



TINJAUAN METODE GAMIFIKASI DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK PERTEMANAN YANG TERJADI PADA GEN Z

Isnaeni Safina Nur Aulia¹, Rosa Karnita²

^{1,2} Desain Komunikasi Visual, Fakultas Arsitektur dan Desain,
Institusi Teknologi Nasional Bandung
Jl. PH.H. Mustofa, Kota Bandung, 40124, +62 22 7272215
safina.nuraulia13@gmail.com¹, karnita@itenas.ac.id²

Abstraksi

Komunikasi dalam pertemanan pada Generasi Z sering kali menimbulkan konflik yang disebabkan oleh adanya perbedaan pendapat, perasaan personal individu, serta kurangnya pemahaman terhadap hubungan interpersonal. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas komunikasi dalam suatu pertemanan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana konflik dapat terjadi dalam pertemanan Generasi Z. Konflik yang muncul ditindaklanjuti dengan mengkaji metode gamifikasi melalui media interaktif sebagai sarana refleksi diri dalam menyelesaikan permasalahan pertemanan pada Generasi Z. Metode gamifikasi berpotensi menjadi media pembelajaran yang menarik dan relevan sehingga menjadi solusi strategis untuk meningkatkan empati dan kualitas komunikasi interpersonal Generasi Z. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini melalui pengumpulan data melalui studi literatur dari penelitian sebelumnya, survei kepada 61 orang, dan wawancara mendalam kepada 2 orang. Wawancara dilakukan dengan mempertimbangkan sudut pandang yang berbeda terkait konflik pertemanan pada Generasi Z. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Generasi Z sering mengalami konflik pertemanan yang disebabkan oleh rasa cemburu, perbedaan pendapat, serta kurangnya pemahaman dalam memahami perasaan lawan bicara dan komunikasi interpersonal. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menguji efektivitas media gamifikasi melalui metode eksperimen dalam mengukur peningkatan empati dan komunikasi interpersonal dengan mengembangkan model desain game yang lebih spesifik berbasis teori komunikasi interpersonal dan psikologi sosial.

Kata Kunci : Generasi Z, Komunikasi, Konflik pertemanan, Gamifikasi, Media interaktif

Abstract

Communication among friends in Generation Z often leads to conflicts caused by differences of opinion, personal feelings, and a lack of understanding of interpersonal relationships. These factors can affect the quality of communication within a friendship. This study aims to understand how conflicts arise within Generation Z friendships. The conflicts identified are addressed by examining gamification methods through interactive media as a tool for self-reflection in resolving friendship issues among Generation Z. Gamification methods have the potential to serve as an engaging and relevant learning medium, thereby offering a strategic solution to enhance empathy and the quality of interpersonal communication among Generation Z. A qualitative approach was employed in this study through data collection via a literature review of previous research, a survey of 61 participants, and in-depth interviews with 2 individuals. The interviews were conducted by considering different perspectives regarding friendship conflicts among Generation Z. The results of the data analysis indicate that Generation Z frequently experiences friendship conflicts caused by jealousy, differences of opinion, and a lack of understanding regarding the Feeling of the conversation partner and

interpersonal communication. Further research is recommended to test the effectiveness of gamification media through experimental methods in measuring improvements in empathy and communication by developing a more specific game design model based on interpersonal communication theory and social psychology.

Keywords: Generation Z, Communication, Friendship conflicts, Gamification, Interactive media

I. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan atau informasi tersebut dapat dipahami. Komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun *nonverbal*. Menurut para ahli, proses komunikasi dapat disimpulkan sebagai upaya seseorang dalam menyampaikan suatu rangsangan kepada orang lain dengan tujuan memengaruhi atau mengubah perilaku. Selain itu, komunikasi juga didefinisikan sebagai proses pemindahan pesan atau informasi dari pengirim kepada penerima untuk memengaruhi keputusan atau tindakan penerima pesan tersebut (Yasmin, 2021).

Dalam ilmu komunikasi, terdapat teori komunikasi *intrapersonal* dan *interpersonal*. Komunikasi *intrapersonal* merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam diri individu, meliputi kegiatan mengamati, memahami, serta memberikan respons secara intelektual dan emosional terhadap lingkungan di sekitar. Sementara itu, komunikasi *interpersonal* adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua individu atau lebih, baik secara langsung maupun melalui perantara atau media tertentu (Putu et al., 2023).

Generasi Z atau yang biasa disebut Gen Z memiliki cara tersendiri dalam menjalin dan mengelola hubungan komunikasi. Tumbuh di era *digital*, Gen Z sering menggunakan media sosial, internet, dan perangkat seluler sebagai sarana utama dalam berkomunikasi. Generasi ini juga dikenal aktif dan terbuka dalam menyuarakan pendapat, terutama terkait isu kesehatan mental, baik melalui komunikasi langsung maupun media digital. Namun, intensitas komunikasi tersebut sering kali menimbulkan kesalahpahaman dalam hubungan pertemanan akibat perbedaan persepsi, pola pikir, serta kurangnya empati dalam berinteraksi (Ayuthaya Purnama & Farhannaya, 2025).

Dalam pertemanan, Generasi Z memiliki karakteristik berkomunikasi yang berbeda dibandingkan dengan generasi sebelumnya, sehingga diperlukan pemahaman khusus terhadap cara mereka berkomunikasi, termasuk pemahaman internal yang dimiliki masing-masing individu agar komunikasi dapat berjalan dengan baik. Pemahaman komunikasi internal yang buruk dapat menimbulkan berbagai permasalahan, yang menyebabkan terjadinya komunikasi yang kurang efektif di antara individu Generasi Z (Zis et al., 2021). Selain itu, tingginya aktivitas komunikasi digital pada Gen Z menghadirkan tantangan baru dalam menafsirkan pesan secara akurat, yang berpotensi menurunkan kualitas komunikasi interpersonal (Septia, 2025). Kurangnya kemampuan interaksi interpersonal ini dapat memperbesar konflik yang terjadi dan membuatnya semakin sulit diselesaikan secara efektif (Halim, 2022). Oleh karena itu, diperlukan metode pembelajaran yang menarik dan relevan bagi Gen Z untuk membantu memahami serta memperbaiki cara berkomunikasi dalam hubungan pertemanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana permasalahan kesalahpahaman komunikasi dalam pertemanan di kalangan Gen Z, dapat ditindaklanjuti

melalui metode gamifikasi.

Gamifikasi merupakan metode pendekatan yang menggunakan elemen permainan untuk memberikan pembelajaran, termasuk dalam konteks peningkatan keterampilan komunikasi antar individu (Hasbullah et al., 2025). Pada dasarnya, gamifikasi adalah penerapan elemen dan teknik permainan pada media *non game* seperti pendidikan, bisnis atau pelatihan untuk memperkuat perilaku pembelajaran yang positif (Dirjen et al., 2018). Metode ini juga sering digunakan dalam proses pembelajaran berbasis *e-learning*. Penggunaan gamifikasi diharapkan dapat meningkatkan motivasi Gen Z dalam mempelajari cara menyelesaikan permasalahan pertemanan secara aktif dan konstruktif (Ariani, 2020).

2. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas metode gamifikasi dalam membantu menyelesaikan konflik komunikasi pada hubungan pertemanan, dengan menekankan pada peningkatan keterlibatan empati dan kualitas interaksi antar individu.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan data *mix method* melalui dua teknik untuk mengambil persentase hasil melalui survei kuesioner dan melakukan wawancara untuk pertanyaan mendalam pada target audiens. Penelitian campuran adalah bentuk studi di mana seorang peneliti menggabungkan unsur-unsur metode penelitian kualitatif dan kuantitatif (misalnya, menggunakan perspektif kualitatif dan kuantitatif, pengumpulan data, analisis, dan teknik pemikiran kritis) untuk pemahaman yang jelas dan fungsi pembuktian. (Nagpal et al., 2021). Pendekatan yang digunakan adalah *fenomenologi*, yaitu suatu studi yang berfokus pada pengalaman individu dalam menghadapi suatu peristiwa, dengan tujuan menggambarkan dan menganalisis makna pengalaman tersebut secara mendalam (Maheswari et al., 2023).

2.1. Partisipasi dan Sampling

Penelitian diawali dengan studi literatur dan survei terhadap target audiens Gen Z. Metode Pengumpulan data dilanjutkan secara rinci melalui wawancara mendalam sebagai media refleksi untuk memahami proses penyelesaian masalah dalam pertemanan. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pola komunikasi, gaya bahasa, serta tingkat empati dalam hubungan pertemanan Gen Z yang berpotensi menimbulkan terjadinya konflik atau kesalahpahaman komunikasi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode berbasis gamifikasi yang dianalisis berdasarkan kebutuhan pengguna serta teori komunikasi dan desain komunikasi visual (DKV).

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei kuesioner serta wawancara mendalam terhadap 61 target audiens utama dalam penelitian ini, yaitu Generasi Z berusia 15 hingga 26 tahun yang terdiri dari siswa SMA hingga mahasiswa. Kelompok ini dipilih karena berada pada fase perkembangan sosial yang aktif dan rentan mengalami konflik serta kesalahpahaman dalam komunikasi pertemanan. Sementara itu, data sekunder berasal dari jurnal ilmiah, berita aktual terkait konflik pertemanan pada Generasi Z, serta laporan penelitian terdahulu terkait penyelesaian masalah pertemanan. Teknik pengumpulan data pertama dilakukan dengan

menyebarkan formulir kuesioner kepada target audiens untuk diisi sesuai dengan pengalaman masing-masing responden.

Adapun pertanyaan yang diajukan dalam survei meliputi:

1. Apakah pernah mengalami konflik pada pertemanan generasi Z?
2. Bagaimana cara yang efektif dalam penyelesaian masalah?
3. Apakah setuju dalam menggunakan metode gamifikasi dalam penyelesaian konflik?
4. Bentuk gamifikasi apa yang cocok dalam penyelesaian konflik pertemanan generasi z?

Teknik pengumpulan data kedua dilakukan dengan mewawancarai partisipan untuk memperkuat jawaban pada hasil survei dengan membandingkan 2 pengalaman partisipan yang mengalami konflik pertemanan. Wawancara dilakukan terhadap remaja belatar belakang pendidikan siswa SMA dan mahasiswa yang sudah mengetahui teori gamifikasi dan setuju terhadap metode gamifikasi.

Adapun pertanyaan yang diajukan dalam Wawancara meliputi:

1. Apa yang diketahui pada konflik dalam pertemanan Generasi Z?
2. Media apa yang efektif dalam penyelesaian konflik pertemanan?
3. Jenis media gamifikasi apa yang sering digunakan dalam penyelesaian konflik?
4. Apakah media tersebut efektif untuk membantu penyelesaian masalah pertemanan Generasi Z?
5. Dampak apa yang terjadi jika menggunakan media tersebut dalam penyelesaian konflik pertemanan?

Selain kuesioner dan wawancara, teknik pengumpulan data lainnya adalah analisa literatur dengan memperoleh data dari jurnal-jurnal yang membahas konflik pertemanan Generasi Z serta metode penyelesaian konflik menggunakan media gamifikasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran dari dua sudut pandang personal mengenai konflik pertemanan serta cara penyelesaiannya di kalangan Generasi Z.

2.2. Analisis data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *triangulasi* metode, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan lebih dari satu metode pengumpulan data untuk mengkaji fenomena yang sama. *Triangulasi* metode dilakukan dengan mengombinasikan data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan seputar penyebab hingga solusi seperti apa yang dapat ditawarkan untuk penyelesaian konflik pertemanan dengan menggunakan metode gamifikasi pada kuesioner tersebut merupakan pertanyaan dengan bentuk persentase pada penjawabnya, sehingga kuesioner tersebut dapat diberikan kepada responden untuk mendapatkan hasil persentase penjawab dan mengambil data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara untuk memperdalam dan mengkonfirmasi hasil data persentase survei, sehingga data yang diperoleh lebih valid dan tepat (akurat) (Nurfajriani et al., 2024).

Data kuesioner dianalisis secara kuantitatif menggunakan persentase dan nilai rata-rata pada hasil survei dengan profil responden yang termasuk kelompok generasi Z yang belatar

belakang siswa SMA dan juga mahasiswa dengan usia 15 hingga 26 tahun untuk mendapatkan variabel yang diteliti. Hasil analisis kuesioner ini memberikan gambaran umum mengenai fenomena yang diteliti. Selanjutnya, data wawancara dianalisis secara kualitatif melalui tahapan penyajian data persentase dan penarikan kesimpulan. Analisis ini bertujuan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait pengalaman, pandangan dan alasan responden terhadap hasil yang diperoleh dari kuesioner.

Proses *triangulasi* dilakukan dengan membandingkan dan mengaitkan hasil analisis kuesioner dengan temuan wawancara (Susanto et al., 2023). Data dari wawancara digunakan untuk mengonfirmasi, memperkuat, atau menjelaskan hasil survei, serta mengidentifikasi adanya perbedaan atau ketidaksesuaian data. Dengan demikian, triangulasi metode memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif serta meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Hasil Penelitian

Konflik pada pertemanan generasi Z

Berdasarkan hasil data kuesioner dapat diketahui bahwa profil responden dalam penelitian ini didominasi oleh partisipan dari Generasi Z dengan total 61 orang, serta memiliki karakteristik yang beragam. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi sebagian besar merupakan perempuan sebanyak 33 orang (63,9%) dan responden laki-laki sebanyak 22 orang (36,1%). Berdasarkan dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 21–23 tahun sebesar 40 orang (65,6%), diikuti oleh kelompok usia 15–17 tahun sebesar 17 orang (27,9%), serta sebagian kecil pada rentang 18–20 tahun dan 24–26 tahun masing-masing sebesar 2 orang (3,3%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh usia dewasa awal yang aktif dalam interaksi sosial dan pertemanan.

Dari segi usia 21–23 tahun, hasil data kuesioner yang telah dibagikan kepada 61 remaja generasi z, menunjukkan bahwa permasalahan pertemanan yang sering terjadi pada generasi ini umumnya disebabkan oleh kesalahan komunikasi antar individu. Hal ini kerap terjadi akibat adanya kesalahpahaman dalam pemahaman *interpersonal* sehingga memicu terjadi konflik dalam pertemanan. Konflik tersebut sering terjadi melalui berbagai media komunikasi seperti pesan pribadi, grup percakapan, media sosial hingga interaksi tatap muka secara langsung

Tabel 1. Hasil Survei: Persentase penggunaan media pada konflik yang terjadi

No	Penggunaan Media	Persentase (%)	Jumlah Orang
1	Chat pribadi	20%	12
2	Group whatsapp	28,3%	18
3	Media sosial	20%	12
4	Tatap muka	31,7%	19

Berdasarkan hasil survei kuesioner, hal tersebut disebabkan karena kesalahpahaman pesan ataupun perbedaan pendapat pada masing-masing personal. Sehingga banyak dari mereka seringkali menerapkan cara pendiaman (*Silent Treatment*) ketika konflik tersebut terjadi, tetapi banyak juga dari mereka yang lebih memilih menyelesaikan suatu konflik tersebut dengan cara berbicara secara langsung menjelaskan kesalahpahaman yang terjadi.

Berdasarkan dari hasil wawancara untuk memperkuat data pada hasil survei kuesioner dapat diketahui bahwa mengambil 2 orang partisipan yang berlatar belakang mahasiswa pada usia 21–23 tahun yang sering memiliki pengalaman konflik pertemanan (partisipan 2) ataupun yang jarang mengalami konflik (partisipan 1). Hasil wawancara menunjukkan bahwa

“konflik pertemanan terjadi dikarenakan adanya kecemburuan pada suatu individu terhadap individu lain sehingga memicu perilaku membicarakan pihak lain di belakang dan akhirnya menimbulkan konflik tersebut” (partisipan 1).

“konflik pertemanan terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman dalam komunikasi antara satu individu dengan individu lainnya, sehingga menimbulkan konflik karena kurangnya penjelasan lebih lanjut terkait kesalahpahaman komunikasi tersebut” (partisipan 2).

Penyelesaian konflik pertemanan

Berdasarkan hasil penelitian, penyelesaian konflik pertemanan generasi Z pada umumnya dapat diselesaikan secara langsung melalui komunikasi antar individu, ketika terdapat perbedaan pendapat atau kesalahpahaman dalam penyampaian pesan kepada pihak lain. Banyak dari generasi Z memilih menyelesaikan konflik melalui komunikasi terbuka dengan saling menyampaikan perasaan yang dialami terkait konflik yang dihadapi. Selain itu, penyelesaian konflik juga memerlukan sikap saling memahami serta kemampuan untuk bersikap tenang dan berpikir jernih.

Sesuai dengan hasil survey kuesioner bahwa 31 orang (50,8%) yang didominasi oleh remaja generasi Z usia 21–23 tahun lebih memilih menyelesaikan secara langsung ketika menghadapi suatu konflik. Namun terdapat dari mereka memilih untuk menghindari pada konflik tersebut ataupun memilih untuk memendam perasaan.

Tabel 2. Hasil Survei: Persentase penyelesaian masalah pada konflik yang terjadi

No	Cara Menghadapi Masalah	Persentase (%)	Jumlah Orang
1	Menghindar	13,3	9
2	Membicarakan secara langsung	50,8	31
3	Memendam perasaan	30	18
4	Meminta bantuan orang lain	5	3

Dalam penyelesaian konflik pertemanan, tidak hanya dilakukan secara langsung bertatap muka, Dengan zaman digital yang lebih canggih penyelesaian masalah tidak hanya dilakukan ketika bertemu secara langsung saja, generasi Z juga sering menggunakan media digital untuk

berkomunikasi, sehingga banyak dari Generasi Z juga menggunakan media perantara digital untuk menyelesaikan suatu konflik tanpa harus berkomunikasi secara langsung (Anggraeni et al., 2021). Hal ini juga dibuktikan pada hasil survei kuesioner, 42 orang (68,9%) dari 61 audiens generasi Z pada survei kuesioner menggunakan media digital atau media perantara untuk berkomunikasi sehingga memudahkan mereka dalam menyelesaikan suatu konflik pertemanan.

Tabel 3. Hasil Survei: Persentase ketertarikan metode penyelesaian masalah pada konflik

No	Metode penyelesaian	Persentase (%)	Jumlah Orang
1	Berbicara secara langsung	31,7	19
2	Melalui perantara/media digital	68,9	42

Dan berdasarkan hasil wawancara pada 2 responden mahasiswa generasi z usia 21–23 tahun dengan perbedaan pengalaman konflik pertemanan, menunjukkan bahwa

“penyelesaian konflik pertemanan biasanya dilakukan dengan keterbukaan dari masing-masing individu, biasanya kita menyelesaikan dengan kepala dingin dan menjelaskan secara terbuka terkait kesalahan yang terjadi” (partisipan 1).

“jika ada konflik kesalahpahaman biasanya dengan menyelesaikan secara langsung dan terbuka terkait kesalahan yang kita lakukan dan menjelaskan pesan yang kita berikan supaya tidak adanya kesalahpahaman yang menimbulkan konflik” (partisipan 2).

Metode Gamifikasi

Melalui penggunaan media perantara atau *media digital* yang sesuai dengan kepribadian generasi Z yang aktif mereka juga lebih sering menggunakan media gamifikasi seperti *game online* dalam berkomunikasi (Ria & Surawan, 2025). Gamifikasi sendiri merupakan pembelajaran yang berbasis elemen permainan dalam konteks untuk meningkatkan motivasi pengguna dengan menciptakan suatu elemen permainan seperti poin, tingkatan, *leaderboard*, atau hadiah, yang memberikan dorongan *intrinsik* dan *ekstrinsik*. Dengan adanya tujuan yang jelas dan hadiah yang dapat diperoleh, individu merasa lebih termotivasi untuk terlibat dalam pembelajaran. Gamifikasi tidak hanya efektif untuk belajar ataupun bekerja tetapi dapat membantu mengelola konflik dalam pertemanan dengan membuat proses komunikasi menjadi lebih ringan, terstruktur dan tidak tegang (Ambawani et al., 2024). Oleh karenanya, gamifikasi dapat memberikan *stimulus* kolaborasi dan komunikasi antar personal. Melalui fitur-fitur permainan, seperti tantangan tim atau kompetisi antar individu, peserta dapat bekerja bersama, berbagi pengetahuan, dan berkomunikasi untuk mencapai tujuan pembelajaran (Novita Sari et al., 2023).

Berdasarkan hasil analisis survei kuesioner bahwa 66,7% banyak dari responden setuju dalam penggunaan media gamifikasi dalam penyelesaian konflik pertemanan, seperti ditampilkan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Survei: Persentase penggunaan media gamifikasi

No	Penggunaan media gamifikasi	Persentase (%)	Jumlah Orang
1	Sangat setuju	26,2	16
2	Setuju	66,7	40
3	Tidak setuju	8,2	5

Tabel 5. Hasil Survei: Persentase media gamifikasi

No	Media Gamifikasi	Persentase (%)
1	Game Digital (Mobile / Web Game)	50,8
2	Website Interaktif	4,0
3	Visual Novel / Story-Based Media	19,7
4	Board Game Edukatif	4,9
5	Card Game Edukatif	4,9
6	VR/AR	4,9
7	Video Edukasi Interaktif	8,2
8	Roblox	1,6

Tabel 6. Hasil Survei: Persentase bentuk media gamifikasi

No	Bentuk media gamifikasi	Persentase (%)
1	Kuis interaktif	14,8
2	Story-based game	29,5
3	Role-play digital	13,1
4	Challange / mission	31,1
5	Feedback & reflection system	4,9
6	Sosial interaction features	6,6

Hal ini memberikan gambaran dengan menggunakan media yang lebih relevan dan reflektif dalam bentuk kerja sama maupun memberikan komunikasi antar personal. Pada metode gamifikasi dapat memberikan pemahaman dalam menyelesaikan suatu konflik. Menurut hasil survei pada tabel 5 dan 6, media yang relevan untuk pengguna Generasi Z lebih banyak memilih *game online* dengan bentuk *challenge* atau *mission* dan *story-based game*,

dikarenakan memiliki metode untuk pengguna dapat bekerja sama menyelesaikan suatu masalah dengan pengguna lain.

Dan dari wawancara pada 2 responden mahasiswa yang mengetahui metode gamifikasi dan setuju penggunaan media gamifikasi dalam penyelesaian konflik, diperoleh bahwa

“Gamifikasi yang cocok dalam menyelesaikan konflik pertemanan bentuk medianya seperti tantangan atau *challenge* di ruang lingkup dan bisa menghasilkan *achievement* ke sesama pengguna ” (partisipan 1).

“Media gamifikasi *game online* dapat dilakukan secara online dan bisa melakukan kerjasama dengan pemain lainnya untuk menyelesaikan misteri atau masalah pada game tersebut sehingga memberikan kita pembelajaran untuk menyelesaikan konflik di kehidupan kita” (partisipan 2).

“Salah satu contoh media *game online* seperti Roblox yang memberikan *achivement* untuk pengguna jika menyelesaikan sebuah misi dan juga memberikan kerjasama antar pemain dalam game quiz dalam Roblox, itu salah satu penyelesaian jika terjadinya konflik” (partisipan 1).

“Media game online misi seperti game The Forest memberikan kemampuan kerja sama antar pemain dalam mencari jalan keluar sebuah permasalahan, lalu ada game Overcook yang memberikan komunikasi dan kerjasama dengan baik untuk menyelesaikan masalah dalam memasak” (partisipan 2).

Dari hasil wawancara kepada dua responden, diperoleh data bahwa penggunaan media gamifikasi seperti *game online* dapat membantu meningkatkan keterampilan sosial, kreativitas, serta kemampuan pemecahan masalah. Selain itu menumbuhkan empati pada manusia, karena memberikan berbagai peran untuk terlibat dalam pengalaman tidak langsung (López-Faican & Jaen, 2023). Pengguna game online juga memiliki kecerdasan emosional yang tinggi sehingga diharapkan akan dapat memahami serta melakukan tindakan yang positif mengenai perasaan yang timbul dalam dirinya maupun orang lain (Septia & Indrawati, 2018). Gamifikasi terbukti efektif dalam mendukung proses pembelajaran dan interaksi sosial baik di lingkungan sekolah maupun masyarakat, memberikan pemecahan masalah, kreativitas dan keterampilan dalam bersosialisasi di era digital. Secara keseluruhan, metode gamifikasi dalam media *game digital* menawarkan solusi yang tepat untuk kebutuhan pembelajaran generasi era digital ini sehingga meningkatkan motivasi dalam proses pembelajaran baik di sekolah maupun di lingkungan sosial lainnya (Suparmini et al., 2024).

3.2 Pembahasan

Hasil data penelitian yang diambil, bahwa pengguna media digital seperti sosial media seringkali menjadi munculnya konflik pertemanan, terutama karena keterbatasan ekspresi emosi yang diberikan dalam berkomunikasi sehingga minimnya kemampuan dalam membaca emosi dan kurangnya empati atau pemahaman menjadi faktor penyebab konflik. Penelitian ini juga menggunakan triangulasi metode dengan membandingkan hasil kuesioner, Data kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami konflik akibat kesalahpahaman komunikasi digital, sementara hasil wawancara menjelaskan bahwa konflik pertemanan generasi Z banyak dipengaruhi oleh kesalahpahaman pesan yang disampaikan serta keterbatasan ekspresi emosi dalam komunikasi berbasis media sosial.

Meskipun komunikasi langsung dianggap paling efektif, karakteristik Gen Z yang dekat dengan

teknologi membuka peluang pemanfaatan media digital sebagai sarana edukasi. Penerapan metode gamifikasi yang berbasis *story-based* dan juga *mission* mampu menciptakan pengalaman belajar sesuai dengan konteks dan berpartisipasi. Dengan media *game online* juga memberikan bentuk kerjasama hingga refleksi terhadap kepribadian Gen Z yang aktif dalam mengembangkan komunikasi satu sama lain. Pada hasil kuesioner menunjukkan bahwa metode gamifikasi yang berbentuk *challenge mission* dan *storytelling* interaktif dapat membantu kerjasama dan memahami emosi pada komunikasi. Elemen visual yang diberikan seperti indikator emosi dan konsekuensi keputusan terbukti membantu proses refleksi diri. Data ini mengindikasikan bahwa pendekatan gamifikasi tidak hanya meningkatkan *engagement*, tetapi juga berkontribusi terhadap perubahan pemahaman komunikasi interpersonal secara signifikan atau berpengaruh satu sama lain.



Gambar 1. Game Life Is Strange

(Sumber : ([Game Playlist] Life Is Strange Android, Ketika Waktu Bisa Diulang Kembali, n.d.))



Gambar 2. Game Oxenfree

(Sumber : (OXENFREE - Studio Sekolah Malam, n.d.))

Dalam studi terkait gamifikasi telah diuraikan menjadi beberapa komponen untuk menganalisis secara struktural hasil dan kondisi penelitian. Kerangka kerja konseptual untuk gamifikasi berdasarkan kemampuan motivasi, hasil psikologis, dan hasil perilaku lebih lanjut telah diberikan dan studi-studi dikategorikan berdasarkan kerangka kerja tersebut. Sesuai dengan menjawab pertanyaan yang diajukan seperti, "Apakah metode gamifikasi dapat menyelesaikan konflik pertemanan?" tinjauan pustaka menunjukkan bahwa dengan penggunaan media gamifikasi memberikan keberhasilan dalam menyelesaikan konflik terlihat dari berkurangnya kesalahpahaman komunikasi, semakin terbuka dalam menyampaikan pendapat maupun komunikasi, kerja sama dalam menyelesaikan masalah, aktif dalam mendengarkan pendapat orang hingga meningkatnya hubungan sosial hingga cara berkomunikasi lebih efektif. akan tetapi ada beberapa catatan penting.

Mayoritas studi yang ditinjau menghasilkan efek/hasil positif dari gamifikasi (Hamari et al., 2014). Dengan demikian, melalui triangulasi data dengan teori pada tinjauan pustaka, bahwa hasil penelitian ini tidak hanya berasal dari pengalaman tetapi juga didukung oleh landasan teori yang relevan. Pengguna gamifikasi berbasis *Story-Based* dan *mission* dalam media digital terbukti memiliki potensi kuat sebagai solusi DKV yang strategis dalam meningkatkan empati dan kualitas komunikasi interpersonal generasi Z.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik pertemanan pada Generasi Z umumnya disebabkan oleh rasa cemburu, perbedaan pendapat, serta kurangnya pemahaman dalam memahami perasaan lawan bicara dan komunikasi *interpersonal*. Selain itu komunikasi *interpersonal* yang kurang efektif dan perbedaan persepsi juga menjadi faktor utama munculnya konflik. Meskipun demikian, komunikasi terbuka secara langsung tetap dianggap sebagai solusi yang efektif dalam penyelesaian konflik. Di sisi lain, intensitas penggunaan media digital turut mempengaruhi pola komunikasi *interpersonal*, terutama karena keterbatasan interaksi langsung. Namun, karakteristik generasi Z yang dekat dengan teknologi menjadikan media digital sebagai sarana yang potensial dalam mendukung penyelesaian konflik secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner pada responden generasi Z berusia 15 hingga 26 tahun dengan latar belakang pelajar dan mahasiswa, ditemukan bahwa penggunaan media digital melalui metode gamifikasi, khususnya dalam *game online* dapat meningkatkan kerja sama, komunikasi serta kemampuan pemecahan masalah. Aktivitas dalam *game* seperti misi dan tantangan mendorong kolaborasi refleksi dan empati antar pemain.

Oleh karena itu metode gamifikasi dinilai relevan dan berpotensi sebagai pendekatan dalam pembelajaran komunikasi interpersonal. Melalui media *game digital* yang interaktif proses pembelajaran dapat berlangsung secara lebih menarik, partisipatif dan kontekstual sesuai dengan karakteristik generasi Z. Untuk penelitian selanjutnya disarankan dilakukan uji efektivitas melalui metode eksperimen guna mengukur peningkatan kemampuan komunikasi *interpersonal* sebelum dan sesudah penggunaan media gamifikasi. Selain itu penelitian lanjutan dapat mengembangkan desain *game* yang lebih spesifik berbasis teori komunikasi *interpersonal* dan psikologi sosial serta menganalisis pengaruh elemen visual dan interaksi terhadap perubahan perilaku komunikasi.

5. SARAN

Solusi Desain Komunikasi Visual (DKV) yang dapat dikembangkan berfokus pada perancangan media gamifikasi berupa *game digital* edukatif berbasis naratif yang merepresentasikan konflik pertemanan khas generasi Z. Melalui pendekatan *storytelling* interaktif dan sistem pilihan respons, pemain diajak memahami konsekuensi dari setiap keputusan komunikasi yang diambil, sehingga mendorong proses refleksi diri dan pengembangan empati. Pendekatan ini menjadikan proses pembelajaran lebih relevan, partisipatif, dan kontekstual dengan realitas kehidupan digital generasi Z.

Secara visual, desain perlu mengadopsi gaya ilustrasi modern dengan karakter yang saling berkaitan serta didukung oleh antarmuka yang sederhana dan intuitif agar pesan edukatif dapat tersampaikan secara efektif. Penambahan elemen *visual feedback*, seperti indikator emosi atau progres perkembangan empati, dapat memperkuat pengalaman belajar dan membantu pemain memahami dampak dari setiap interaksi yang dilakukan.

Dengan pendekatan DKV yang strategis dan berbasis riset, media gamifikasi yang dikembangkan tidak hanya memiliki daya tarik visual, tetapi juga berpotensi efektif dalam membantu generasi Z meningkatkan kualitas komunikasi *interpersonal* serta menyelesaikan konflik secara lebih konstruktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambawani, C. S. L., Kusuma, T. M. M., Fauziati, E., Haryanto, S., & Supriyoko, A. (2024). PERSPEKTIF CONNECTIVISME TERHADAP PENGGUNAAN MEDIA GAMIFIKASI DALAM PEMBELAJARAN. *PROFICIO*, 5(1), 636–644. <https://doi.org/10.36728/JPF.V5I1.3134>
- Andre Halim, A. (2022). *Strategi Komunikasi Interpersonal Generasi Z dalam Tahapan Perkembangan Hubungan melalui Media Sosial Instagram*. <https://kc.umn.ac.id/id/eprint/22341/>
- Anggraeni, N., Agustiani, H., Novianti, L. E., & Ninin, R. H. (2021). The Description of Internet Game Online Addiction Among Teenagers. *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 10(1), 5–17. <https://doi.org/10.21009/JPPP.101.02>
- Ariani, D. (2020). Gamifikasi untuk Pembelajaran. *Jurnal Pembelajaran Inovatif*, 3(2), 144–149. <https://doi.org/10.21009/JPI.032.09>
- Ayuthaya Purnama, K., & Farhannaya, A. (2025). *Komunikasi Gen Z dan Mental Health (Pola Komunikasi Interpersonal Gen Z dalam Membentuk Positive Mental Health)*.
- Dirjen, S. K., Riset, P., Pengembangan, D., Dikti, R., Marisa, F., Akhriza, T. M., Lidya Maukar, A., Wardhani, A. R., Wahyu Iriananda, S., & Andarwati, M. (2018). *Terakreditasi SINTA Peringkat 4 Gamifikasi (Gamification) Konsep dan Penerapan*. 3(1), 2022.
- [*Game Playlist*] *Life is Strange Android, Ketika Waktu Bisa Diulang Kembali*. (n.d.). Retrieved March 27, 2026, from <https://hybrid.co.id/post/life-is-strange-android/>
- Hamari, J., Koivisto, J., & Sarsa, H. (2014). Does Gamification Work? -- A Literature Review of Empirical Studies on Gamification. *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, 3025–3034. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2014.377>

- Hasbullah, R. A., Awaliyah, F. R., Adam, A., & Mastia, H. (2025). Gamifikasi dalam Pengembangan Bahan Ajar: Strategi Peningkatan Motivasi Belajar di Era Gen Z. *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 11(04), 263–280. <https://doi.org/10.36989/DIDAKTIK.V11I04.8325>
- López-Faicán, L., & Jaen, J. (2023). Design and evaluation of an augmented reality cyberphysical game for the development of empathic abilities. *International Journal of Human-Computer Studies*, 176, 103041. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2023.103041>
- Maheswari, A. T. P., Parahita, B. N., & Purwanto, D. (2023). HIPERREALITAS PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEREPRESENTASIKAN RELASI SOSIAL PERTEMANAN GENERASI Z. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(3), 398–415. <https://doi.org/10.52423/JIKUHO.V8I3.84>
- Nagpal, D., Kornerup, I., & Gibson, M. P. (2021). Mixed-method Research: A Basic Understanding. *CODS - Journal of Dentistry*, 12(1), 11–16. <https://doi.org/10.5005/jp-journals-10063-0065>
- Novita Sari, D., Rifqy Alfiyan, A., & Artikel, G. (2023). Peran Adaptasi Game (Gamifikasi) dalam Pembelajaran untuk Memperkuat Literasi Digital: Systematic Literature Review. *UPGRADE : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.30812/UPGRADE.V1I1.3157>
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13929272>
- OXENFREE - Studio Sekolah Malam. (n.d.). Retrieved March 27, 2026, from <https://nightschoolstudio.com/oxenfree/>
- Putu, N., Krisnina Maharani, L., Priyandari, P. R., Ayu, I., & Indrawan, K. (2023). STRATEGI OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTRAPERSONAL DAN INTERPERSONAL DI KALANGAN GEN Z DALAM PEMBANGUNAN MENUJU ERA INDUSTRI 5.0. *Prosiding Pekan Ilmiah Pelajar (PILAR)*, 3, 328–336. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/pilar/article/view/6150>
- Raihan Amalia Yasmin. (2021). *Komunikasi Verbal vs Komunikasi Non-Verbal: Perbedaan dan Peranannya dalam Kehidupan Profesional*. <https://binus.ac.id/malang/2020/06/komunikasi-verbal-vs-komunikasi-non-verbal/>
- Renza Dara Septia, E. K. F. (2025). TINJAUAN PUSTAKA SISTEMATIS (SLR) : STRATEGI GEN Z MENGELOLA KONFLIK PERTEMANAN MELLUI KOMUNIKASI DI WHATSAPP | Jurnal Komunikasi. *TINJAUAN PUSTAKA SISTEMATIS (SLR) : STRATEGI GEN Z MENGELOLA KONFLIK PERTEMANAN MELLUI KOMUNIKASI DI WHATSAPP*. <https://jkm.my.id/index.php/komunikasi/article/view/153>
- Ria, S., & Surawan. (2025). Transformasi Metode Pembelajaran Pendekatan Psikologi Pendidikan Untuk Menyesuaikan Preferensi Digital Generasi Z Pada Mahasiswa Lain. *Journal of Education and Innovation Advancement*, 1(2), 35–47. <https://ejournal.dwipantara.org/index.php/edunova/article/view/47>
- Septia, Z. E., & Indrawati, E. S. (2018). *HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN INTENSITAS BERMAIN GAME ONLINE PADA KOMUNITAS GAME INGRESS DI BANDUNG*.

- Suparmini, K., Suwindia, I. G., & Ari Winangun, I. M. (2024). Gamifikasi untuk meningkatkan motivasi belajar siswa di era digital. *Education and Social Sciences Review*, 5(2), 145–148. <https://doi.org/10.29210/07essr500200>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM : Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Zis, S. F., Effendi, N., & Roem, E. R. (2021). Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z di Era Digital. *Satwika : Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 5(1), 69–87. <https://doi.org/10.22219/SATWIKAV5I1.15550>