

Open Acces

Rayah Al-Islam: Jurnal Ilmu Islam Vol. 9, No. 4, 2025 Page 508-522

doi: DOI : 10.37274/rayahislam.v9i4.38

## Analisis Pelanggaran Harapan Pertemanan Dian Dan Rian Di Web Series Setapak

**Muhammad Denis Eka Putra<sup>1</sup>, Afita Nur Hayati<sup>2</sup>, Ida Suryani Wijaya<sup>3</sup>, Muhammad Sali<sup>4</sup>, Meilita Aulllia Putri<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris, Samarinda, Indonesia

E-mail: denismuhammad8@gmail.com<sup>1</sup>, afitanurhayati@uinsi.ac.id<sup>2</sup>, idasuryaniwijaya@uinsi.ac.id<sup>3</sup>, salipalaran@gmail.com<sup>4</sup>, meilitaulllia@gmail.com<sup>5</sup>

Submission: 23-08-2024

Revised: 24-09-2025

Accepted: 07-10-2025

Published: 28-10-2025

### Abstract

*Web series is a popular and relevant digital series format for Generation Z. This study aims to analyze the Expectancy Violations Theory (EVT) phenomenon in the friendship dynamics of Dian and Rian in the Setapak web series, while also applying EVT to contemporary digital media narratives. This study uses a qualitative approach with a case study design. Data collection was conducted through in-depth content analysis of verbal and non-verbal interactions in Episode Two of the web series on YouTube, supplemented by unstructured interviews with the production team. Data were analyzed using Thematic Analysis. The results of the study indicate that a negative expectancy violation occurred in the episode. This violation was triggered by Rian's job offer at a photocopy shop to Dian after her graduation, which Dian perceived as an act of belittling her competence and bachelor's degree. These findings specifically confirm three core EVT: Dian's higher career expectations, negative Violation Valence, and a decrease in Rian's Communicator Reward Valence. Setapak successfully reflects how misalignment of assessments of individual aspirations can trigger significant conflict in Generation Z friendships. This study emphasizes the importance of empathetic communication and support for personal goals as the foundation of harmonious relationships.*

**Keywords:** Violation of Expectations, Friendship, Web Series, Generation Z

### Abstrak

Web series merupakan format serial digital yang populer dan relevan bagi Generasi Z. Penelitian ini bertujuan menganalisis fenomena Pelanggaran Harapan (Expectancy Violations Theory/EVT) dalam dinamika pertemanan karakter Dian dan Rian pada web series Setapak, sekaligus mengaplikasikan EVT pada narasi media digital kontemporer. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui analisis konten mendalam terhadap interaksi verbal dan non-verbal dalam Episode Kedua web series di YouTube, dilengkapi dengan wawancara tidak terstruktur bersama tim produksi. Data dianalisis menggunakan Analisis Tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi pelanggaran harapan yang bersifat negatif pada episode tersebut. Pelanggaran ini dipicu oleh tawaran pekerjaan Rian di tempat fotokopi kepada Dian setelah kelulusannya, yang dipersepsikan Dian sebagai tindakan meremehkan kompetensi dan gelar sarjananya. Temuan ini secara spesifik mengonfirmasi tiga inti EVT: Ekspektasi karier Dian yang lebih tinggi, Violation Valence yang negatif, dan penurunan Communicator Reward Valence Rian. Setapak berhasil merefleksikan bagaimana ketidakselarasan penilaian terhadap aspirasi individu dapat memicu konflik signifikan dalam pertemanan Generasi Z. Studi ini menekankan pentingnya komunikasi empatik dan dukungan terhadap tujuan pribadi sebagai fondasi keharmonisan hubungan.



© 2025 by the authors; This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**Kata Kunci:** *Pelanggaran Harapan, Hubungan Pertemanan, Web Series, Generasi Z*

## **A. PENDAHULUAN**

Generasi Z sebagai iGeneration (Dimock, 2019), Net Generation, dan Digital Natives atau kids jaman now yang lahir di tahun 1998 sampai dengan 2009 (Akbar & Prasetyo, 2022) adalah salah satu generasi penyusun tatanan dalam kehidupan masyarakat (Kinanti & Kurnia Erza, 2020) dengan karakteristik sosio kultural khas yang dimilikinya (Utami et al., 2023). Agar rapi dan teratur tatanan dalam kehidupan masyarakat dan terwujud adanya hubungan yang memiliki kehangatan dan keharmonisan maka komunikasi yang intensif diperlukan oleh setiap penyusunnya. Mereka beradaptasi sehingga terlihat secara jelas adanya saling pengertian, saling menghargai, dan mempercayai satu sama lain (Abdillah et al., 2019).

Namun, dinamika pertemanan tidak selalu berjalan mulus. Seringkali, secara tidak sengaja, terjadi "pelanggaran harapan" (expectation violation) dalam hubungan pertemanan. Pelanggaran harapan ini merupakan fenomena kompleks yang timbul dari ketidakcocokan antara ekspektasi individu terhadap pertemanan dengan realitas yang terjadi. Konteks pelanggaran dapat bervariasi, mulai dari lingkungan sekolah, tempat kerja, komunitas, hingga hubungan personal. Apabila pelanggaran harapan dinilai negatif, hal ini dapat memicu konflik, ketidakpuasan, bahkan berakhirnya hubungan pertemanan (Soekoto et al., 2020). Sebaliknya, jika pelanggaran dinilai terlalu positif, individu cenderung lebih mudah menerima dan menganggapnya sebagai hal yang wajar atau menarik (Venus, 2003). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi pelanggaran harapan sangat penting untuk meningkatkan kualitas interaksi sosial dan kesejahteraan individu.

Beberapa faktor kunci yang menyebabkan pelanggaran harapan dalam pertemanan (Marchellia & Siahaan, 2022) meliputi kesalahpahaman atau kekurangpahaman akibat komunikasi yang tidak efektif, stereotip, atau asumsi yang tidak tepat yang menciptakan harapan tidak realistik. Perbedaan nilai, minat, atau prioritas antar individu juga dapat menjadi pemicu, misalnya ketika satu pihak

mengharapkan tingkat komitmen yang lebih tinggi sementara pihak lain memiliki prioritas berbeda. Selain itu, perubahan dalam hubungan, seperti pergeseran minat atau status sosial, juga dapat mengganggu harapan yang telah terbentuk dan menimbulkan ketidaknyamanan(Iqbal & Harianto, 2022). Dampak psikologis dari pelanggaran harapan ini dapat signifikan, mencakup penurunan harga diri, perasaan kesepian, stres, hingga depresi. Maka dari itu, penting untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif guna mengelola harapan, mengatasi konflik, dan memperkuat hubungan pertemanan(Manurung, 2021).

Studi mengenai pelanggaran harapan telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks hubungan antarpribadi, tidak terbatas pada pertemanan saja. Misalnya, penelitian Dunbar & Segrin (2012) menunjukkan bagaimana pelanggaran ekspektasi terhadap pakaian instruktur dapat memengaruhi persepsi siswa(Dunbar & Segrin, 2012). Dalam konteks bisnis, Sunanto (2016) menyoroti tantangan negosiator internasional di Indonesia terkait perbedaan budaya yang dapat menyebabkan hasil negosiasi di atas atau di bawah ekspektasi(Sunanto, 2016). Di ranah media, Syukri (2016) mengamati pelanggaran ekspektasi jarak sosial antar karyawan di Riau Pos Pekanbaru(M. Syukri, 2016). Bahkan dalam hubungan romantis, Foster Campbell (2022) menemukan bahwa aturan fleksibel mengenai penggunaan teknologi dapat mengurangi konflik dan pelanggaran harapan. Penelitian-penelitian ini menggarisbawahi universalitas fenomena pelanggaran harapan dalam berbagai interaksi sosial(Foster Campbell, 2022).

Dari beberapa studi yang telah disebutkan sebelumnya, bahwasanya penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini memberikan kontribusi keilmuan melalui analisis mendalam terhadap representasi pelanggaran harapan (Expectancy Violations Theory) dalam dinamika pertemanan Generasi Z, dengan fokus pada studi kasus web series lokal Indonesia terbaru, "Setapak." Kontribusi ini mengisi celah literatur dengan mengaplikasikan teori komunikasi interpersonal pada medium digital kontemporer yang relevan dengan audiens Gen Z, serta memperkaya pemahaman mengenai bagaimana pelanggaran ekspektasi direfleksikan dan dikomunikasikan dalam narasi media baru dari perspektif institusi pendidikan.

Dalam era digital ini, hubungan pertemanan tidak hanya terjalin secara tatap muka, tetapi juga melalui media daring seperti Facebook (Asmarani & Kusuma, 2019). Fenomena ini menjadi relevan bagi Generasi Z yang tumbuh dan berinteraksi dalam ekosistem digital. UINSI TV, salah satu media resmi Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda (UINSI Samarinda), memanfaatkan platform YouTube untuk menyajikan berbagai konten, termasuk program promosi studi dan kegiatan kampus. Mengikuti tren yang diminati remaja saat ini (Astragina & Abdurrohman, 2023), UINSI TV secara rutin memproduksi web series, format serial bioskop yang didesain untuk disiarkan via web. Web series ini menjadi sarana hiburan dan edukasi yang efektif, mampu meningkatkan keterlibatan dan bahkan mengubah perilaku audiens (Fadillah & Andera, 2019). Sejak tahun 2021, UINSI TV telah menyajikan web series Ramadan seperti "Suara Terakhir," "14 Kebohongan," dan "Untitled." Pada Ramadan 1445 H (2024), UINSI TV menghadirkan web series terbaru berjudul "Setapak" yang tayang dalam empat episode. Web series ini mengangkat tema yang dekat dengan kehidupan Generasi Z, termasuk dinamika pertemanan yang kerap diwarnai oleh pelanggaran harapan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam fenomena pelanggaran harapan dalam hubungan pertemanan yang tergambar pada karakter Dian dan Rian dalam web series "Setapak." Analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pelanggaran harapan terwujud dan dikelola dalam konteks pertemanan Generasi Z di tengah pengaruh budaya digital.

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis pelanggaran harapan dalam pertemanan antara karakter Dian dan Rian dalam web series "Setapak." Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam dari perspektif subjek dan konteksnya, sementara studi kasus memungkinkan pendeskripsian yang diperluas dari suatu peristiwa, individu, dan situasi tertentu (Braithwaite & Wood, 2015). Desain ini sangat cocok untuk eksplorasi rinci terhadap interaksi spesifik karakter dalam sebuah

karya fiksi, memberikan kesempatan untuk menggali nuansa dan makna di balik perilaku dan komunikasi mereka (Trianda & Krismayani, 2022).

Subjek utama penelitian adalah web series "Setapak" yang diproduksi oleh UINSI TV. Fokus analisis akan diarahkan pada interaksi dua karakter utama, Dian dan Rian, yang mewakili dinamika pertemanan yang relevan dengan Generasi Z. Untuk memperkaya analisis kontekstual, informan kunci dari tim produksi web series juga akan dilibatkan, yaitu produser dan sutradara "Setapak." Pemilihan informan ini dilakukan secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses kreatif dan penentuan narasi cerita.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama. Pertama, dokumentasi audio visual dari web series "Setapak" yang diunggah di kanal YouTube UINSI TV (<https://www.youtube.com/watch?v=Oooe8TT4lk4>). Dari empat episode yang tersedia, penelitian ini akan memfokuskan observasi pada episode kedua. Peneliti akan menonton dan menyimak secara berulang adegan-adegan spesifik yang menampilkan percakapan antara Dian dan Rian, khususnya di depan pintu kamar kos pada pagi menjelang siang hari. Teknik tangkap layar (screenshot) akan dimanfaatkan untuk mengidentifikasi dan merekam data visual yang relevan (Kholifah, 2019), seperti ekspresi wajah, gestur, atau konteks lingkungan yang dapat mengindikasikan pelanggaran harapan pertemanan. Media audio visual dipilih karena daya tariknya dan efektivitasnya dalam menyampaikan pesan serta menggambarkan realitas sosial kepada khalayak dari berbagai generasi.

Teknik pengumpulan data kedua adalah wawancara tidak terstruktur (Islam, 2025) dengan produser dan sutradara web series "Setapak." Wawancara ini akan bersifat fleksibel, memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai latar belakang produksi, pesan yang ingin disampaikan melalui cerita, interpretasi mereka terhadap karakter Dian dan Rian, serta bagaimana mereka merepresentasikan dinamika pertemanan dan potensi pelanggaran harapan dalam narasi. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif internal dari pembuat konten, yang dapat memberikan wawasan tambahan mengenai niat artistik dan makna di balik adegan-adegan kunci.

Data yang terkumpul akan dianalisis(Rahmawati et al., 2025) menggunakan analisis tematik. Analisis tematik adalah salah satu keterampilan generik yang lazim digunakan dalam metode analisis kualitatif. Proses analisis dimulai dengan familiarisasi data melalui peninjauan berulang-ulang terhadap transkrip wawancara dan transkrip dialog serta tangkapan layar dari web series. Selanjutnya, peneliti akan melakukan pengodean awal pada segmen data yang relevan dengan pelanggaran harapan pertemanan, ekspresi emosi, komunikasi verbal dan non-verbal, serta respons karakter(An-nawawi, 2025). Kode-kode awal ini kemudian akan dikelompokkan untuk mengidentifikasi pola dan tema-tema yang lebih luas dan bermakna. Setelah tema-tema utama teridentifikasi, peneliti akan meninjau kembali kesesuaianya dengan keseluruhan data, mendefinisikan dan menamai setiap tema secara jelas. Tahap akhir adalah penyusunan laporan yang menarasikan temuan secara koheren, didukung oleh bukti-bukti dari web series dan kutipan wawancara. Analisis tematik, seperti yang dijelaskan oleh Fereday & Muir-Cochrane (2006), akan membantu peneliti menjelaskan fenomena pelanggaran harapan melalui lensa interpretatif, didukung oleh data empiris dari web series dan informan, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif tentang representasi pelanggaran harapan pertemanan di kalangan Generasi Z dalam konteks media digital.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Internet dan *Web series***

Internet dengan revolusinya telah membawa dampak yang radikal bagi kesehatan fisik dan mental remaja. Ponsel pintar menjadi fasilitator utama internet sebagai media yang digunakan oleh remaja. Web series atau serial web adalah serial video daring yang didistribusikan melalui internet (Mulia, 2019). Web series menjadi salah satu media baru yang digunakan organisasi/lembaga/perusahaan untuk memasarkan barang/jasa yang dimilikinya. Bentuk web series sama dengan program televisi konvensional di beberapa aspek tetapi web series memiliki kekuatan unik dengan kemudahannya bisa di akses kapan saja dan dimana saja (Yulian Ma et al., 2023). Selain itu menurut penelitian Rahayu

(2017), membuat web series di YouTube lebih murah dibandingkan dengan tvc (Tamitiadini & Lutfianto, 2019).

Target audiens pada *web series* ini sama dengan target audiens *web series* Between Us produksi Unesa Crisis Center saat pandemi COVID-19 yaitu ditujukan kepada generasi Z (mahasiswa) dan milenial para dosen muda (Sukardani et al., 2020) selain dosen dan tenaga kependidikan di generasi X. Kenapa Generasi Z dipilih karena selain mereka dilahirkan dalam masa kemajuan teknologi sehingga mereka memiliki keahlian dasar bawaan generasinya dalam mengoperasikan teknologi komunikasi dan informasi dalam kehidupan sehari-hari. Generasi Z dan generasi milenial menempati persentase terbesar *Subscriber* YouTube resmi UINSI Samarinda, sehingga diharapkan kedua generasi internal UINSI ini menjadi agen yang akan mampu menyampaikan pesan kepada khalayak luas terutama generasi Z eksternal yang yang masih berada pada sekolah menengah atau madrasah aliyah dan menjadi target pasar UINSI Samarinda. Karena kemungkinan besar sama seperti di India, dengan adanya temuan peningkatan penayangan serial web dimana peningkatan konten web secara signifikan ditonton oleh anak dan remaja rata-rata 14 jam tiap harinya (Shukla & Waghmode, 2019).

### **Konsep Pelanggaran Harapan**

Penelitian ini membahas detik kedelapan sampai detik keempat puluh tentang percakapan yang dilakukan Dian dan Rian di waktu pagi menjelang siang sepulang Dian dari kampus. Rian memberikan predikat rajin masuk kuliah kepada Dian dan pasti sebentar lagi akan lulus ketika membuka pintu kamar kosnya dan mendapati Dian baru datang dengan motornya. Dian menjawab bahwa kepergiannya ke kampus bukan untuk kuliah tetapi untuk daftar seminar proposal. Rian melanjutkan pertanyaannya pada Dian apa rencananya setelah lulus nanti. Dian menjawab dengan kebimbangannya, karena masih ada dua pilihan, lanjut kuliah magister atau bekerja. Dari sinilah kemudian Rian mencoba menawarkan kerja bareng dia saja di tempat fotokopi seperti tangkapan layar pada gambar pertama. Serta merta ekspresi Dian berubah karena kurang setuju dengan ide Rian ditambah verbalnya mengatakan lulusan sarjana kurang pas jika bekerja

menjadi karyawan di tempat usaha fotokopi seperti yang nampak pada tangkapan layar gambar kedua.



Gambar 1. Tangkapan layar gaya Rian berkomunikasi dengan Dian

Apa yang dilakukan Rian dan apa yang dialami oleh Dian dapat dijelaskan dengan menggunakan teori pelanggaran harapan yang dikembangkan oleh Judee K. Burgoon dengan Stephen B. Jones, sebuah teori yang digunakan untuk memahami bentuk komunikasi dalam ruang dan memiliki pengaruh terhadap hasil komunikasi. Konsep awal teori ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana pelanggaran ruang pribadi berdampak pada berbagai hasil antarpribadi seperti ketertarikan dan rasa suka, sekarang mencakup berbagai konteks relasional (Bonus et al., 2021). Salah satu konteks cakupan penelitiannya selain pesan nonverbal juga pesan-pesan verbal pada hubungan romantis, persahabatan, dan hubungan guru dengan siswa (Griffin et al., 2019, 2023; Gustia & Irwansyah, 2022; Stephen W. Littlejohn et al., 2017).

Dalam tiga inti konsep yang dikemukakan Burgoon (Poendradhewa & Habibi, 2021; Rahmawati & Rahmiaji, 2021) semuanya terjadi pada dialog antara Dian dan Rian di depan kamar kos mereka. Pertama ekspektasi, yang merupakan prediksi apa yang akan terjadi. Kedua *violation valence* atau derajat pelanggaran yang mengacu pada penilaian apakah positif atau negatif terhadap perilaku tidak terduga pada situasi tertentu. Ketiga adalah *communicator reward valence* atau tingkat penilaian dari komunikator.

Harapan adalah naluri dari manusia. Komponen harapan adalah kognitif, afektif, dan konatif dan mencakup penilaian tentang perilaku apa yang mungkin, layak, sesuai,

dan khas untuk lingkungan, tujuan, atau sekelompok partisipan tertentu (Wong, 2018). Oleh karenanya setiap orang memiliki harapan tertentu tentang bagaimana kepututan dari lawan bicara kita ketika berinteraksi dengan kita. Kepututan tersebut dapat dilihat dari norma sosial yang dianut dan berdasarkan pengalaman (Nur & Kartono, 2021).



Gambar 2. Tangkapan layar ekspresi Dian saat berkomunikasi dengan Rian

### **Keterlanggaran Harapan dalam Hubungan Pertemanan**

Berdasarkan tangkapan layar di YouTube UINSI TV seperti yang disajikan dalam gambar ketiga, web series Setapak dengan tiga episode yang telah ditayangkan terlihat bahwa episode kedua adalah episode terpendek baik secara durasi waktunya maupun jumlah penonton (views) terendah daripada episode kesatu dan ketiga. Padahal kontennya tidak kalah pentingnya dengan episode pertama dan ketiga. Ada pesan yang juga penting yang akan disampaikan kepada penonton.



Gambar 3. Tangkapan layar durasi dan *viewers* Setapak dalam 3 episode

Pada masa perkembangan, remaja lebih dekat dengan teman sebaya dibandingkan dengan keluarga (Tandiono et al., 2020). Apalagi ketika mereka sudah pada remaja tahap akhir dan menuju ke dewasa kemudian menuntut ilmu di luar domisili orang tuanya seperti yang digambarkan dalam web series Setapak. Teman kuliah, teman kos, dan teman di organisasi ekstra kampus menjadi tempat untuk berbagi cerita masa lalu, masa sekarang, dan apa yang akan dicapai untuk masa depan yang dicita-citakan.

Ketika menonton dan menyimak episode kedua *web series* Setapak ini kemungkinan besar yang akan dipahami oleh penonton adalah Arif, Dian, dan Rian merupakan teman kuliah yang tinggal satu kos. Kenyataannya ketika wawancara dengan sutradara, S, mereka bertiga adalah teman kos dengan tiga aktivitas berbeda. Arif yang belum memutuskan untuk kuliah tetapi mengaku sudah kuliah dengan ayahnya yang tinggal di kota berbeda, menghabiskan waktu dengan sering nongkrong dengan Rian dan judi online. Dian adalah seorang mahasiswa, dan Rian yang memiliki usaha *fotocopy* di area kampus dimana Dian menjadi salah satu mahasiswanya.

Syarat sebuah pelanggaran ekspektasi adalah prediksi yang ditentang (Song & Lan, 2022). Pada *web series* Setapak, hal yang terlanggar adalah ruang pribadi Dian dalam dialog yang membahas tentang masa depan. Ketika nanti Dian sudah mendapatkan gelar sarjana, Rian hanya menghargai kesarjanaan itu dengan pekerjaan yang menurut Dian tidak sesuai dengan gelar kesarjanaannya. Prediksi Rian ditentang oleh Dian, karena Rian terlalu *underestimate* dengan kemampuan yang dimiliki Rian selama kuliah. Ekspresi muka Rian ketika menyampaikan hal tersebut menurut amatan peneliti menunjukkan ketidaksimetrisan wajah. Kecenderungan yang terlihat adalah wajah Rian tanpa ekspresi atau datar, seperti tidak sedang menyenggung perasaan Dian dan apa yang disampaikannya adalah hal yang wajar. Padahal Dian menunjukkan ekspresi kurang suka.

Sebuah harapan bekerja sesuai dengan ijazah sarjana yang ada dalam diri seorang Dian telah dilanggar oleh Rian. Secara jarak, pertemanan Dian dan Rian sudah dekat dan memiliki keterhubungan, tetapi ajakan Rian yang mengajak Dian bergabung dengan profesi yang dijalannya membuat penilaian negatif Dian kepada Rian yang terlalu

mengecilkan arti pendidikan tinggi yang sudah dijalannya. Rian dianggap Dian tidak menampilkan perilaku aktual yang konsisten berdasarkan apa yang telah menjadi sifat hubungan yang terjalin antara mereka berdua selama ini. Rian tidak memberikan hadiah berupa kelayakan profesi sesuai dengan keahlian dalam program studi yang dipilih oleh Dian tetapi malah memberikan hukuman dalam pandangan Dian. Pesan ini penting disampaikan kepada penonton agar memberikan dukungan bahwa pendidikan akan menjadi bekal untuk kehidupan yang lebih baik kedepannya.

Secara spesifik, temuan ini mengkonfirmasi tiga inti konsep Teori Pelanggaran Harapan Burgoon: (1) Ekspektasi Dian terhadap nilai pendidikan tinggi dan prospek karier yang sesuai; (2) Violation valence negatif, karena tawaran Rian dianggap meremehkan usahanya selama kuliah; dan (3) Communicator reward valence yang menurun, di mana tindakan Rian dinilai tidak konsisten dengan perilaku yang diharapkan dari seorang teman. Respons Dian, baik verbal maupun nonverbal (ekspresi ketidaksukaan), secara jelas mengindikasikan bahwa tawaran Rian dianggap sebagai bentuk "hukuman" daripada "hadiyah" dalam konteks hubungan pertemanan mereka.

Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya pemahaman mengenai ekspektasi dalam hubungan pertemanan, terutama di kalangan Generasi Z yang akrab dengan media digital. Web series "Setapak" berhasil merefleksikan bagaimana miskomunikasi dan penilaian yang tidak selaras terhadap aspirasi individu dapat memicu pelanggaran harapan, meskipun dalam konteks pertemanan yang dekat. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kesadaran akan komunikasi empatik dan dukungan terhadap citacita pribadi sebagai fondasi pertemanan yang harmonis.

#### **D. SIMPULAN**

Penelitian ini menganalisis pelanggaran harapan dalam pertemanan antara karakter Dian dan Rian yang digambarkan dalam web series "Setapak," menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggaran harapan yang bersifat negatif terjadi dalam episode kedua web series ini. Pelanggaran tersebut muncul ketika Rian, sebagai teman dekat, menawarkan pekerjaan di tempat fotokopi kepada Dian setelah kelulusannya. Tawaran ini bertentangan dengan ekspektasi Dian yang menganggap kompetensi dan gelar sarjananya layak untuk prospek karier yang lebih signifikan. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk mengkaji lebih lanjut dampak psikologis jangka panjang dari pelanggaran harapan dalam hubungan pertemanan, baik dalam interaksi tatap muka maupun melalui media digital, guna memahami bagaimana individu mengelola dan memulihkan diri dari pengalaman semacam itu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, H., Andayani, T. R., & Scarvanovi, B. W. (2019). Intensitas Penggunaan Komunikasi Bermedia dan Kehangatan dalam Pertemanan pada Siswa SMA di Surakarta. In *Indigenous: Jurnal Ilmiah Psikologi* (Vol. 4, Issue 1, pp. 52–60). <https://doi.org/10.23917/indigenous.v4i1.7098>
- Akbar, G., & Prasetyo, B. B. (2022). MANAJEMEN PENGORGANISASIAN PROGRAM KURSUS BAHASA ARAB DI AKADEMI ALMADINAH Abstrak PENDAHULUAN Pembelajaran dalam istilah lain disebut dengan “ instructional ”, saat ini istilah tersebut yang lebih populer yang bermakna peran aktif dari pengajar untuk mem. *Taqdir*, 8(1), 19.
- An-nawawi, A. I. (2025). *Optimizing Student Management In Instilling Good Morals In The Madrasah Environment*. 6(3), 212–229. <https://doi.org/10.37274/mauriduna.v6i3.1435>
- Asmarani, Y. A., & Kusuma, R. S. (2019). Media Sosial Facebook sebagai Sarana Memelihara Pertemanan. *PETANDA: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 1(2), 63–74. <https://doi.org/10.32509/jhm.v1i2.829>
- Astragina, D., & Abdurrohman. (2023). *Analisis Dampak Kecanduan Menonton Web Series Terhadap Aktivitas Belajar*. 3(02), 18–31.
- Bonus, J. A., Matthews, N. L., & Wulf, T. (2021). The Impact of Moral Expectancy Violations on Audiences’ Parasocial Relationships With Movie Heroes and Villains. *Communication Research*, 48(4), 550–572. <https://doi.org/10.1177/0093650219886516>
- Braithwaite, D. O., & Wood, J. T. (2015). *Casing Interpersonal Communication* (Second Edi). Kendall Hunt Publishing Company.
- Dimock, M. (2019). Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. *Pew Research Center*, 1–7.
- Dunbar, N. E., & Segrin, C. (2012). Clothing and Teacher Credibility: An Application of Expectancy Violations Theory. *ISRN Education*, 2012, 1–12. <https://doi.org/10.5402/2012/140517>
- Fadillah, F., & Andera, E. (2019). *The Effectiveness of Web Series in Submitting Social Campaign Messages: Case Study of the Antipornography Social Campaign Web series “Manfaat Nonton Bokep.” April*. <https://doi.org/10.31937/imov-2>
- Foster Campbell, J. (2022). Rules for Mediated Romance: A Digital Exploration of How Couples Negotiate Expectations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 27(3), 1–26. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmac007>
- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2019). A First Look at Communication Theory Tenth Edition. In *Mc Graw Hill Education*. <https://doi.org/10.4324/9781315684635-12>
- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2023). *A First Look at Communication Theory* (Eleventh).
- Gustia, F. Y., & Irwansyah, I. (2022). Perkembangan Aplikasi Teori Pelanggaran Harapan dalam berbagai Konteks Komunikasi: Tinjauan Pustaka Sistematis. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 6(5), 477–502. <https://doi.org/10.25139/jkp.v6i5.4897>
- Iqbal, M. F., & Harianto, S. (2022). Prasangka, Ketidaksetaraan, dan Diskriminasi Gender dalam Kehidupan Mahasiswa Kota Surabaya: Tinjauan Pemikiran Konflik Karl Marx.

- Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*, 8(2). <https://doi.org/10.23887/jiis.v8i2.52926>
- Islam, H. (2025). *Paradigma Dan Pemikiran Kepemimpinan Kepala Sekolah / Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran PAI*. 9(3), 365–380.
- Kholifah, N. (2019). PENDEKATAN ILMIAH (SCIENTIFIC APPROACH) DALAM PEMBELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DAN BUDI PEKERTI KURIKULUM 2013: Studi Analisis Berdasarkan Paradigma Positivistik. *CENDEKIA : Jurnal Studi Keislaman*, 5(1), 5. <https://doi.org/10.37348/cendekia.v5i1.70>
- Kinanti, D. N., & Kurnia Erza, E. (2020). Analisis Kebutuhan Informasi Generasi Z Dalam Akses Informasi Di Media Online. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 12(1), 72–84. <https://doi.org/10.37108/shaut.v12i1.303>
- M. Syukri. (2016). Analisis Pelanggaran Harapan Nonverbal dalam Jarak Personal Karyawan Riau Pos Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3(2), 1–15.
- Manurung, K. (2021). ALKITAB DAN HUBUNGAN PERTEMANAN KAJIAN TEOLOGI PENTAKOSTA MEMAKNAI HUBUNGAN PERTEMANAN DALAM ALKITAB. *VOX DEI: Jurnal Teologi Dan Pastoral*, 2(1). <https://doi.org/10.46408/vxd.v2i1.35>
- Marchellia, R. I. A. C., & Siahaan, C. (2022). PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM HUBUNGAN PERTEMANAN. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1). <https://doi.org/10.33366/jisip.v11i1.2357>
- Mulia, F. S. (2019). Resepsi Penonton terhadap Ruang Kosong dalam Serial Web Sore: Istri dan Masa Depan Karya Yandy Laurens. In *Repository UNDIP*.
- Rahmawati, A. R., Mahbub, M., & Hidayati, S. D. (2025). *Analisis Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penilaian Tengah Semester Bahasa Arab Keterampilan Menyimak Muhammadiyah Boarding School Ar Fachrudin Yogyakarta*. 6(2), 303–316.
- Shukla, M., & Waghmode, M. (2019). a Study of Youth'S Engagements in Watching Web Series. *BVIMSR's Journal of Management Research*, 11(2), 131–136.
- Soekoto, Z. A., Muttaqin, D., & Tondok, M. S. (2020). Kualitas Pertemanan dan Agresi Relasional Pada Remaja di Kota Surabaya. *Jurnal Psikologi*, 16(2). <https://doi.org/10.24014/jp.v16i2.9684>
- Song, B., & Lan, X. (2022). Meeting Consumers' Expectations: Exploring Corporate Social Advocacy Communication in China. *Sustainability (Switzerland)*, 14(4), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su14042385>
- Stephen W. Littlejohn, Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). Theories of Human Communication Eleventh Edition. In *Waveland Press, Inc*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sukardani, P. S., Huda, A. M., Aji, G. G., Setianingrum, V. M., & Mutiah. (2020). "Between Us" Webseries Development as Covid-19 Anxiety Disorder Reduction Campaign. *Proceedings of the International Joint Conference on Arts and Humanities (IJCAH 2020)*, 491, 1351–1356. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201201.228>
- Sunanto, S. (2016). Pelanggaran Ekspektasi Komunikasi Dalam Negosiasi Bisnis Internasional Di Indonesia. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.21009/communicology.041.01>
- Tamitiadini, D., & Lutfianto, D. (2019). Representasi Brand Identity Dalam Webseries Sebagai Alternatif Media Periklanan. *SEMIOTIKA: Jurnal Komunikasi*, 13(1). <https://doi.org/10.30813/s:jk.v13i1.1788>

- Tandiono, I. M., Dewi, F. I. R., & Soetikno, N. (2020). Ide Bunuh Diri Pada Remaja Korban Perundungan: Keberfungsi Keluarga Dan Kualitas Hubungan Pertemanan Sebagai Prediktor. *Jurnal Psikologi*, 13(2), 156–172. <https://doi.org/10.35760/psi.2020.v13i2.3307>
- Trianda, Y., & Krismayani, I. (2022). Literasi Informasi Relasional Penulis Karya Fiksi dalam Proses Kepenulisan Karya Fiksinya : Sebuah Kajian Systematic Literature Review pada Database Tandofline. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 6(2). <https://doi.org/10.14710/anuva.6.2.189-204>
- Utami, R. A., Wahyuni, T., Lianawati, L., Hidayati, Z., & Hasanah, N. (2023). The Role of Students' Green Mindset in Protecting Nature. *Lentera: Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi*, VII(02), 115–124. <https://doi.org/10.21093/lentera.v7i2.7949>
- Venus, A. (2003). Nonverbal Expectancy Violation Theory: Esensi dan Perkembangannya. *Mediator*, 4(2), 301–306.
- Yulian Ma, M., Malihah, L., Taufiq, A., & Rifani, M. (2023). Web series as a digital marketing medium for Islamic bank. *AJIEB (Asian Journal of Islamic Economics and Business)*, 1(1), 1–11.