



Judul Tugas Akhir Skripsi:

**PENGALAMAN KOMUNIKASI KONFLIK IBU DAN ANAK
PEREMPUAN DEWASA AWAL DI WHATSAPP**

Tugas Akhir Skripsi diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Eurolia Khoirunnisa

NIM : 2210411118



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAKARTA**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Eurolia Khoirunnisa

NIM : 2210411118

Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 18 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Eurolia Khoirunnisa)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eurolia Khoirunnisa
NIM : 2210411118
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGALAMAN KOMUNIKASI KONFLIK IBU DAN ANAK PEREMPUAN DEWASA AWAL DI WHATSAPP

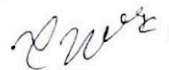
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Desember 2025

Yang menyatakan,




(Eurolia Khoirunnisa)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

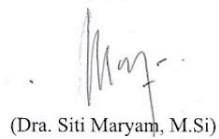
NAMA : Eurolia Khoirunnisa
NIM : 2210411118
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pengalaman Komunikasi Konflik Ibu dan Anak Perempuan
Dewasa Awal di WhatsApp

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

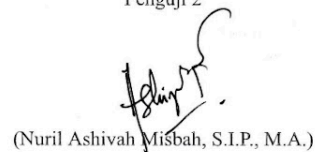
Pembimbing


(Dr. Kusumajanti, S.Sos., M.M., M.Si)

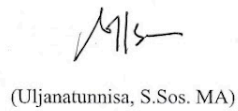
Penguji 1


(Dra. Siti Maryam, M.Si)

Penguji 2


(Nuril Ashivah Misbah, S.I.P., M.A.)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


(Uljanatunnisa, S.Sos. MA)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 8 Januari 2026

PENGALAMAN KOMUNIKASI KONFLIK IBU DAN ANAK PEREMPUAN DEWASA AWAL DI WHATSAPP

EUROLIA KHOIRUNNISA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman komunikasi konflik antara ibu dan anak perempuan dewasa awal yang dimediasi oleh aplikasi WhatsApp. Di era digital, pergeseran pola interaksi keluarga menimbulkan tantangan baru—di mana keterbatasan media berbasis teks seringkali memicu distorsi pesan. Pendekatan kualitatif dan metode fenomenologi digunakan untuk menangkap esensi pengalaman para informan secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap pasangan ibu dan anak perempuan dewasa awal yang memiliki pengalaman komunikasi konflik di WhatsApp. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi konflik dipicu oleh perbedaan kerangka berpikir antar generasi, kondisi emosional saat berkomunikasi, serta keterbatasan intrinsik media digital. Temuan penelitian ini mengidentifikasi bahwa penggunaan simbol-simbol komunikasi, seperti huruf kapital, tanda baca, emoji, dan jeda waktu membalas pesan ditafsirkan secara subjektif oleh para informan. Interpretasi subjektif tersebut membuat konflik berakar pada perbedaan makna simbolik. Proses penyelesaian konflik dilakukan melalui strategi *cooling down*, klarifikasi makna secara sadar, hingga transisi ke komunikasi tatap muka. Berdasarkan perspektif Interaksionisme Simbolik, penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik di ruang digital merupakan proses negosiasi makna yang jika dikelola dengan kemampuan *role-taking* yang baik, maka dapat berkontribusi pada kedewasaan emosional dan penguatan ikatan relasional antara ibu dan anak perempuan dewasa awal.

Kata Kunci : komunikasi konflik, ibu dan anak perempuan dewasa awal, WhatsApp, interaksionisme simbolik, konflik makna

**EXPERIENCES OF MOTHER-CHILD CONFLICT
COMMUNICATION AMONG YOUNG ADULT
WOMEN ON WHATSAPP**

EUROLIA KHOIRUNNISA

ABSTRACT

This study aims to understand the experience of conflict communication between mothers and young adult daughters mediated by the WhatsApp application. In the digital age, shifts in family interaction patterns pose new challenges, where the limitations of text-based media often lead to message distortion. A qualitative approach and phenomenological method were used to capture the essence of the informant's experiences in depth. Data were collected through in-depth interviews with pairs of mothers and young adult daughters who had experienced conflict communication on WhatsApp. The results of the study show that conflict communication is triggered by differences in generational thinking, emotional conditions during communication, and the intrinsic limitations of digital media. The findings of this study identify that the use of communication symbols, such as capital letters, punctuation marks, emojis, and pauses in replying to messages, are interpreted subjectively by the informants. These subjective interpretations cause conflicts rooted in differences in symbolic meaning. The conflict resolution process is carried out through cooling down strategies, conscious clarification of meaning, and transition to face-to-face communication. Based on the Symbolic Interactionism perspective, this study concludes that conflict in the digital space is a process of negotiating meaning which, if managed with good role-taking skills, can contribute to emotional maturity and strengthen the relational bond between mothers and young adult daughters.

Keywords : *conflict communication, mothers and young adult daughters, WhatsApp, symbolic interactionism, meaning conflict*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul, “Pengalaman Komunikasi Konflik Ibu dan Anak Perempuan Dewasa Awal” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan sejak September 2025–bertujuan untuk melihat pengalaman komunikasi konflik ibu dan anak perempuan dewasa awal, khususnya melalui media WhatsApp. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih terkhususnya kepada:

1. Allah SWT karena atas berkah, rahmat, serta karunia-Nya, peneliti dapat berada sampai di titik ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Papa Manto dan Mama Ana yang telah memberi dukungan serta doa yang tiada hentinya. Serta kerja keras mereka dalam membiayai pendidikan peneliti hingga sampai saat ini.
3. Adik-adik tersayang, yaitu Cika dan Aji yang masih berjuang menempuh pendidikan–semoga kalian bisa sukses di jalan yang kalian ingin tempuh di masa depan. Beserta anggota keluarga lainnya, seperti Vira (*Typo*) dan Mba Uti (*Capslock*) yang telah memberi dukungan secara langsung dan tidak langsung.
4. Mba Uljanatunnisa, S.Sos. MA, selaku Koordinator Program Studi S1 Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jakarta.
5. Mas Luqman Hakim, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik atas arahan semasa perkuliahan peneliti.
6. Ibu Dr. Kusumajanti, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu peneliti dengan memberi saran dan kritik secara mendalam. Peneliti sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan menjadi mahasiswa yang mendapat bimbingan penuh dari beliau.

7. Ibu Dra. Siti Maryam, M.Si. dan Mba Nuril Ashivah Misbah, S.IP, MA, selaku Dosen Penguji atas masukan serta penilaian atas penelitian peneliti yang membangun.
8. TK, KZG, IR, MM, H, ISS, UK, PAS, U, NRH—selaku para informan atau narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti yang sangat membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Naura, Mutia, dan teman-teman seangkatan S1 Ilmu Komunikasi 2022 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Tidak lupa kawan-kawan Sudut Pandang UPNVJ—Bang Sopan, Bilqiss, Reza, Algi, Putri, Jaya, dan lainnya yang telah mewarnai pertemanan semasa kuliah. Terima kasih telah berjuang bersama dan saling membantu selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
10. Nawangsari, Noval, Kak Ghazi, dan teman-teman tempat kerja peneliti saat ini yang telah menemani selama perkembangan skripsi berlangsung. Teman-teman magang; Dhiya, Nana, Aura, dan Salis yang tengah berjuang untuk menyelesaikan masa pendidikan. Tidak lupa Tim Marketing *Online* serta Tim *Accounting* dan *Finance* atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti saat ini.
11. Dan kepada diri peneliti, terima kasih sudah berjuang dan bekerja keras mengerjakan tugas akhir sambil bekerja. Terima kasih sudah bertahan di jalan yang tengah ditempuh saat ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan studi Ilmu Komunikasi, khususnya dalam kajian Komunikasi Keluarga pada era media digital.

Jakarta, 20 Desember 2025

Eurolia Khoirunnisa

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Akademis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep dan Teori Penelitian.....	20
2.2.1 Konsep Penelitian.....	20
2.2.1.1 Komunikasi Keluarga.....	20
2.2.1.2 Ibu dan Anak Perempuan Dewasa Awal.....	22
2.2.1.3 Komunikasi Interpersonal.....	23
2.2.1.4 Konflik Komunikasi Interpersonal.....	25
2.2.1.5 Media Sosial.....	28
2.2.1.6 Pengalaman Komunikasi.....	29
2.2.2 Teori Interaksionisme Simbolik.....	31
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Subjek Penelitian.....	36
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4 Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Koding Data.....	39

3.5.2 Teknik Keabsahan Data.....	40
3.6 Tabel Rencana Waktu.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Pemahaman Umum tentang Konflik.....	45
4.2.2 Konflik melalui WhatsApp.....	55
4.2.3 Cara Berkomunikasi dan Menafsirkan Pesan Konflik.....	61
4.2.4 Penyelesaian dan Pemahaman Konflik.....	67
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 Makna Konflik dalam Hubungan Interpersonal antara Ibu dan Anak Perempuan Dewasa Awal.....	77
4.3.2 WhatsApp sebagai Ruang Terjadinya Konflik Keluarga.....	79
4.3.3 Penafsiran Simbol Digital dalam Komunikasi Konflik.....	81
4.3.4 Dinamika Penyelesaian Konflik dan Refleksi Relasional.....	83
4.3.5 Sintesis Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	99
Lampiran 1. Kontrak Penulisan Tugas Akhir	99
Lampiran 2. Lembar Bimbingan Tugas Akhir	100
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Bagi Informan	101
Lampiran 4. Identitas Para Informan	103
Lampiran 5. Transkrip Wawancara dan Lembar Koding Data	104
Lampiran 6. Bukti Pesan Percakapan Informan	147
Lampiran 7. Riwayat Hidup	149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Data Daftar Pengguna Media Sosial di Indonesia	2
Gambar 2. Utasan Anonim di Base @tanyakanrl	3
Gambar 3. Pertengkaran Nikita Mirzani dan Laura (Lolly)	4
Gambar 4. Kerangka Berpikir	34
Gambar 5. Bukti <i>Chat</i> UK (Kiri) dan PAS (Kanan)	47
Gambar 6. Bukti <i>Chat</i> H (Kiri) dan ISS (Kanan)	48
Gambar 7. Bukti <i>Chat</i> U (Kiri) dan NRH (Kanan)	53
Gambar 8. Bukti <i>Chat</i> IR (Kiri) dan MM (Kanan)	54
Gambar 9. Bukti <i>Chat</i> KZG	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. Tabel Rencana Waktu	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kontrak Penulisan Tugas Akhir	99
Lampiran 2. Lembar Bimbingan Tugas Akhir	100
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Bagi Informan	101
Lampiran 4. Identitas Para Informan	103
Lampiran 5. Transkrip Wawancara dan Lembar Koding Data	104
Lampiran 6. Bukti Pesan Percakapan Informan	147
Lampiran 7. Riwayat Hidup	149