lebih hati-hati sebelum komentar, takut salah paham kayak dulu."* (Informan G)

Hal ini menegaskan bahwa pengalaman sosial di media digital dapat menjadi sarana pembelajaran moral yang membentuk *digital ethical reasoning*, sebagaimana dijelaskan dalam teori pembelajaran sosial.

Tema 2: Respon Emosional Daring (*Emotional Response in Online Communication*)

Dari hasil wawancara 4 dari 7 informan mengaku bahwa mereka kesulitan dalam mengelola emosi saat menghadapi konflik di media sosial, terutama Ketika mereka merasa diserang secara personal lewat komentar-komentar yang negative hal ini menimbulkan Empati digital yang cenderung muncul setelah adanya refleksi diri.

*"Kalau nggak setuju, langsung komentar aja, baru nyesel belakangan."* (Informan B)

Namun, melalui refleksi diri, mereka mampu mengembangkan empati yang lebih matang:

*"Kadang baru sadar aku dibawa emosi Ketika baca ulang komentar, dan merasa bahwa itu hal yang tidak seharusnya di lakukan"* (Informan F)

Dari hasil ini dapat memperkuat temuan (Čekić, 2025) bahwa *digital empathy gap*, kesenjangan antara kemampuan kognitif memahami konteks digital dan kemampuan afektif menanggapi secara empatik hal sering muncul karena kegagalan dalam membaca konteks emosional di ruang daring.

Beberapa mahasiswa juga menunjukkan sikap defensif:

*"Rasanya harus jelasin biar nggak disalahpahami, dan aku di anggap buruk."* (Informan D)

Hal ini berkaitan dengan teori *facework* (Goffman & Best, 2017; Holmes, 2019) dimana individu berusaha mempertahankan citra diri di ruang publik digital. Dengan demikian, pengelolaan emosi digital menjadi faktor penting dalam membangun empati daring yang autentik.

### Tema 3: Empati Situasional dan Dukungan Sosial Daring (*Situational Empathy and Digital Support*)

Melaui hasil wawancara beberapa informan lebih khususnya kalangan mahasiswa cenderung menunjukkan empati saat berinteraksi dengan teman sebaya yang mengalami kesulitan atau krisis emosional di media sosial. Mereka mengekspresikan dukungan melalui komentar positif melalui *replay story*, pesan langsung, atau berbagi konten motivasional di media sosial.

*"Aku ngerti rasanya karena aku juga pernah ngalamin hal yang sama."* (Informan E)

Selain itu, bentuk dukungan sering kali diwujudkan melalui pesan simbolik dan interaksi ringan:

*"Kalau ada teman curhat di story, aku usahain kasih semangat, minimal replay story dengan memberikan teks yang berisi semangat, saran atau motivasi karena dengan hal seperti itu bisa membantu."* (Informan C)

Pendekatan ini sejalan dengan (Markham & Buchanan, 2012) bentuk empati digital dapat bersifat simbolik dan kontekstual, tidak selalu berupa ekspresi verbal langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa empati digital pada mahasiswa Generasi Z bersifat situasional, relasional, dan simbolik, berfungsi sebagai bentuk *digital connectedness* yang memperkuat kohesi sosial di dunia maya. Hal menekankan pentingnya *contextual observation* dalam memahami ekspresi sosial di ruang daring.

Tabel 2. ringkasan hasil koding tematik

Tema Utama	Subtema	Deskripsi Temuan	Contoh Kutipan Informan
1. Kesadaran Etika Digital	a. Etika sebagai aturan teknis	Mahasiswa mengetahui aturan dasar, tapi belum reflektif terhadap dampak moral interaksi daring.	"Aku tahu nggak boleh nyebar informasi pribadi orang, tapi kadang lupa mikir efek komentarku di postingan orang lain"

	b. Reaktivitas terhadap opini berbeda	Sering muncul reaksi emosional spontan tanpa mempertimbangkan konteks.	"Kalau nggak setuju, langsung komentar aja, baru nyesel belakangan."
<b>2. Respons Emosional Daring</b>	a. Refleksi emosional pasca konflik	Empati tumbuh setelah introspeksi terhadap interaksi negatif.	"Kadang baru sadar aku dibawa emosi Ketika baca ulang komentar, dan merasa bahwa itu hal yang tidak seharusnya di lakukan."
	b. Sikap defensif di ruang publik	Pengguna tersinggung dan mudah merasa perlu membela diri.	"Rasanya harus jelasin biar nggak disalahpahami, dan aku di anggap buruk."
<b>3. Empati Situasional &amp; Dukungan Daring</b>	a. Ekspresi dukungan digital	Bentuk empati ditunjukkan lewat komentar atau DM positif.	"Memberikan teks yang berisi semangat, saran atau motivasi karena dengan hal seperti itu bisa membantu i."
	b. Keterhubungan emosional sebaya	Empati muncul lebih kuat terhadap teman dengan pengalaman serupa.	"Aku ngerti rasanya karena aku juga pernah ngalamin hal yang sama."

Sumber: Hasil Penelitian 2025

### B. Model Hubungan Empati Digital

Model hubungan empati digital menggambarkan keterkaitan antar dimensi literasi digital, kesadaran etika digital, pengelolaan emosi daring, dan empati situasional dalam membentuk perilaku empatik pengguna media sosial Generasi Z. Model ini menunjukkan bahwa empati digital tidak terbentuk secara langsung, melainkan melalui proses bertahap yang berakar pada kompetensi literasi digital yang reflektif dan etis.

Secara garis besar, alur hubungan dapat digambarkan sebagai berikut:

#### MODEL HUBUNGAN EMPATI DIGITAL



Gambar 2. Model hubungan tematik

Sumber: <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>

Model ini memperlihatkan bahwa literasi digital menjadi fondasi kesadaran etika digital, yang kemudian membentuk pengelolaan emosi daring, dan akhirnya menghasilkan empati situasional.

Proses ini menggambarkan transformasi dari kompetensi digital menuju kesadaran sosial dan moral yang lebih mendalam.

### C. Komponen dan Hubungannya

Literasi digital mencakup tiga komponen utama:

1. Kognitif kemampuan memahami informasi digital secara kritis.
2. Afektif kesadaran emosional terhadap dampak sosial dari konten digital.
3. Etis kemampuan mempertimbangkan konsekuensi moral dari tindakan daring.

Dalam penelitian ini, literasi digital terbukti menjadi dasar bagi terbentuknya kesadaran etika dan perilaku reflektif. Informan yang memiliki kemampuan literasi lebih tinggi menunjukkan kecenderungan untuk berpikir sebelum berkomentar, membaca konteks emosi lawan bicara, dan menghindari ujaran sarkastik atau impulsif.

*"Aku sekarang lebih hati-hati sebelum komentar, takut salah paham kayak dulu." (Informan G)*

Hal ini memperkuat pandangan Belshaw (2020) bahwa literasi digital yang utuh bukan hanya kemampuan teknis, tetapi juga mencakup dimensi moral dan sosial.

### D. Kesadaran Etika Digital

Kesadaran etika digital merupakan tahap transisi dari kemampuan kognitif menuju kesadaran moral. Mahasiswa menyadari bahwa interaksi daring tidak bebas nilai, melainkan memerlukan tanggung jawab emosional dan sosial.

Namun, sebagian masih memahami etika sebatas aturan teknis, belum sampai pada refleksi moral.

*"Aku tahu nggak boleh nyebar informasi pribadi orang, tapi kadang lupa mikir efek komentarku di postingan orang lain." (Informan A).*

Kesadaran etika ini mendorong pengguna untuk menahan reaksi spontan dan mempertimbangkan dampak emosional dari pesan yang dikirimkan.

Dengan demikian, dimensi ini menjadi penghubung antara literasi digital dan pengelolaan emosi daring.

### E. Pengelolaan Emosi Daring (Regulasi Emosional)

Tahap ini menunjukkan bagaimana pengguna memproses emosi selama interaksi daring.

Empati digital muncul setelah refleksi emosional terhadap konflik atau kesalahpahaman daring.

*"Kadang baru sadar aku dibawa emosi setelah baca ulang komentar." (Informan F)*

Temuan ini sejalan dengan (Huang et al., 2025) yang menjelaskan bahwa kelelahan digital (*social media fatigue*) dan bias atribusi bermusuhan dapat memperbesar jarak empatik antar pengguna.

Dalam konteks penelitian ini, kemampuan regulasi emosi menjadi penyaring utama antara respon impulsif dan perilaku empatik.

#### **F. Empati Situasional dan Dukungan Sosial Daring**

Tahap puncak dari model ini adalah terbentuknya empati situasional, yaitu kemampuan untuk merespons pengalaman emosional orang lain dalam konteks digital. Empati ini bersifat relasional dan kontekstual, sering kali ditunjukkan melalui dukungan simbolik seperti komentar positif, emoji, atau pesan pribadi.

*"Kalau ada teman curhat di story, aku usahain kasih semangat, minimal replay story biar dia tahu nggak sendiri."* (Informan C)

Fenomena ini menggambarkan empati digital yang simbolik namun autentik, yang memperkuat koneksi sosial antar pengguna. Tahap ini menunjukkan hasil akhir dari rangkaian proses literasi-etika-emosi yang membentuk perilaku empatik dalam ruang daring.

#### **G. Narasi Kausalitas Model**

1. Literasi digital menyediakan kemampuan dasar (pengetahuan dan kesadaran kritis) untuk memahami dinamika sosial digital.
2. Kesadaran etika digital menumbuhkan refleksi moral terhadap dampak perilaku daring.
3. Regulasi emosi daring memungkinkan pengguna mengelola perasaan negatif dan menyalurkannya dengan cara yang empatik.
4. Empati situasional menjadi hasil akhir berupa dukungan sosial yang memperkuat hubungan interpersonal di dunia maya.

Dengan demikian, model ini menggambarkan perjalanan transformasional dari pengguna media sosial Generasi Z dari sekadar pengguna teknologi menjadi aktor sosial yang sadar nilai, reflektif, dan empatik.

#### **H. Keterkaitan Literasi Digital dan Empati Digital**

Dari hasil analisis tematik, terlihat hubungan yang kompleks dan tidak linear antara literasi digital dan empati digital. Mahasiswa dengan kemampuan literasi tinggi tidak selalu memiliki empati digital yang baik, terutama jika tidak dibarengi dengan refleksi emosional dan kesadaran etika.

Fenomena ini mendukung model *empat dimensi literasi digital* dari Ng (2012) yaitu teknis, kognitif, sosial-emosional, dan etis di mana dimensi sosial-emosional sering kali terabaikan dalam pendidikan digital di Indonesia.

Beberapa informan menunjukkan bahwa pelatihan digital yang mereka terima di kampus lebih banyak menekankan aspek teknis (penggunaan aplikasi, pencarian informasi), bukan pengelolaan emosi dan komunikasi berempati. Akibatnya, meski mereka me

#### **I. Makna Akademik dan Praktis**

1. Secara teoretis, model ini memperluas konsep literasi digital dengan memasukkan dimensi afektif dan moral dalam pembentukan empati digital.

2. Secara praktis, model ini dapat dijadikan kerangka untuk pengembangan modul literasi digital empatik, misalnya dalam pendidikan karakter digital di perguruan tinggi.

Secara sosial, model ini menegaskan pentingnya *digital citizenship* yang beretika, reflektif, dan berempati sebagai respons terhadap meningkatnya fenomena *cyberbullying* dan *hate speech* di kalangan Generasi Z.

#### J. Pembahasan Teoretis dan Implikasi

Pembahasan temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kesenjangan empati digital (digital empathy gap) pada Generasi Z bukan semata akibat keterbatasan akses teknologi, melainkan pola interaksi bermedia yang reaktif, minim refleksi afektif, dan sering kali mengabaikan konteks relasional. Dari narasi tujuh informan di Surabaya, pola ini terlihat pada ketiga tema utama: kesadaran etika digital yang masih parsial (atasi teknis, kurang moral), respons emosional impulsif saat konflik, serta empati situasional yang kuat pada relasi dekat tapi lemah pada interaksi publik. Temuan ini memperkuat argumen bahwa literasi digital harus didefinisikan sebagai konstruk multidimensi kognitif, afektif, etis sebagaimana direkomendasikan dalam kerangka kritis literasi digital (CDL) yang menekankan partisipasi, kewarganegaraan, dan kesejahteraan digital di tingkat pendidikan tinggi (Ilomäki et al., 2023). Tema kesadaran etika digital menyoroti dua lapisan kesadaran informan: pemahaman aturan dasar (misalnya privasi data) yang belum terintegrasi dengan pertimbangan dampak emosional komentar atau postingan. Informan sering mengakui “lupa mikir efek” pada orang lain, menunjukkan bahwa etika digital lebih efektif sebagai proses bernalar (ethical reasoning) daripada kepatuhan prosedural. Ini selaras dengan tinjauan sistematis yang menemukan bahwa diskursus CDL di sekolah/mahasiswa cenderung fokus pada risiko/e-safety, kurang menekankan pelatihan keputusan etis dalam komunikasi nyata yang serba cepat dan anonim, sehingga memperlebar jarak antara pengetahuan dan perilaku empatik. Respons emosional daring pada informan mencerminkan dinamika regulasi emosi yang rapuh di ruang online: impulsif saat berbeda pendapat (“langsung komentar, baru nyesel”), defensif untuk jaga citra, tapi matang setelah refleksi diri.

Pola ini dapat ditafsirkan melalui lensa social media fatigue, di mana kelelahan kognitif-emosif dari paparan konten membuat pengguna rentan hostile attribution bias—menafsir respons orang lain sebagai serangan sehingga eskalasi konflik dan penurunan empati praktis. Studi empiris 2025 mengonfirmasi hubungan fatigue dengan perilaku trolling antisosial, dimediasi relative deprivation dan bias atribusi bermusuhan, yang relevan dengan konteks Indonesia di mana intensitas media sosial tinggi tapi literasi afektif masih rendah (Huang et al., 2025). Empati situasional dan dukungan sosial daring muncul kuat pada interaksi sebaya (reply story, DM motivasi), diwujudkan secara simbolik (emoji, komentar singkat) yang sesuai norma platform, tapi mudah performatif tanpa refleksi mendalam. Ini menegaskan bahwa empati digital bersifat kontekstual-relasional, bukan universal, dan dapat “scaffolding” melalui desain komunikasi yang mendorong jeda refleksi atau nudges konteks emosional. Konsep scaffolding empathy dalam interaksi bermedia menawarkan kerangka untuk intervensi: fitur platform atau latihan kampus yang membimbing pengguna menilai nuansa emosi sebelum merespons, mengurangi friksi interpretasi nonverbal di ruang digital (Mossner & Walter, 2024). Secara keseluruhan, keterkaitan literasi digital → etika → regulasi emosi → empati situasional pada temuan ini menegaskan bahwa

intervensi pendidikan tidak boleh berhenti pada keterampilan teknis, melainkan harus humanistik: modul latihan refleksi emosional, simulasi konflik daring, dan penguatan dimensi afektif-etis literasi digital. Implikasi praktis mencakup program kampus di Surabaya yang integrasikan CDL dengan pengembangan empati, mengurangi cyberbullying dan hate speech sambil memaksimalkan potensi media sosial sebagai ruang dukungan sosial. Temuan ini berkontribusi pada wacana literasi digital Indonesia yang lebih komprehensif, selaras dengan kerangka global UNESCO yang menekankan literasi sebagai pondasi kewarganegaraan digital yang bertanggung jawab dan empatik (Huang et al., 2025).

Secara keseluruhan, keterkaitan literasi digital → etika → regulasi emosi → empati situasional pada temuan ini menegaskan bahwa intervensi pendidikan tidak boleh berhenti pada keterampilan teknis, melainkan harus humanistik: modul latihan refleksi emosional, simulasi konflik daring, dan penguatan dimensi afektif-etis literasi digital. Hasil penelitian menjawab rumusan masalah utama bahwa kesenjangan empati digital (digital empathy gap) muncul ketika kemampuan kognitif digital tidak diimbangi dengan sensitivitas afektif dan kesadaran moral. Penelitian ini memperkuat temuan (Denzin, 2017) mengenai pentingnya triangulasi metode dan reflektivitas dalam memahami perilaku sosial digital, serta pandangan (Finlay & Gough, 2003) tentang reflektivitas peneliti dalam menjaga objektivitas interpretasi. Secara konseptual, hasil ini memperluas pemahaman tentang literasi digital sebagai konsep multidimensional, meliputi aspek teknologis, etis, dan emosional (Belshaw, 2020 dalam (Mukhlisa et al., 2025)). Sementara dari sisi sosial, temuan ini menggarisbawahi bahwa empati digital merupakan proses belajar sosial yang berkembang melalui pengalaman, refleksi, dan keterhubungan emosional di dunia maya. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep digital empathy dengan menunjukkan bahwa literasi digital berperan sebagai prasyarat bagi pembentukan empati digital; empati digital bersifat situasional dan terbentuk melalui refleksi emosional serta pengalaman sosial daring; penguatan etika digital dan kesadaran reflektif menjadi kunci dalam menutup digital empathy gap di kalangan Generasi Z.

## KESIMPULAN

Empati digital di kalangan Generasi Z Indonesia tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses refleksi, pembelajaran sosial, dan pengalaman emosional yang berkelanjutan. Literasi digital yang hanya berfokus pada keterampilan teknis belum cukup; dibutuhkan pemahaman etika, kesadaran moral, dan kemampuan pengelolaan emosi untuk menciptakan interaksi daring yang empatik dan bertanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran etika digital menjadi dasar bagi pengelolaan emosi daring yang sehat, yang kemudian membentuk empati situasional dan dukungan sosial di ruang digital. Dengan demikian, literasi digital berperan sebagai fondasi bagi pembentukan empati digital yang autentik. Upaya penguatan literasi digital sebaiknya menekankan dimensi afektif dan reflektif agar dapat mempersempit kesenjangan empati digital serta mendorong perilaku komunikasi yang lebih humanis, etis, dan inklusif di dunia maya. Empati digital yang rendah muncul bukan karena kurangnya akses atau keterampilan teknis, tetapi karena kurangnya refleksi emosional dan konteks sosial dalam interaksi daring. Dengan demikian, literasi digital yang bersifat teknis saja tidak cukup untuk

menutup digital empathy gap diperlukan integrasi dimensi sosial-emosional dan etika dalam pendidikan literasi digital. Secara praktis, institusi pendidikan seperti perguruan tinggi harus merancang kurikulum yang tidak hanya mengajarkan keterampilan digital, tetapi juga membekali mahasiswa dengan pemahaman etika digital dan empati dalam konteks media sosial. Kampanye kesadaran, klub diskusi daring-offline, dan pelatihan refleksi emosional bisa menjadi bagian dari strategi

## REFERENSI

- Aditya, D. R. P., & Maella, N. F. S. (2025). *Menggali Makna di Balik Karya Mural: Analisis Komunikasi Visual Gate 17 Persebaya dalam Menyampaikan Pesan kepada Suporter*. 7, 751–766. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v7i3.6152>
- Audrin, C., & Audrin, B. (2022). Key factors in digital literacy in learning and education: a systematic literature review using text mining. *Education and Information Technologies*, 27(6), 7395–7419. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10832-5>
- Boutet, I., LeBlanc, M., Chamberland, J. A., & Collin, C. A. (2021). Emojis influence emotional communication, social attributions, and information processing. *Computers in Human Behavior*, 119, 106722. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106722>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Buchan, M. C., Bhawra, J., & Katapally, T. R. (2024). Navigating the digital world: development of an evidence-based digital literacy program and assessment tool for youth. *Smart Learning Environments*, 11(1), 8. <https://doi.org/10.1186/s40561-024-00293-x>
- Buchholz, B. A., DeHart, J., & Moorman, G. (2020). Digital Citizenship During a Global Pandemic: Moving Beyond Digital Literacy. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 64(1), 11–17. <https://doi.org/10.1002/jaal.1076>
- Čekić, E. (2025). Virtual Empathy: A Systematic Review of the Impact of Digital Communication on Interpersonal Relationships and Social Dynamics. *International Journal of Psychology*, 10(2), 11–29. <https://doi.org/10.47604/ijp.3320>
- Denzin, N. K. (2017). *The Research Act*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315134543>
- Dimock, M. (2019, January 17). *Where Millennials end and Generation Z begins* | Pew Research Center. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/short-reads/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>
- Erdat, Y., Sezer Ceren, R. E., Ozdemir, L., Uslu-Sahan, F., & Bilgin, A. (2023). Influence of technical, cognitive and socio-emotional factors on digital literacy in nursing students assessed using structural equation modeling. *Nurse Education Today*, 130, 105937. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.105937>
- Faidlatul Habibah, A., & Irwansyah, I. (2021). Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(2), 350–363. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>
- Febreza, F., & Junaidi, J. (2022). The Fenomena “Digital Fatigue” Pada Mahasiswa Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. *Naradidik: Journal of Education and Pedagogy*, 1(3), 315–326. <https://doi.org/10.24036/nara.v1i3.73>
- Finlay, L., & Gough, B. (Eds.). (2003). *Reflexivity*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9780470776094>
- Goffman, E., & Best, J. (2017). *Interaction Ritual*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203788387>
- Haminingtyas, A. Y., Panuju, R., & Maella, N. A. F. S. (2024). Digital marketing communication strategy Diraloka in maintaining the national tradition. *Bricolage : Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 10(2), 215–230. <https://doi.org/10.30813/BRICOLAGE.V10I2.5281>
- Hidayat, C., Effendi, I., & Zarkasyi, F. I. (2025). *The Formation of Digital Literacy Among Gen Z Based on Local Wisdom Values to Counteract Cyber Terrorism Propaganda Pembentukan Literasi Digital Gen Z Berbasis Nilai Kearifan Lokal dalam Membendung Konten Propaganda Terorisme*. 7(1), 1–14. <https://doi.org/10.51486/jbo.v7i1.200>
- Holmes, M. (2019). Gendered identities. *Routledge Handbook of Identity Studies: 2nd Edition*, 185–201. <https://doi.org/10.4324/9781315626024-11/GENDERED-IDENTITIES-MARY-HOLMES>
- Huang, L., Chen, L., & Ma, S. (2025). The relationship between social media fatigue and online trolling behavior among college students: the mediating roles of relative deprivation and hostile attribution bias. *Frontiers*



- in *Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1495235>
- Ilomäki, L., Lakkala, M., Kallunki, V., Mundy, D., Romero, M., Romeu, T., & Gouseti, A. (2023). Critical digital literacies at school level: A systematic review. *Review of Education*, 11(3). <https://doi.org/10.1002/rev3.3425>
- Imjai, N., Aujiapongpan, S., Jutidharabongse, J., & Usman, B. (2024). Impacts of digital connectivity on Thailand's Generation Z undergraduates' social skills and emotional intelligence. *Contemporary Educational Technology*, 16(1), ep487. <https://doi.org/10.30935/cedtech/14043>
- Irwanto, I., Bahfiarti, T., & Unde, A. A. (2025). Information Disorder and Symbolic Violence in Social Media: A Narrative Literature Review of Indonesian Adolescent' Digital Communication. *Palakka : Media and Islamic Communication*, 6(1), 1–20. <https://doi.org/10.30863/palakka.v6i1.8226>
- Iskandar, R., Maksum, A., & Marini, A. (2025). Bridging the gap in digital citizenship literacy: Insights from young digital natives. *Multidisciplinary Reviews*, 8(12), 2025383. <https://doi.org/10.31893/multirev.2025383>
- Kemp, S. (2025, February 25). *Digital 2025: Indonesia — DataReportal — Global Digital Insights*. DATAREPORTAL. <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>
- kushwaha, H. (2025). A CONCEPTUAL FRAMEWORK FOR ENHANCING DIGITAL LITERACY THROUGH NETIQUETTE AND EDTECH. *Juni Khyat*, 15(05), 30–35. <https://doi.org/10.36893/JK.2025.V15I05.003>
- Lee, H., Lim, J.-A., & Nam, H.-K. (2022). Effect of a Digital Literacy Program on Older Adults' Digital Social Behavior: A Quasi-Experimental Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 12404. <https://doi.org/10.3390/ijerph191912404>
- Maella, F. S., Fadilah, R. I., Rahaja, A., & Prasetyo, I. J. (2024). Pelatihan Kompetensi Anti-Hoax Di Media Sosial Bagi. *Sepakat*, 4(2).
- Maella, N. F. S., Farida, F., Zulaikha, Z., Nugraha, K. A., & Wardhani, W. D. S. (2025). Hope, enthusiasm, and skepticism: Public emotional representation of female leaders' reputation in the 2024 East Java regent elections. *Bricolage : Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 11(1), 175–186. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/bricolage/article/view/6985>
- Markham, A. N., & Buchanan, E. A. (2012). *Ethical Decision-Making and Internet Research: Version 2.0 Recommendations from the AoIR Ethics Working Committee*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:155365288>
- Martínez-Bravo, M. C., Sádaba Chalezquer, C., & Serrano-Puche, J. (2022). Dimensions of Digital Literacy in the 21st Century Competency Frameworks. *Sustainability*, 14(3), 1867. <https://doi.org/10.3390/su14031867>
- Mirowska, A., & Arsenyan, J. (2023). Sweet escape: The role of empathy in social media engagement with human versus virtual influencers. *International Journal of Human-Computer Studies*, 174, 103008. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2023.103008>
- Mohammad, A., Harliantara, Maella, N. F. S., & Zulaikha. (2024). Improving Communication Managerial Skill Among Women: Study On PT XYZ | Jurnal Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Seaninstitute*, 13(03). <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/4915>
- Mossner, C., & Walter, S. (2024). Shaping Social Media Minds: Scaffolding Empathy in Digitally Mediated Interactions? *Topoi*, 43(3), 645–658. <https://doi.org/10.1007/s11245-024-10034-x>
- Mukhlisa, M., Sulisworo, D., & Hidayati, D. (2025). Digital Literacy of Generation Z: Challenges for Teachers in the Era of Demographic Bonus. *Journal of Education and Teaching (JET)*, 6(2), 500–517. <https://doi.org/10.51454/jet.v6i2.517>
- Nur Asiyah, S., Ata Zaidan Taufiqi, M., Niko Raihan, F., Hakim Hakiki, M., Rizqika Dwi Putri, N., Nuzul Wahyuni, E., & Nurrohman S, M. P. (2024). Emotional Exhaustion in the Digital Native Generation of Social Media Users. *International Journal of Arts and Social Science*, 7(2). [www.ijassjournal.com](http://www.ijassjournal.com)
- Putri, C. E., & Hamzah, R. E. (2024). Literasi Digital Bagi Remaja di DKI Jakarta pada Fenomena Display of Violence di Media Sosial. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(1), 240–252. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v7i1.4155>
- Reddy, P., Chaudhary, K., & Hussein, S. (2023). A digital literacy model to narrow the digital literacy skills gap. *Heliyon*, 9(4), e14878. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14878>
- Risqi, N. (2025, June 12). *Peran Literasi Digital dalam Mengatasi Diskriminasi dan Meningkatkan Solidaritas Kemanusiaan* - Kompasiana.com. <https://www.kompasiana.com/nuzulaaarq11693/684a7cb8c925c4539a70b805/peran-literasi-digital-dalam-mengatasi-diskriminasi-dan-meningkatkan-solidaritas-kemanusiaan>
- Riyanto, A. D. (2025, February 28). *Hootsuite (We are Social): Data Digital Indonesia 2025 - Dosen, Praktisi, Konsultan, Pembicara/Fasilitator Digital Marketing, Internet marketing, SEO, Technopreneur dan Bisnis Digital*. Andi.Link. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2025/>
- Setyaningsih, R., Santoso, D. H., & Nurwahid, A. F. (2024). Digital Literacy of Social Media Users in Preventing

- Online Gender-Based Violence in Indonesia. *Journal of Ecohumanism*, 3(8). <https://doi.org/10.62754/joe.v3i8.5198>
- Sheng, N., Yang, C., Han, L., & Jou, M. (2023). Too much overload and concerns: Antecedents of social media fatigue and the mediating role of emotional exhaustion. *Computers in Human Behavior*, 139, 107500. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107500>
- Suri, N. A., Festiyed, Azhar, M., Yerimadesi, Ahda, Y., & Heffi Alberida. (2025). Measuring what matters: a systematic review and VOSviewer-based bibliometric approach to digital literacy assessment instruments, competency dimensions and challenges in education. *Research in Learning Technology*, 33. <https://doi.org/10.25304/rlt.v33.3413>
- Tirotchi, S. (2024). Generation Z, values, and media: from influencers to BeReal, between visibility and authenticity. *Frontiers in Sociology*, 8. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2023.1304093>
- von Gillern, S., Gleason, B., & Hutchison, A. (2022). Digital Citizenship, Media Literacy, and the <scp>ACTS</scp> Framework. *The Reading Teacher*, 76(2), 145–158. <https://doi.org/10.1002/trtr.2120>
- Wuryaningsih, E. W., Lusmilasari, L., Haryanti, F., & Wahyuni, B. (2025). Psychometric evaluation of the Indonesian Version of the Empathy Questionnaire for Children and Adolescents (EmQue-CA). *Belitung Nursing Journal*, 11(3), 363–369. <https://doi.org/10.33546/bnj.3861>