

***Cyber Empathy* dalam Era Komunikasi Virtual: Kajian Psikologis Tentang Empati di Dunia Digital**

Dewi Tri Novitasari¹, Melani Cahyaningtyas², Putri Maharani^{3*}, Konto Iskandar Dinata⁴

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia¹⁻⁴

Corresponding email: putri.mhr04@gmail.com

ARTICLE INFO

Article

History

Received : 2025-12-02

Revised : 2026-01-11

Accepted : 2026-06-13

Keywords

Cyber Empathy
Dunia Digital
Komunikasi virtual

ABSTRACT

The development of digital technology has transformed the way we communicate, making interactions no longer dependent on face-to-face meetings. This change has given rise to the concept of cyber empathy, which is the ability to understand, feel, and show empathy in interactions conducted in the digital world. The purpose of this article is to examine the concept of empathy in psychology and map how empathy manifests in virtual communication. By applying a literature review method covering journals, books, and scientific publications from 2018 to 2024, this study identifies four main dimensions of cyber empathy: cognitive empathy, affective empathy, empathic responsiveness, and adjustment to digital media culture. The results show that empathy can develop optimally in online communication if individuals are able to interpret emotional contexts through writing, symbols, or interaction patterns, and possess good digital literacy and emotional intelligence skills. However, several challenges can hinder the quality of empathy, such as a lack of nonverbal signals, anonymity, conflicts arising from text, and digital fatigue. These findings confirm that cyber empathy is a crucial aspect for creating more humane, ethical, and supportive digital interactions. Increasing digital empathy is crucial for maintaining healthy interpersonal relationships and reducing the likelihood of miscommunication in the era of virtual communication.

Introduction

Dalam era digital yang terus berkembang cepat saat ini, berkomunikasi tidak hanya dilakukan secara langsung. Munculnya teknologi, seperti sosial media, aplikasi pesan, dan platform komunikasi online lainnya, mengubah cara orang dalam berinteraksi dan menjalin hubungan sosial. Perubahan ini menghadirkan tantangan dan kesempatan baru dalam memahami aspek psikologi manusia, khususnya terkait dengan konsep empati. *Cyber empathy* atau empati dalam dunia digital menjadi topik yang semakin penting

untuk dibahas mengingat fungsinya dalam menciptakan hubungan yang lebih baik di dunia maya.

Cyber empathy dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk memahami, merasakan, dan mengekspresikan empati dalam interaksi yang terjadi di dunia maya. Komunikasi secara virtual seringkali terhalang oleh berbagai hal, seperti terbatasnya waktu nyata, kurangnya ekspresi yang jelas, dan minimnya konteks sosial yang utuh.

Komunikasi virtual, atau virtual communication, menurut Wikipedia didefinisikan sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan melalui cyberspace atau ruang maya yang berlangsung secara interaktif. Komunikasi ini memanfaatkan teknologi digital khususnya jaringan internet sebagai medium utama dalam menghubungkan individu ataupun kelompok yang berada di lokasi berbeda. Dalam ranah ini, internet tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengirimkan pesan, tetapi juga sebagai ruang sosial yang memungkinkan terjadinya interaksi, pertukaran informasi, dan pembentukan hubungan secara real-time (Hilmi & Giswandhani, 2024).

Seiring perkembangan teknologi informasi, komunikasi virtual menjadi semakin beragam melalui hadirnya berbagai platform digital seperti media sosial, aplikasi pesan instan, konferensi video, dan ruang diskusi daring. Platform-platform tersebut memungkinkan pengguna untuk menciptakan bentuk interaksi yang menyerupai komunikasi tatap muka, meskipun tetap memiliki karakteristik tersendiri seperti keterbatasan isyarat nonverbal, ketergantungan pada perangkat, serta potensi distorsi pesan (Linggom & Abraham, 2022).

Dalam konteks sosial modern, komunikasi virtual telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Kehadiran ruang digital memungkinkan terbentuknya interaksi sosial baru, kolaborasi kerja jarak jauh, proses pembelajaran daring, hingga pembentukan identitas dan komunitas virtual. Dengan demikian, komunikasi virtual tidak hanya menjadi alat, tetapi juga fenomena budaya yang memengaruhi cara individu berinteraksi dan membangun relasi dalam era digital (Putri, 2024).

Dalam kehidupan bermasyarakat terdapat suatu sistem yang mengatur tata cara manusia bergaul. Tata cara pergaulan untuk saling menghormati biasa dikenal dengan sebutan sopan santun. Tata cara pergaulan bertujuan untuk menjaga kepentingan komunikator dengan komunikan agar merasa senang, tentram, terlindungi tanpa ada pihak lain yang dirugikan kepentingannya dan perbuatan yang dilakukan sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku serta tidak bertentangan dengan hak asasi (Ihsani & Febriyanti, 2024).

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali dan merasakan perasaan orang lain, yang memiliki peranan penting dalam pembentukan hubungan sosial yang harmonis. Di zaman komunikasi digital saat ini, interaksi antar manusia banyak terjadi melalui platform virtual, sehingga muncul fenomena Empati Siber, yaitu kemampuan untuk menunjukkan dan merasakan empati dalam konteks komunikasi yang berlangsung secara daring. Empati Siber menjadi topik yang signifikan karena jenis komunikasi digital menghadirkan tantangan baru dalam menjaga mutu empati yang selama ini dijalin dalam interaksi langsung. Dengan mempelajari empati siber dari sudut

pandang psikologi, kita bisa merumuskan metode untuk menjaga dan meningkatkan empati di ranah digital demi tujuan komunikasi yang lebih manusiawi. Artikel ini bertujuan untuk melakukan tinjauan pustaka mengenai aspek psikologis empati di dunia digital agar dapat memberikan pemahaman yang mendalam serta implikasi praktis untuk pengembangan komunikasi virtual (Cekic, 2025).

Method

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (literature review), yaitu rangkaian proses pengumpulan, evaluasi, dan sintesis berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Studi literatur dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta membandingkan temuan-temuan teoritis dan empiris yang telah dipublikasikan sebelumnya terkait variabel penelitian. Dalam penelitian ini, sumber literatur yang dikaji meliputi jurnal nasional dan internasional bereputasi, buku akademik, prosiding, tesis, dan laporan penelitian yang terbit pada rentang tahun terbaru (2018–2024). Pemilihan rentang waktu tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa data dan teori yang digunakan mencerminkan perkembangan konsep yang mutakhir dan relevan dengan konteks penelitian.

Results and Discussion

1. Konsep Empati dalam Psikologi

Empati adalah salah satu elemen utama dalam bidang psikologi sosial, perkembangan, dan klinis. Secara umum, empati diartikan sebagai kemampuan individu untuk mengerti dan merespons emosi orang lain. Dalam konteks psikologi modern, pemahaman tentang empati dipandang sebagai proses yang memiliki berbagai dimensi, termasuk aspek kognitif, emosional, moral, dan juga biologis. Banyak pakar berpendapat bahwa empati merupakan dasar penting untuk berhubungan antarpribadi dan perilaku bersosial (Batson, 1991).

a. Empati sebagai Konstruksi Kognitif dan Afektif

Salah satu konsep yang sangat berpengaruh dalam memahami struktur empati adalah model multidimensional yang dikemukakan oleh Davis (1983), empati terdiri dari dua aspek utama yakni empati kognitif dan empati afektif. Empati kognitif berkaitan dengan kemampuan untuk memahami sudut pandang dan pikiran orang lain, sementara empati afektif adalah kemampuan untuk merasakan emosi orang lain secara langsung.

b. Empati sebagai Fondasi Perilaku Prososial

Dalam pandangan psikologi sosial, empati diidentifikasi sebagai salah satu faktor utama yang mendorong perilaku menolong. Batson (1991) mengemukakan *Empathy Altruism Hypothesis*, yang menyatakan bahwa tingkat empati yang tinggi dapat memicu dorongan altruis, yaitu keinginan untuk membantu orang lain tanpa mengharapkan imbalan, ketika individu merasakan kepedulian empati, perhatian terhadap orang lain, mereka akan terdorong untuk mengambil langkah yang mendukung masyarakat.

Penemuan ini menunjukkan bahwa empati bukan sekadar reaksi emosional yang pasif, namun juga dapat mempengaruhi secara langsung perilaku sosial.

c. Empati dalam Kerangka Kecerdasan Emosional

Coleman (1995) mencantumkan empati sebagai salah satu elemen penting dari kecerdasan emosional. Dalam hal ini, empati tidak hanya dilihat sebagai kemampuan untuk menerapkan pemahaman tersebut dalam situasi sosial untuk menjalin relasi yang baik. Menurut Goleman (1995), empati meliputi beberapa keterampilan seperti mengenali kebutuhan orang lain, kemampuan untuk menginterpretasi tanda-tanda sosial, dan potensi untuk memberikan dukungan emosional. Oleh karena itu, empati memiliki peran yang signifikan dalam interaksi sosial sehari-hari, termasuk dalam hal komunikasi, negosiasi, dan kerjasama.

2. Konsep Cyber Empathy dalam Komunikasi Virtual

Empati dalam konteks digital mengalami pergeseran makna dari empati konvensional yang biasanya ditunjukkan melalui kontak langsung, tatap muka, dan isyarat nonverbal. Komunikasi virtual yang dibangun melalui platform digital membuat proses memahami perasaan orang lain bergantung pada pesan teks, emoji, simbol, gaya bahasa, dan pola respons. Kondisi ini menyebabkan empati di media digital menuntut kemampuan interpretasi yang lebih tinggi karena individu harus menafsirkan emosi dari tanda-tanda komunikasi yang terbatas.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa empati digital tetap dapat terbentuk apabila individu mampu membaca konteks emosional melalui pesan tekstual, memahami intensi percakapan, serta mampu mengadaptasi bentuk ekspresi yang tepat (Riordan, 2017). Selain itu, komunikasi virtual menghadirkan ruang baru bagi individu untuk mengekspresikan empati secara lebih fleksibel tanpa tekanan tatap muka, sehingga sebagian orang merasa lebih nyaman mengungkapkan emosi atau dukungan secara daring.

Cyber empathy pada akhirnya dipahami sebagai bentuk empati yang tetap mengandung elemen kognitif, afektif, dan perilaku, tetapi dimediasi oleh teknologi. Hal ini mengharuskan adanya keterampilan komunikasi digital yang memadai agar pesan emosional dapat tersampaikan secara akurat.

3. Dimensi-Dimensi Cyber Empaty

Hasil telaah literatur menunjukkan bahwa Cyber Empaty memiliki beberapa dimensi utama yang saling berkaitan, yaitu:

a. empati kognitif

Empati kognitif ditunjukkan melalui kemampuan memahami perspektif orang lain dalam komunikasi berbasis teks. Dalam lingkungan digital yang minim dengan isyarat nonverbal, kemampuan ini menjadi sangat penting karena kesalahan interpretasi dapat menyebabkan miskomunikasi atau konflik. Menurut Collins et al. (2023), dalam interaksi digital individu memproses pesan secara lebih analitis untuk menemukan petunjuk emosi yang tidak eksplisit.

b. empati afektif

Empati afektif berkaitan dengan kemampuan merasakan emosi orang lain. Pada platform digital, empati ini muncul melalui sensitivitas terhadap makna simbol, pilihan kata, jeda respons, atau tanda-tanda emosional lainnya. Studi oleh Vossen dan Valkenburg (2019) menjelaskan bahwa bentuk ekspresi seperti emotikon, penggunaan huruf kapital, atau cara penyusunan kalimat mampu memunculkan resonansi emosional.

c. empathic communication / responsivitas

Dimensi ini berkaitan dengan cara seseorang memberikan respons yang mendukung secara emosional. Respons empatik dapat berupa penyampaian dukungan verbal, validasi perasaan, atau pemberian solusi yang sensitif terhadap kondisi emosional lawan bicara. Responsivitas yang baik mencerminkan kualitas empati digital yang efektif.

d. adaptasi terhadap media digital

Kemampuan beradaptasi dengan jenis platform, aturan komunikasi, budaya digital, serta pemahaman terhadap gaya interaksi daring termasuk dimensi penting empati digital. Pengguna perlu memahami bahwa cara berkomunikasi di media sosial, aplikasi pesan, atau forum diskusi memiliki norma dan ekspresi emosional yang berbeda.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Cyber Empaty

Berdasarkan telaah pustaka, terdapat sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap muncul atau tidak munculnya cyber empathy:

a. literasi digital

Individu dengan literasi digital yang baik lebih mampu memahami dinamika komunikasi daring dan menghindari kesalahan interpretasi pesan. Literasi digital juga mencakup kemampuan memilah informasi, memahami konteks, serta mengelola emosi dalam interaksi online.

b. kompetensi emosional

Kemampuan mengidentifikasi dan mengelola emosi diri sendiri turut menentukan kemampuan berempati secara digital. Kompetensi emosional memungkinkan individu memberikan respons yang tidak impulsif dan tetap menjaga sensitivitas sosial.

c. norma komunitas dan budaya online

Interaksi daring dipengaruhi oleh norma komunitas seperti etika komunikasi, aturan kelompok, dan ekspektasi perilaku. Lingkungan digital yang suportif, misalnya forum kesehatan mental, cenderung mendorong ekspresi empati yang lebih besar (Hargreaves, 2018).

d. desain platform komunikasi

Fitur platform seperti emotikon, reaksi, pesan suara, ataupun video call turut memengaruhi intensitas empati. Platform yang menyediakan lebih banyak mode ekspresi emosional memudahkan penggunanya memahami perasaan orang lain.

5. Tantangan Empati di Dunia Digital

Meskipun empati siber memiliki potensi yang besar, terdapat sejumlah tantangan yang dapat mengurangi kualitas empati di ruang digital, antara lain:

- Minimnya isyarat nonverbal sehingga risiko salah tafsir meningkat.

- Anonimitas, yang sering kali membuat individu kurang bertanggung jawab terhadap perilakunya sehingga mengurangi sensitivitas terhadap perasaan orang lain.
- Kelelahan digital (digital fatigue) akibat tingginya intensitas komunikasi daring yang justru membuat individu kurang responsif secara emosional.
- Konflik berbasis teks, yang mudah terjadi karena pesan dapat dibaca dalam nada yang berbeda oleh setiap orang.
- Fenomena dehumanisasi digital, yaitu kecenderungan melihat orang lain sebagai objek semata dalam ruang daring, bukan individu yang memiliki emosi dan kebutuhan psikologis.

6. Implikasi Cyber Empati dalam Kehidupan Sosial Digital

Keberadaan empati digital memiliki sejumlah implikasi penting dalam kehidupan masyarakat, di antaranya:

- Meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di ruang digital melalui komunikasi yang lebih manusiawi.
- Membantu proses dukungan sosial, terutama dalam komunitas daring yang berfokus pada kesehatan mental.
- Mengurangi potensi konflik dan kesalahpahaman dalam interaksi berbasis teks. Menjadi dasar bagi pengembangan etika komunikasi digital yang lebih inklusif dan berempati.

Conclusion

Cyber empathy adalah bentuk penyesuaian dari empati konvensional dalam dunia komunikasi digital yang semakin mendominasi interaksi sosial masa kini. Meskipun komunikasi secara online memiliki kekurangan seperti kurangnya ekspresi nonverbal dan tingginya kemungkinan salah pengertian, empati masih bisa muncul jika individu mampu memahami konteks pesan, mengelola emosi, serta beradaptasi dengan budaya dan norma dalam dunia digital. Di samping itu, faktor-faktor seperti kemampuan literasi digital, desain platform, dan kecakapan emosional sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas empati di lingkungan maya. Namun, tantangan seperti anonimitas, kelelahan akibat penggunaan digital, dan dehumanisasi perlu mendapat perhatian karena dapat mengurangi sensitivitas sosial penggunaannya. Secara keseluruhan, pengembangan cyber empathy menjadi aspek penting untuk menciptakan komunikasi virtual yang lebih etis, mendukung, dan manusiawi, juga berkontribusi pada terwujudnya hubungan interpersonal yang sehat di era digital.

References

- Batson, C. D. (1991). *The altruism question: Toward a social psychological answer*. Erlbaum.
- Collins, A. M., Barber, L. K., & Wiles, B. (2023). Factor structure and psychometric properties of the Digital Communication Empathy Scale (DCES). *Computers in Human Behavior*, 145, 107804. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107804>

- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Hargreaves, S., Staniszevska, S., Maden, M., & Pryde, K. (2018). Sharing and empathy in digital spaces: Qualitative study of online health forums. *Journal of Medical Internet Research*, 20(6), e221. <https://doi.org/10.2196/jmir.9146>
- Riordan, M. A. (2017). Emojis as tools for emotion work: Communicating affect in text messages. *Computers in Human Behavior*, 71, 390–394. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.052>
- Vossen, H. G. M., & Valkenburg, P. M. (2019). Do social media foster or curtail adolescents' empathy? A longitudinal study. *Computers in Human Behavior*, 93, 161–168. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.12.015>