

## **DISTORSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL AKIBAT PERILAKU *PHUBBING* DI KALANGAN MAHASISWA (Studi Fenomenologi Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UNMUL)**

**Andi Muhammad Anas Mauliddin<sup>1</sup> & Ainun Ni'matu Rohmah<sup>2</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami pengalaman serta persepsi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dalam komunikasi interpersonal yang terdampak oleh perilaku phubbing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan fenomenologi. Penelitian ini juga menggunakan Teori Pelanggaran Harapan dari Judee K. Burgoon, untuk memahami bagaimana individu mengalami dan memaknai perilaku phubbing sebagai bentuk pelanggaran dalam interaksi komunikasi interpersonal. Data diperoleh melalui pra-observasi dan wawancara mendalam, dengan teknik purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel dalam penetapan enam informan mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2022 sebagai subjek penelitian.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki harapan komunikasi berupa kehadiran dan perhatian penuh, keterlibatan aktif, serta adanya respons timbal balik yang setara. Perilaku phubbing dimaknai sebagai pelanggaran harapan dalam komunikasi yang bernilai negatif karena mengganggu fokus, alur komunikasi, serta menimbulkan perasaan negatif seperti rasa tidak nyaman dan tidak dihargai. Namun perilaku tersebut masih dinilai positif dan dimaklumi jika didasari kepentingan yang jelas atau mendesak. Temuan juga menunjukkan bahwa kedekatan memengaruhi cara individu merespons perilaku, tetapi tidak menghilangkan dampak yang dirasakan. Secara keseluruhan, phubbing dinilai sebagai perilaku yang tidak dapat dinormalisasikan dalam interaksi karena dianggap dapat mengganggu komunikasi serta kualitas interaksi dan hubungan interpersonal individu.*

***Kata Kunci:*** Distorsi, Komunikasi Interpersonal, Mahasiswa, Phubbing, Teori Pelanggaran Harapan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: andianas1705@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

## **Pendahuluan**

Di era digital saat ini, *smartphone* kerap berperan sebagai "pihak ketiga" di tengah-tengah interaksi tatap muka. Individu kini lebih sering menghabiskan waktu dengan *smartphone* daripada berkomunikasi langsung dengan orang lain (Chotpitayasonondh & Douglas, 2018). Penggunaan *smartphone* yang berlebihan terlebih dalam berbagai situasi interaksi akan dapat mengarah pada perilaku yang dikenal dengan sebutan phubbing—istilah yang berasal dari gabungan kata *phone* dan *snubbing*, yang menggambarkan tindakan mengabaikan orang lain karena lebih fokus pada ponsel. Phubbing berakar dari ketergantungan digital. Tingginya durasi dan frekuensi menatap layar memicu kecanduan menyebabkan seseorang memiliki perilaku phubbing dan kurang peduli pada lingkungan tatap muka (Chotpitayasonondh & Douglas, 2016).

Perilaku phubbing kerap berkaitan dengan kelompok usia remaja akhir. Remaja akhir merupakan fase beranjak menuju kedewasaan. Menurut BKKBN (2023), remaja dalam rentang usia 17 hingga 24 tahun dikenal sebagai fase remaja akhir. Kelompok usia ini menunjukkan intensitas tinggi dalam penggunaan teknologi digital. Berdasarkan data Statista, kelompok usia 18-24 tahun menempati posisi teratas sebagai pengguna *smartphone* dan media sosial terbanyak (Suma, 2025). Hasil penelitian di Makassar pada usia 18-25 tahun juga menunjukkan 78,3% informan berada pada kategori sangat tinggi phubbing (Palureng, 2023). Mahasiswa berada pada rentang usia 18-24 tahun yang merupakan masa transisi dari remaja akhir menuju dewasa awal. Emeraldien & Hidayat (2023) dalam temuannya menunjukkan adanya 8,1% mahasiswa yang menggunakan *smartphone* lebih dari 15 jam per hari, dan menemukan bahwa 80,2% mahasiswa pernah melakukan phubbing (*phubber*) dan 91,3% pernah menjadi korban phubbing (*phubbee*).

Oleh karena itu, mahasiswa sebagai suatu kelompok individu yang erat kaitannya dengan interaksi tatap muka serta frekuensi penggunaan *smartphone* yang tinggi dalam sehari-hari tepat menjadi subjek penelitian. Subjek penelitian ini ialah Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman angkatan 2022. Hasil pra-observasi kepada sekitar 30 mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UNMUL angkatan 2022 menunjukkan bahwa perilaku phubbing sebagai gangguan komunikasi yang menyebabkan perhatian lawan bicara berkurang, menghambat alur percakapan, menimbulkan perasaan diabaikan serta tidak sesuai dengan harapan dan etika komunikasi tatap muka.

Penelitian terdahulu oleh Mumeek, Susanti, & Suwartiningsih (2024) menunjukkan bahwa perilaku phubbing pada mahasiswa UKSW telah dianggap sebagai hal yang normal dan biasa, serta mengikis kualitas diri individu pada interaksi sosial, seperti menghambat keterlibatan dalam interaksi yang sehat, mahasiswa mengalami penurunan empati, serta berkurangnya kualitas komunikasi dalam interaksi pertemanan. Sementara, penelitian lain oleh Aswan & Putri (2021) menyatakan bahwa perilaku phubbing menimbulkan perasaan diabaikan dan tidak dihargai, serta menurunnya kenyamanan emosional, namun mereka

cenderung pada akhirnya biasa saja dan menerima perilaku phubbing. Namun dari ketiga penelitian ini belum ada yang menggali bagaimana pengalaman dan dampak yang dirasakan mahasiswa dari situasi phubbing khususnya dari perspektif lawan bicara atau “korban” phubbing.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berfokus pada pertanyaan bagaimana pengalaman dan persepsi mahasiswa dalam interaksi komunikasi interpersonal yang terdampak oleh perilaku phubbing serta bertujuan untuk menggambarkan dan memahami pengalaman serta persepsi mahasiswa dalam komunikasi interpersonal yang terdampak oleh perilaku phubbing.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Teori Pelanggaran Harapan**

Teori Pelanggaran Harapan (Expectancy Violation Theory/EVT) dikembangkan oleh Judee K. Burgoon, seorang profesor komunikasi di Universitas Arizona, Amerika Serikat. Teori ini dikembangkan oleh Burgoon sejak 1978 bersama dengan Stephen B. Jones yang pada awalnya berangkat dari model proksemik milik seorang antropolog bernama Edward T. Hall.

Dalam penelitian selanjutnya Burgoon (1978) menjelaskan bahwa pada setiap interaksi dengan orang baru, individu memiliki harapan pribadi yang menghasilkan dampak komunikatif apabila harapan tersebut dilanggar. Ketika pelanggaran harapan terjadi dalam suatu interaksi, individu akan memroses dan mengatasi pelanggaran itu melalui interpretasi dan evaluasi. Harapan tersebut memengaruhi percakapan dan persepsi individu dengan lawan bicaranya. Ketika ekspektasi terpenuhi atau dilanggar, maka hal tersebut akan berdampak pada jalannya komunikasi, penilaian individu, serta keberlanjutan hubungan (Sunanto, 2019).

Menurut Burgoon (dalam Gustia & Irwansyah, 2022), Expectancy Violations Theory memiliki tiga konstruk utama atau konsep utama, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Harapan (Expectancy)**

Harapan atau Ekspektasi merujuk kepada pola-pola komunikasi yang diantisipasi oleh individu berdasarkan pijakan normatif masing-masing individu dalam komunikasi interpersonal. Namun, tidak semua individu akan berperilaku yang sejalan dengan harapan, hal tersebut dapat menimbulkan pengaruh psikologis secara positif maupun negatif.

#### **2. Valensi Pelanggaran (Violations Valence)**

Valensi pelanggaran yang mengacu pada pemberian nilai positif maupun negatif pada setiap pelanggaran harapan yang ditemui individu dalam berinteraksi. Pelanggaran dianggap positif jika tidak berpengaruh bagi individu dan merupakan hal biasa saja, sebaliknya apabila individu tidak senang dan bahkan mengalami dampak buruk dari pelanggaran tersebut maka situasi tersebut termasuk pelanggaran harapan negatif.

### 3. Valensi Ganjaran Komunikator (Communicator Reward Valence)

Penggabungan dari atribut positif atau negatif yang dibawa komunikator dengan potensi valensi di masa depan setelah berinteraksi. Persepsi individu terhadap pelanggaran harapan dapat dipengaruhi dari hubungan individu dengan lawan bicaranya. Jika individu memiliki hubungan yang dekat dengan seseorang yang melakukan pelanggaran, individu akan lebih memaklumi perilaku tersebut. Sebaliknya, jika pelanggaran dari seseorang yang kurang dekat dengan individu, individu akan lebih merasa tidak nyaman dari perilaku tersebut.

### Komunikasi Interpersonal

Joseph A. DeVito mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai interaksi verbal dan non-verbal. Oleh karena itu, dalam membangun sebuah komunikasi bisa memakai dua jenis komunikasi secara simultan (Firmansyah et al., 2022). Komunikasi interpersonal memiliki lima dasar efektivitas komunikasi untuk individu dalam membangun komunikasi yang baik dan efektif. Menurut DeVito (dalam Firmansyah et al., 2022) lima aspek tersebut yaitu Keterbukaan, Empati, Sikap positif, Sikap mendukung, dan Kesetaraan.

Menurut Suranto (dalam Suak et al., 2023) terdapat faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal, yaitu kesalahan penilaian oleh komunikator, kurangnya pengetahuan, bahasa, pesan berlebihan, bersifat satu arah, factor teknis kepentingan atau interest, prasangka, dan cara penyajian yang verbalistic.

### Phubbing

Karadag (2015) menyebutkan bahwa phubbing dapat digambarkan sebagai individu yang melihat gawainya saat berbicara dengan orang lain, sibuk dengan gawainya dan mengabaikan komunikasi interpersonalnya.

Chotpitayasunondh & Douglas (dalam Putri et al., 2022) menyebutkan beberapa aspek atau indikator dari perilaku *phubbing*, diantaranya: *Nomophobia*, Konflik Interpersonal, Isolasi Diri, dan Pengakuan Masalah.

Adapun menurut Chotpitayasunondh & Douglas (2018) (dalam Farkhah et al., 2023) beberapa dampak perilaku phubbing pada individu antara lain:

1. Mengurangi kualitas komunikasi
2. Menurunnya kepuasan hubungan dan interaksi
3. Penurunan suasana hati
4. Menimbulkan perasaan keterasingan
5. Menurunnya kualitas hubungan interpersonal
6. Lebih lanjut, dapat menyebabkan depresi dan membuat merasa diabaikan dalam interaksi yang sedang berlangsung

### Distorsi Komunikasi

Arni Muhammad (dalam Ayu et al., 2019) mendefinisikan distorsi dalam komunikasi merupakan kekurangan ketepatan atau perbedaan arti diantara yang

dimaksudkan oleh si pengirim dengan interpretasi si penerima. Distorsi komunikasi dapat terjadi karena beberapa faktor, misal seperti misinformasi dan disinformasi, dominasi dan kesetaraan, pengaruh algoritma, polaritas sosial serta munculnya provokator.

Effendy (dalam Batubara, 2015) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi bentuk hambatan atau distorsi komunikasi yaitu diantaranya:

1. Gangguan mekanik: Gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik

2. Gangguan semantik: Bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak yaitu melalui penggunaan bahasa

3. Kepentingan pribadi: Seseorang akan selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan

4. Motivasi terpendam: Motivasi terpendam akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya

5. Prasangka: Salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan fenomenologi. Menurut Sugiyono (2022) penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada situasi yang nyata (alamiah) yang bertujuan untuk mengeksplorasi suatu kejadian dan memahami fenomena utama pada situasi yang diteliti, pada penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman data yang mendalam dan keunikan pada penelitian. Creswell (dalam Sugiyono, 2022) fenomenologi merupakan metode untuk menjelaskan maksud dari suatu peristiwa yang terjadi atau dialami oleh seseorang (Abdussamad, 2021). Penelitian ini akan berfokus pada konstruk utama atau konsep utama dalam Teori Pelanggaran Harapan, yang terdiri dari Harapan, Valensi Pelanggaran, dan Valensi Ganjaran Komunikator.

Data primer yaitu dari hasil wawancara mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman angkatan tahun 2022, yang mengalami dan menghadapi perilaku phubbing dalam komunikasi interpersonal. Data sekunder dari literatur dan sumber-sumber terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*), pra-observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan menggunakan tahapan analisis data fenomenologi menurut Creswell (2007), yang dijelaskan kembali dalam Creswell & Poth (2018) yaitu Bracketing, Horizontalization atau Tahap Horizontalisasi, Tahap Cluster of Meaning atau Meaning Unit, Mengembangkan Deskripsi Tekstural dan Struktural, serta Menyusun dan merumuskan esensi pengalaman

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Harapan

Harapan (*expectancy*) dalam komunikasi interpersonal adalah antisipasi atau prediksi dari apa yang dilakukan orang lain (harapan prediktif) selama interaksi berlangsung (Burgoon dalam Gustia & Irwansyah, 2022). Ketika individu berkomunikasi dan harapannya terpenuhi atau mendekati yang diharapkan, individu akan merasa senang dan nyaman secara fisik maupun psikologis. Para informan menilai bahwa **kehadiran sepenuhnya** menjadi harapan utama dalam komunikasi menjadi indikator menghargai keberadaan lawan bicara. Kehadiran sepenuhnya dari lawan bicara ditunjukkan dari sikap yang mendengarkan, memerhatikan, fokus, serta responsif terhadap lawan bicara. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 2, sebagai berikut:

“Kalau lagi ngumpul, ngobrol... ya pengennya didengar, diperhatikan, karena itu bikin kita ngerasa hadir dan diterima di dalam interaksi, dan dari situ obrolannya jadi bisa berlanjut.” (Wawancara Informan 2, 30 Januari 2026).

Bentuk diperhatikan dan didengarkan yang dimaksud minimal tercermin dari harus saling menatap muka serta sebisa mungkin menjaga kontak mata. Selain adanya kehadiran penuh dari lawan bicara, bentuk harapan yang juga muncul dari setiap informan yaitu adanya **interaksi yang interaktif** atau adanya **feedback** dan **respons aktif** dari lawan bicara. Tanpa adanya timbal balik aktif atau respons yang alakadarnya, sebuah interaksi komunikasi dianggap bukan interaksi yang dua arah.

Berbicara terkait harapan, hasil temuan juga menunjukkan bahwa tidak semua interaksi komunikasi interpersonal dapat berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan atau dimiliki oleh individu, yang dalam hal ini yaitu ketika lawan bicara menunjukkan perilaku *phubbing*. Secara umum, para informan menggambarkan bahwa interaksi komunikasi yang disertai dengan adanya gangguan perilaku *phubbing* cenderung membuat **lawan bicara menjadi kurang fokus**, sebagaimana diungkapkan oleh Informan 3 berikut :

“Kadang ada part-part pas saya lagi cerita dia kayak “hah apa tadi apa tadi?” gitu ... karena dia fokusnya memang ke handphone.” (Wawancara Informan 3, 5 Februari 2026).

Selain itu, suasana yang awkward atau agak canggung juga dirasakan oleh para informan ketika menghadapi situasi *phubbing*, yang menggambarkan suasana interaksi yang menjadi canggung akibat percakapan yang tidak mengalir dan kurangnya respons aktif dari lawan bicara yang melakukan *phubbing*, sebagaimana diungkapkan oleh Informan 2 berikut :

“Gak nyaman rasanya, jadi awkward atau canggung gitu jadinya, jadi bingung mau lanjut obrolannya gimana karena responnya juga jadi kaku, jadi "iya iya" doang karena gak fokus.” (Wawancara Informan 2, 30 Januari 2026).

Pernyataan tersebut juga menegaskan dampak lanjutan dari kurangnya keterlibatan aktif dari individu yang melakukan *phubbing* dalam interaksi tatap

muka. Respons pasif yang cenderung singkat yang diberikan lawan bicara membuat percakapan menjadi kaku dan tidak mengalir.

Temuan juga menunjukkan bahwa harapan yang dibawa atau diinginkan individu dalam komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh tingkat kedekatan hubungan antarindividu. Sebagian informan mengungkapkan bahwa mereka membawa **harapan yang lebih tinggi kepada orang-orang terdekat** karena adanya kedekatan emosional serta ekspektasi terhadap suasana dan kualitas interaksi yang lebih baik. Namun demikian sebagian informan beranggapan bahwa harapan mereka sama terhadap perilaku individu **tanpa ada perbedaan yang dipengaruhi oleh kedekatan hubungan.**

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terpenuhi atau tidaknya suatu harapan akan berpengaruh pada aspek psikologis individu dalam interaksi. Para informan selaras mengungkapkan bahwa kesesuaian harapan dengan perilaku individu akan menimbulkan perasaan positif, sebaliknya perilaku individu yang tidak sesuai harapan dalam interaksi komunikasi seperti pada perilaku *phubbing* akan berdampak pada suasana dan alur komunikasi serta memunculkan perasaan negatif pada diri individu. Temuan ini mendukung asumsi dalam Teori Pelanggaran Harapan (Burgoon, 1978), bahwa ketika suatu harapan terpenuhi atau dilanggar, maka hal tersebut akan berdampak pada jalannya komunikasi, penilaian individu, serta keberlanjutan hubungan. Temuan juga mendukung penelitian terdahulu milik Mumek, Susanti, & Suwartiningsih (2024) yang menyebutkan bahwa gangguan perilaku *phubbing* dalam komunikasi seperti kurangnya keterlibatan akan menurunkan kualitas komunikasi dan menghambat pemahaman antarindividu.

### Valensi Pelanggaran

Valensi Pelanggaran (*Violations Valence*) mengacu pada pemberian nilai positif maupun negatif pada setiap pelanggaran harapan dalam interaksi komunikasi (Burgoon dalam Gustia & Irwansyah, 2022). Secara garis besar para informan memaknai dan merasakan perilaku *phubbing* sebagai bentuk pelanggaran yang negatif, karena hampir setiap informan mengungkapkan *phubbing* dapat membuat salah satu pihak merasa tidak dihargai, yang pada akhirnya menimbulkan perasaan kecewa dan sedih. Namun, saat dalam situasi interaksi langsung, seluruh informan menyatakan adanya pemakluman terhadap perilaku *phubbing* pada kondisi tertentu, terlebih kondisi diluar kehendak atau kendali lawan bicara.

Temuan yang muncul dari seluruh informan ialah **adanya pemakluman** serta kecenderungan **merasa biasa saja** terhadap perilaku *phubbing* apabila perilaku tersebut terjadi **dalam situasi dimana terdapat alasan atau faktor yang mendesak atau penting**, dan harus dilakukan saat itu juga dalam artian tidak dapat ditunda atau dihindari. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 6 :

“Yang bisa aku maklumi adalah misalnya ada telfon urgent, urusan pekerjaan, atau ada chat yang memang harus kita balas pada saat itu, siapa tahu ada yang penting kan, itu sih gapapa.” (Wawancara Informan 6, 1 April 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemakluman terhadap perilaku *phubbing* harus didasarkan karena adanya urgensi dan kejelasan alasan, dimana seperti urusan pekerjaan, menerima atau menjawab telpon penting entah dari orang tua, kerabat, atau teman yang sifatnya urgent.

Seluruh informan juga secara tegas mengemukakan bahwa perilaku *phubbing* merupakan perilaku yang memberikan dampak yang tidak menyenangkan bagi diri mereka dan dimaknai sebagai **pelanggaran harapan yang sifatnya negatif**, khususnya ketika perilaku memainkan ponsel tersebut dilakukan **tanpa didasari alasan atau tujuan yang penting dan jelas serta dilakukan dengan intensitas yang sering atau berlebihan**. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 3:

“Di saat kita ngumpul, cerita, dia sambil main HP gitu dan main HP nya itu bukan urgent, saya liat dia scroll sosmed. Jadi ada perasaan kayak kok kamu asik sendiri, agak kesel.” (Wawancara Informan 3, 5 Februari 2026).

Dalam hal ini, perilaku *phubbing* dirasakan sebagai perilaku yang secara langsung **memengaruhi dinamika komunikasi, termasuk suasana dan alur komunikasi**, terutama **respons minim dan percakapan yang dangkal atau tidak mendalam**. Ketika lawan bicara tidak mendengarkan dan tidak fokus pada interaksi dan percakapan sehingga memberikan respons komunikasi atau tindakan yang tidak sesuai, informan mulai merasakan adanya ketidaknyamanan karena respons yang muncul cenderung singkat, tidak relevan, bahkan sekadar formalitas menjawab tanpa menyimak atau memahami dengan baik. Seperti yang disampaikan oleh Informan 2 :

“Respon jadi alakadarnya cuma "oh" atau "oh iya" aja, jadi sekedar menjawab aja, pembicaraan juga gak bisa lebih deep lagi, terlihat kalau sebenarnya gak paham karena dari awal terlalu sibuk sama HP.” (Wawancara Informan 2, 30 Januari 2026).

Selain berpengaruh terhadap respon atau tanggapan lawan bicara yang menjadi alakadarnya atau secara tidak langsung membuat komunikasi menjadi tidak dua arah, terdapat pula gangguan pada pemahaman informasi atau pesan yang disampaikan, dimana beberapa **informan harus mengulang pembicaraan yang disampaikan** karena lawan bicara tidak memerhatikan dan cenderung berujung tidak paham karena fokusnya sedari awal hanya ke ponselnya. Sebagaimana disampaikan oleh Informan 3 :

“Dengan dia menanyakan ulang sebenarnya ada sedikit usaha memahami, cuman kayak capek aja harus ngulang dua kali berarti kan dia dengan sekali cerita gak langsung paham, keliatan kalo gak fokus di awal. (Wawancara Informan 3, 5 Februari 2026).

Dalam situasi seperti yang disampaikan Informan diatas menunjukkan bahwa *phubbing* sampai terkadang membuat individu harus mengulang kembali

kembali pesan atau pembicaraan yang sebenarnya sudah disampaikan secara jelas namun tidak dapat diperhatikan dan disimak secara penuh dari lawan bicara yang sambil memainkan ponselnya dalam interaksi tersebut.

Lebih lanjut, perilaku phubbing juga memunculkan perasaan negatif pada diri individu. Seluruh informan mengungkapkan perasaan yang sama ketika menghadapi perilaku phubbing yang berlebihan seperti **rasa kesal, kecewa, bahkan sedih**, terutama ketika phubbing tersebut terjadi tidak hanya sesekali namun terus-menerus. Sebagaimana yang diungkapkan Informan 6 terkait pengalaman dan perasaannya ketika menghadapi phubbing yang berlebihan dari lawan bicaranya :

“Awalnya aku lebih ke jengkel kalau misalnya diphubbing-in. Terus kalau dampak yang lebih ekstrimnya lagi, ya aku kecewa, sedih, sampai marah gitu kalau memang phubbingnya udah keterlaluan.” (Wawancara Informan 6, 1 April 2026).

Informan juga mengemukakan bahwa pengalaman *phubbing* jika selalu dilakukan setiap interaksi akan menjadi acuan dalam bagaimana mereka **menilai pertemanan** dengan lawan bicara serta **menjadi pertimbangan untuk melanjutkan dan mengubah cara atau membatasi interaksi selanjutnya**. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 1:

“Jadi pertimbangan di next nongkrong atau interaksi sama dia lagi atau gak. itu jadi penilaian juga gimana kita bisa berteman dengan orang seperti itu seperti hal kecil kayak ngobrol aja dia ga menghargai interaksi kita.” (Wawancara Informan 1, 27 Januari 2026).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dan penilaian negatif terhadap perilaku phubbing sebagai bentuk pelanggaran harapan tidak sepenuhnya mutlak, tetapi dipengaruhi juga dari situasi kondisi serta alasan dibaliknya. Hal ini sejalan dengan asumsi dalam Teori Pelanggaran Harapan yang menyatakan bahwa harapan mengenai perilaku nonverbal orang lain dibentuk dan dipelajari melalui pengalaman sosial serta norma budaya, dan dalam memahami perilaku individu, perlu beberapa faktor termasuk penilaian tentang perilaku.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian terdahulu milik Mumek, Susanti, & Suwartiningsih (2024), yang menyatakan bahwa perilaku phubbing dapat melemahkan kualitas diri individu pada interaksi sosial, seperti menghambat keterlibatan dalam interaksi yang sehat, mengalami penurunan empati, serta berkurangnya kualitas komunikasi dalam interaksi pertemanan, dimana komunikasi menjadi tidak mengalir, respon percakapan yang diberikan tidak sesuai harapan, serta kedalaman dan atau keintiman interaksi berkurang karena timbal balik yang seadanya dari pelaku phubbing. Temuan ini juga mendukung penelitian terdahulu milik Aswan & Astri (2021) yang menunjukkan bahwa perilaku phubbing menimbulkan efek negatif yang membuat seseorang merasa tidak dihargai kehadirannya, sehingga dapat merusak kualitas hubungan.

### Valensi Ganjaran Komunikator

Valensi Ganjaran Komunikator (*Communicator Reward Valence*) dipahami sebagai persepsi terhadap pelanggaran dengan menyediakan nilai positif atau negatif yang berkaitan dengan hubungan individu dengan lawan bicaranya (Burgoon dalam Gustia & Irwansyah, 2022). Ketika perilaku *phubbing* dilakukan oleh orang-orang terdekat atau terjadi dalam hubungan yang lebih dekat, seluruh informan cenderung menunjukkan reaksi dan tanggapan yang serupa yaitu **memberikan respons yang lebih berani dan terbuka**. Hal tersebut terlihat dari kecenderungan para informan untuk langsung mencoba **menegur, mengingatkan**, dan juga berusaha untuk **mengembalikan percakapan** agar tetap fokus dan mengalir. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 2 :

“Ke orang yang dekat lebih berani negur atau bisa blak-blakan aja misal langsung ngomong aja "bisa gak matikan dulu HP nya" atau nentuin aja dari awal bilang "HP taruh tengah dulu dong, kita ngobrol dulu fokus gak usah main HP". (Wawancara Informan 2, 30 Januari 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberanian untuk menegur atau mengingatkan secara langsung dalam hubungan yang dekat karena individu merasa memiliki “hak” untuk menjaga kualitas interaksi bersama. sebaliknya, dalam interaksi dimana perilaku *phubbing* dilakukan oleh **individu yang kurang memiliki kedekatan hubungan** dengan Informan, mereka umumnya memberikan **respons atau tanggapan** yang cenderung **lebih pasif atau tidak konfrontatif** dan **lebih membiarkan** perilaku tersebut. Dalam situasi tersebut, para informan memilih untuk tidak mengekspresikan ketidaknyamanannya secara langsung dan cenderung tidak melakukan upaya untuk membuat individu yang melakukan *phubbing* tersebut bisa kembali memberikan fokus dan perhatiannya pada interaksi. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 3 :

“Kalau sama yang kurang dekat, perasaannya ya pasti ada kesal juga cuman kayak gak enak jadi akhirnya kayak yaudah lah gak berpengaruh juga sama hidupku jadi kayak yaudah terserah aja dia mau *phubbing* atau gimana.” (Wawancara Informan 3, 5 Februari 2026).

Meskipun dari kedekatan hubungan terdapat perbedaan respons yang diberikan Informan karena melihat latar belakang hubungan yang dimiliki dengan individu yang melakukan *phubbing*, seluruh informan tetap mengungkapkan bahwa perilaku tersebut **tetap menimbulkan perasaan negatif** sebagai reaksi umum yang dirasakan oleh semua informan, baik ketika *phubbing* terjadi dalam hubungan dekat maupun tidak dekat. Sebagaimana diungkapkan oleh Informan 5 :

“Cuma perasaannya tetap sama keadaan gak nyaman gitu. Sama-sama keganggu dan gak nyaman. Cuma bedanya kalau yang teman dekat aku berani masih negur.” (Wawancara Informan 5, 31 Maret 2026).

Seluruh informan memaknai perilaku *phubbing* yaitu sebagai **perilaku yang tidak dapat dinormalisasikan** dalam interaksi dan komunikasi. Terlepas dari beberapa perbedaan pengalaman dan bentuk toleransi atau respons yang telah dipaparkan sebelumnya karena faktor atau alasan tertentu, seluruh informan

memiliki persepsi yang sama dalam memandang fenomena *phubbing* sebagai perilaku yang tidak seharusnya dibiasakan atau diwajibkan dalam interaksi.

Temuan ini tidak mendukung asumsi dalam Teori Pelanggaran Harapan, yang mengatakan bahwa individu yang memiliki hubungan yang dekat dengan seseorang yang melakukan pelanggaran, akan lebih mengerti dan memaklumi perilaku tersebut. dan jika dilakukan oleh seseorang yang kurang memiliki kedekatan dengan individu, individu akan lebih tidak nyaman bahkan merasakan dampak negatif dari perilaku. Perilaku *phubbing* tetap menimbulkan perasaan terganggu. Temuan lebih menunjukkan perbedaan bagaimana individu mengekspresikan dan memberikan tanggapan dan respons terhadap *phubbing*.

Temuan penelitian ini tidak mendukung penelitian terdahulu milik Mumek, Susanti, & Suwartiningsih (2024) serta penelitian terdahulu milik Aswan & Astri (2021), yang menemukan bahwa tidak semua lawan bicara menegur setiap sikap perilaku *phubbing* meskipun mereka merasa terganggu. Kebanyakan mereka beranggapan, di saat proses diskusi masih sesuai dengan konteks pembicaraan, maka lawan bicara masih bisa menerima perilaku tersebut. Dalam temuan penelitian ini, walaupun terdapat pemakluman terhadap *phubbing* dalam hubungan yang lebih dekat, individu tetap merasakan bahwa *phubbing* menimbulkan ketidaknyamanan.

### **Kesimpulan**

Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UNMUL mengharapkan harus adanya kehadiran dan perhatian penuh serta keterlibatan aktif melalui respons timbal balik yang setara dari lawan bicara. Ketika harapan tersebut terpenuhi, interaksi memberikan rasa nyaman dan dihargai. Sebaliknya, tidak terpenuhinya harapan akibat *phubbing* memberikan dampak negatif pada hubungan interpersonal dan emosional individu. Perilaku *phubbing* secara umum dinilai negatif terutama ketika dilakukan tanpa urgensi atau alasan yang jelas dan dengan intensitas yang berlebihan. Perilaku ini dapat merusak komunikasi, menurunkan kualitas hubungan personal, sekaligus membuat para informan merasa tidak dihargai dan tidak nyaman. Namun, dalam kondisi tertentu seperti adanya kepentingan atau urusan yang mendesak, perilaku *phubbing* masih dinilai positif. Kedekatan hubungan juga memengaruhi cara individu dalam merespons *phubbing*, dimana dalam hubungan yang dekat, semua informan berani untuk menegur. Pada hubungan yang kurang dekat, respons yang muncul lebih pasif dan cenderung membiarkan perilaku. Pada akhirnya, *phubbing* tetap dinilai sebagai perilaku tidak boleh dinormalisasi.

### **Rekomendasi**

Mahasiswa sebagai individu yang aktif dalam interaksi, baik dalam lingkup akademik maupun pertemanan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dalam menjaga kualitas komunikasi interpersonal. Penggunaan smartphone perlu dilakukan secara lebih bijak dengan mempertimbangkan situasi dan tingkat

urgensi. Bagi masyarakat umum, hendaknya meningkatkan pemahaman terkait fenomena phubbing beserta dampaknya terhadap diri individu, kualitas komunikasi, dan hubungan interpersonal, dengan tidak menormalisasikan atau menganggap biasa perilaku phubbing dalam interaksi komunikasi sehari-hari. Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji fenomena phubbing pada lingkungan atau kelompok subjek yang berbeda serta menggunakan pendekatan, metode penelitian, maupun teori komunikasi yang lain guna memberikan temuan serta pemahaman yang berbeda terkait fenomena phubbing.

### **Daftar Pustaka**

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Aswan, & Putri, A. A. (2021). Psikologis Lawan Bicara Pelaku Phubbing (Studi Psikolinguistik). *Klitika: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 3(1), 17-21.
- Ayu, H., Sunyata, L., & Utami, D. (2019). DISTORSI KOMUNIKASI VERTIKAL PADA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING HOTEL ORCHARDZ GAJAHMADA PONTIANAK. *KOMUNIKA - Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 1-11.
- Batubara, A. K. (2015). DISTORSI PESAN DALAM PERPUSTAKAAN. *Jurnal Iqra'*, 9(2), 1-16.
- Chotpitayasunondh, V., & Douglas, K. M. (2016). How “phubbing” becomes the norm: The antecedents and consequences of snubbing via smartphone. *Computers in Human Behavior*, 63, 9–18. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.018>
- Chotpitayasunondh, V., & Douglas, K. M. (2018). The effects of “phubbing” on social interaction. *Journal of Applied Social Psychology*, 48(6), 304–316.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Emeraldien, F. Z. & Hidayat, M. A. (2023). Fenomena Phubbing Pada Pola Komunikasi Mahasiswa. *Journal of Communication*, 8 (1), 31-52
- Farkhah et al. (2023). Dampak Perilaku Phubbing: Literatur Review. *Jurnal Keperawatan Komplementer Holistic*, 1(2), 1-18.
- Firmansyah, M. H., Fanaqi, C., & Sukmana, S. A. (2022). EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA PEMBELAJARAN PROGRAM KAMPUS MERDEKA (Studi Kasus Kampus Mengajar Di SDN 1 Ragawacana Kuningan). *Commed : Jurnal Komunikasi dan Media*, 6(2), 158-174
- Gustia, F. Y. and Irwansyah, I. (2022). Perkembangan aplikasi teori pelanggaran harapan dalam berbagai konteks komunikasi: tinjauan pustaka sistematis. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 6(5), 477-502.
- Karadağ, E., Tosuntaş, Ş.B., Erzen, E., Duru, P., Bostan, N., Şahin, B.M. and Babadağ, B. (2015) Determinants of Phubbing, Which Is the Sum of

- Many Virtual Addictions: A Structural Equation Model. *Journal of Behavioral Addictions*, 4, 60-74.
- Mumek, F. J. L., Susanti, A. T., & Suwartiningsih, S. (2024). Analisis Perilaku Phubbing Dan Dampaknya Terhadap Interaksi Sosial Mahasiswa Sosiologi Ukw Salatiga Di Era Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3299–3312.
- Palureng, A. N. Z., Minarni, M., & Saudi, A. N. A. (2023). Gambaran Perilaku Phubbing pada Dewasa Awal yang Bermain Game Online di Kota Makassar. *Jurnal Psikologi Karakter*, 3(1), 124-127.
- Putri, Y. E., Marjohan, M., Ifdil, I., & Hariko, R. (2022). Perilaku phubbing pada mahasiswa. *Jurnal Penelitian Guru Indonesia*, 7(2), 343–347.
- Suak, A. V. V., Anderson, E., & Manoppo, A. (2023). Konsep Diri dengan Komunikasi. Interpersonal. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 3(6), 1546–1557.
- Sugiyono. (2022). METODE PENELITIAN KUALITATIF Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Alfabeta.
- Suma, D. (2025, Maret 7). Mengenal Digital Native: Generasi yang Tumbuh Bersama Teknologi. *Kabar Trenggalek*. <https://kabartrenggalek.com/mengenal-digital-native-generasi-yang-tumbuh-bersama-teknologi>
- Sunanto, S. (2019). PELANGGARAN EKSPEKTASI KOMUNIKASI DALAM NEGOSIASI BISNIS INTERNASIONAL DI INDONESIA. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 1–18.