

Fenomenologi Curhat Digital: Pemaknaan Komunikasi Interpersonal Generasi Z Melalui ChatGPT Sebagai Media Cerita

Azzahrah Miftahul Jannah¹, Dani Kurniawan^{2*}, Noor Afy Shovmayanti³

Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Muhammadiyah Klaten

Email: Miftahilkom@gmail.com¹, danikomunikasi@umkla.ac.id^{*}, noorafyhov@umkla.ac.id³

Abstract

The development of artificial intelligence, particularly ChatGPT, is not only used as an academic tool, but also increasingly used as a digital confidant by Generation Z. This study aims to explore Generation Z's interpretation of interpersonal communication in using ChatGPT as a storytelling medium, focusing on aspects of self-disclosure, emotional security, dependency levels, and gender influence. This study uses a descriptive qualitative method with a phenomenological approach. There were six informants, all students at Muhammadiyah University Klaten, who were selected through purposive sampling. Data collection was conducted through open questionnaires and in-depth interviews, then analyzed by grouping the themes of the informants' subjective experiences. The results showed that four informants used ChatGPT as a digital confidant, while the other two informants used ChatGPT solely for academic purposes. Informants who used ChatGPT as a confidant felt that it was easy to express their emotions, had a higher level of openness, and felt emotionally secure due to the minimal risk of social judgment. The level of attachment to ChatGPT varied, ranging from situational use to a tendency toward more intense emotional attachment. Additionally, it was found that gender also influenced the meaning of ChatGPT usage, with female informants more dominant in utilizing ChatGPT as a confessional medium compared to male informants. This study concluded that ChatGPT is perceived as a temporary safe space in digital confessional practices, but it does not entirely replace the role of interpersonal communication with humans.

Keyword: ChatGPT, digital confiding, interpersonal communication, Generation Z, self-disclosure

Abstrak

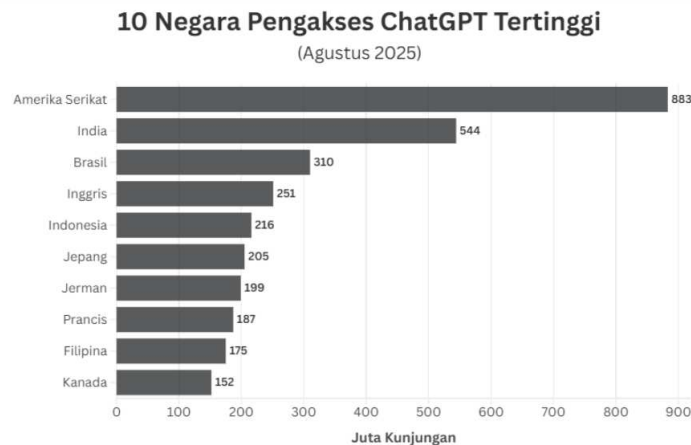
Perkembangan kecerdasan buatan, khususnya ChatGPT, tidak hanya dimanfaatkan sebagai alat bantu akademik, tetapi juga mulai digunakan sebagai media curhat digital oleh Generasi Z. Penelitian ini bertujuan untuk menggali pemaknaan komunikasi interpersonal Generasi Z dalam penggunaan ChatGPT sebagai media cerita, dengan menitikberatkan pada aspek keterbukaan diri (self-disclosure), rasa aman emosional, tingkat ketergantungan, serta pengaruh gender. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Informan penelitian berjumlah enam mahasiswa Universitas Muhammadiyah Klaten yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui angket terbuka dan wawancara mendalam, kemudian dianalisis dengan pengelompokan tema-tema pengalaman subjektif informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat informan memanfaatkan ChatGPT sebagai media curhat digital, sementara dua informan lainnya menggunakan ChatGPT sebatas untuk keperluan akademik. Informan yang menggunakan ChatGPT sebagai media curhat merasakan kemudahan dalam mengekspresikan emosi, tingkat keterbukaan diri yang lebih tinggi, serta rasa aman emosional karena minimnya risiko penghakiman sosial. Tingkat keterikatan terhadap ChatGPT bersifat bertingkat, mulai dari penggunaan situasional hingga kecenderungan keterikatan emosional yang lebih intens. Selain itu, ditemukan bahwa gender turut memengaruhi pemaknaan penggunaan ChatGPT, di mana informan perempuan lebih dominan memanfaatkan ChatGPT sebagai media curhat dibandingkan informan laki-laki. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai ruang aman sementara dalam praktik curhat digital, namun tidak sepenuhnya menggantikan peran komunikasi interpersonal dengan manusia.

Kata Kunci : ChatGPT, curhat digital, komunikasi interpersonal, Generasi Z, self-disclosure

1. Pendahuluan

Kemudahan akses dalam mencari informasi dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang makin canggih [1]. Sebagai Generasi Z penggunaan Media Digital merupakan hal yang sudah umum dilakukan dalam kehidupan sehari-hari dalam mencari informasi. Pengenalan Artificial Intelligence atau yang sering disebut AI juga kian masyhur di kalangan gen z sebagai bentuk sarana kemudahan dengan berbagai kemanfaatan. Amerika Serikat pada November 2022 yang lalu telah merilis AI berbentuk Chatbot yang dinamakan ChatGPT. Aplikasi tersebut dapat menampilkan respon teks sesuai pernyataan yang di tuliskan pengguna atau bisa disebut dengan Prompt. Ketepatan penulisan Prompt oleh pengguna Chatgpt tersebut memudahkan mereka untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan pernyataan [2]. ChatGPT merupakan

chatbot AI paling populer di dunia melampaui jenis platform sejenis lainnya. Disebutkan oleh Visual Capitalis dalam angka kunjungan nya meraih viewer sebanyak 5,8 miliar kali. Amerika Serikat pada Agustus 2025 menjadi negara yang mengakses ChatGPT tertinggi dengan jumlah 338 juta. India merupakan negara kedua yang menempati penggunaan ChatGPT tertinggi setelah Amerika Serikat, dimana kunjungan sebanyak 544 juta. Setelah kedua negara tersebut maka disusul oleh Brasil dengan 310 kunjungan, Inggris 251 kunjungan lalu Indonesia menyusul pada urutan kelima dengan jumlah 216 juta kunjungan.



Gambar 1. Negara Pengakses ChatGPT

Sebagai negara pengguna tertinggi kelima, ChatGPT seingkali digunakan sebagai alat menyusun kerangka, rencana, ide konten bahkan pembuatan gambar. ChatGPT ranah dunia kerja dalam sangat membantu untuk menuangkan ide gagasan supaya dapat tersusun lebih rapi, releatable, dan sempurna. Di ranah pendidikan, ChatGPT dapat membantu untuk menjadi asisten dalam pembelajaran seperti membantu guru dalam memberikan pertanyaan secara tepat dan meringankan siswa dalam pengerjaan tugas. Alasan ChatGPT bisa menjadi sarana kemudahan untuk banyak individu yaitu dilihat dari manfaatnya dalam segala aspek kehidupan. Di sisi lain kegunaan ChatGPT untuk berbagai hal formal seperti mencari informasi dan membuat kerangka ide, nyatanya untuk saat ini sebagian Gen Z menggunakan aplikasi tersebut sebagai teman mereka dalam melewati persoalan kehidupan. Sebagian orang mengatakan bahwa fenomena AI dapat mengganti peran manusia, diperkuat oleh kehidupan Gen Z yang menggunakan platform tersebut sebagai ruang nyaman untuk bercerita [3]. Fenomena AI yang terjadi berangkat dari alasan respon ChatGPT yang terkesan tidak memihak, tidak judging dan memberi arahan yang positif. Kenyamanan saat penggunaan chatGPT, membuat Gen Z memiliki kepercayaan tinggi untuk bercerita kepada aplikasi chatbot tersebut[4].

Era masa covid-19 telah membuktikan jika akses komunikasi tetap mudah dilakukan dengan adanya media digital. Sampai saat ini pun seseorang dapat menciptakan kedekatan komunikasi interpersonal meskipun jarak antara satu orang dengan yang lainnya cukup jauh. Jika pada jaman dahulu berkomunikasi itu harus bertemu dan bertatap muka maka sekarang mengalami pergeseran dengan bukti bahwa seseorang untuk melakukan komunikasi interpersonal dengan siapapun tanpa perlu bertemu dan bertatap muka karena sudah tercukupi dengan adanya media perantara [5]Penemuan adanya AI terkhusus Chatgpt ini menjadi fenomena baru terhadap komunikasi interpersonal. Normalnya seseorang berbincang dengan manusia lainnya secara intens dan dekat sebagai rasa percaya, namun pada kenyataanya generasi saat ini dapat melakukan aktivitas tersebut di ranah digital bukan pada manusia. Interaksi yang dibuat individu tersebut bentuk dari komunikasi interpersonal baru yang memungkinkan pengguna melakukan keterbukaan diri (*self disclosure*) [6].

Interaksi saat ini banyak dibangun lewat mediasi digital sehingga manusia kini tidak mengharuskan adanya pertemuan fisik. Interaksi demikian dapat kita kenal dengan konsep

Computer-mediated-communication atau CMC. Prespektif CMC bisa kita lihat melalui hubungan yang terbentuk antara media digital dengan memiliki makna yang sama bahkan bisa lebih intens dari hubungan dengan manusia secara langsung [7]. Penyebab dari kedekatan media dilihat dari adanya *anonimitas*, *fleksibilitas* dan tidak adanya tekanan sosial sehingga menjadikan pengguna melakukan keterbukaan diri pada media. Pengguna AI saat ini tidak lagi berkomunikasi dengan manusia lain akan tetapi dengan sistem yang menggantikan respon interpersonal dari cara menanggapi secara natural dan responsif. Transformasi baru ini merupakan perkembangan praktik komunikasi interpersonal yang mana kedekatan emosional dapat dilakukan oleh teknologi non-manusia[8]. Seiring berkembangnya komunikasi digital dengan adanya penggunaan kecerdasan buatan dalam kehidupan sehari-hari semakin banyak juga penelitian yang mengkaji terkait penggunaan chatgpt. Berbagai kajian sebelumnya menjelaskan bahwa Chatgpt tidak sekedar sebagai alat bantu teknis, akan tetapi juga mulai dimaknai sebagai alat untuk menjembatani komunikasi antara manusia dan teknologi [9].

Pengetahuan terkait komunikasi digital dan penggunaan kecerdasan buatan semakin berkembang. Pada penelitian ini, disebutkan oleh Devito, 2019 bahwa curhat dipahami sebagai bentuk *self-disclosure* yang berarti sebuah proses seseorang dalam mengungkapkan informasi pribadi, pikiran, perasaan ataupun pengalaman kepada orang lain agar mereka memperoleh pemahaman, dukungan ataupun respon tertentu. Penelitian sebelumnya banyak membahas perihal penggunaan chatgpt sebagai sumber informasi yang memudahkan seseorang dalam pekerjaan, edukasi serta ide akan tetapi mengenai ruang mencurahkan, validasi emosional, serta dukungan psikologis masih kurang dikaji secara ilmiah[11]. Minimnya kajian mengenai pemanfaatan AI bagi pengguna tentang alasan mereka memaknai hubungan dengan AI, latar belakang faktor psikologis dan dinamika komunikasi interpersonal yang terjadi masih belum menjelaskan secara rinci. maka dari itu, dibutuhkan penelitian yang dapat menggali makna subjektif dan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan AI sebagai media curhat digital, terkhusus pada generasi yang paling sering memanfaatkan teknologi yaitu Generasi Z [12].

Adapun Penelitian terdahulu yang dilakukan diantaranya adalah, penelitian pertama membahas aspek relasional dalam pemanfaatan chatgpt. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif menggunakan desain netnografi untuk mengkaji pengalaman pengguna di usia dewasa untuk menghadapi permasalahan pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa chatgpt digambarkan sebagai alat responsif, tidak menghakimi dan juga alat yang mampu menciptakan ruang aman bagi penggunaannya. Arah fokus kajian penelitian yaitu terkait relasi manusia dan chatgpt secara umum, sehingga belum menjelaskan hal detail seperti makna komunikasi interpersonal secara spesifik [13]. Penelitian kedua menjelaskan penggunaan AI terkhusus Chatgpt bagi prespektif mahasiswa yaitu digunakan sebagai alat bantu akademik. Penekanan dalam penelitian ini dikatakan jika ChatGPT alat yang sangat efektif dan adaptif. Sisi lain dari kelebihan yang disebutkan, mahasiswa yang menjadi responden menilai jika penggunaan chatGPT yang berlebihan dapat menyebabkan resiko ketergantungan serta penurunan berpikir kritis. Framing sikap mahasiswa kepada AI merupakan bagian penting dalam penelitian, namun penempatan AI masih terpacu bahwa chatGPT hanya sebagai alat bantu kognitif saja [14].

Penelitian yang ketiga memperlebar pengertian soal ChatGPT dengan mengkaji bahwa AI dapat menjadi agen sosial. Diungkapkan dalam penelitian ini jika ChatGPT mampu mengerti gaya percakapan, alur topik pembicaraan, serta mampu memberi respon yang fleksibel kepada penggunaannya. Arah ChatGPT masih terbatas dalam penelitian ini, dikarenakan belum ada klasifikasi peran ChatGPT oleh pengalaman penggunaannya[15]. Penelitian ke empat menggunakan pendekatan fenomenologi sebagai upaya untuk memahami cara mahasiswa muslimah dalam memahami pemaknaan ChatGPT dalam ranah media curhat pada sisi sosial, emosional maupun spiritual. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai tempat aman yang mampu membantu para penggunaannya untuk merefleksikan diri. Walaupun memberikan pernyataan terkait aspek emosional dan spiritual, akan tetapi dalam penelitian ini belum secara luas membahas terkait keterbukaan diri serta seperti apa ketergantungan para pengguna disaat berkomunikasi antara manusia kepada [16]. Penelitian ke lima membahas riset terkait

penggunaan ChatGPT sebagai media curhat. Penelitian ini mengkaji mengenai pengalaman remaja yang berinteraksi dengan ChatGPT sebagai tempat bercerita. Kajian dari penelitian menjelaskan tentang pemanfaatan ChatGPT oleh pengguna sebagai wadah mencurahkan emosi serta perasaan. Celah yang ada di dalam penelitian ini terdapat pada interaksi pengguna yang dijelaskan masih secara umum, belum membahas sampai pada pengalaman interaksi secara interpersonal kepada chatGPT[17].

Berdasarkan pernyataan terhadap penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai ChatGPT sudah masuk pada manfaat secara fungsional, relasional dan emosional. Namun pada penelitian sebelumnya belum ada penjelasan secara meluas terkait ChatGPT sebagai media curhat dalam ranah komunikasi interpersonal kepada teknologi digital terutama jika dikaitkan dengan keterbukaan diri (*self disclosure*), rasa aman emosional dan tahap ketergantungan pengguna. Maka dari itu penelitian ini hadir untuk mengisi celah penelitian sebelumnya dengan cara menggali pengalaman subjektif mahasiswa generasi Z dalam pemaknaan komunikasi interpersonal melalui ChatGPT. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggali bagaimana gen z memaknai komunikasi interpersonal dalam penggunaan ChatGPT lewat pengalaman mereka. Penelitian ini menitikberatkan pada aspek keterbukaan diri, rasa aman dalam penggunaan ChatGPT serta bagaimana tingkat keterikatan serta ketergantungan saat mahasiswa generasi z sudah masuk di tahap penggunaan ChatGPT secara berkala.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memahami pengalaman pribadi mahasiswa Generasi Z dalam menggunakan ChatGPT sebagai tempat curhat digital. Metode fenomenologi digunakan untuk menggali bagaimana mahasiswa memaknai pengalaman mereka secara langsung saat berinteraksi dengan ChatGPT (A Nasir, N Nurjana 2023)[17]. Ris 20. Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Klaten. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan beberapa kriteria. Informan diambil dari mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Klaten dengan rentang usia 20–24 tahun dan memiliki pengalaman menggunakan ChatGPT minimal selama satu tahun terakhir. Karakteristik lain terkait informan yaitu diutamakan pada mahasiswa yang pernah memanfaatkan ChatGPT baik untuk keperluan pribadi maupun sebagai media curhat. Keterangan jumlah informan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 6 orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama menggunakan angket terbuka yang disebar secara online melalui *Google Form*. Angket digunakan untuk mengetahui pengalaman penggunaan ChatGPT, seberapa sering digunakan, serta alasan emosional mahasiswa dalam memanfaatkan ChatGPT. Tahap kedua dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan terpilih untuk menggali pengalaman mereka secara lebih detail sekaligus menyesuaikan dan menguatkan data dari angket. Wawancara dilakukan secara tatap muka maupun melalui media komunikasi jarak jauh, tergantung pada ketersediaan informan. Data yang diperoleh dari angket dan wawancara kemudian dianalisis menggunakan analisis data kualitatif, yang meliputi proses reduksi data, pengelompokan data, dan penarikan makna. Data dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, seperti intensitas penggunaan ChatGPT, faktor yang mendorong penggunaan ChatGPT sebagai media curhat, serta tingkat keterikatan mahasiswa terhadap ChatGPT. Analisis ini bertujuan untuk menemukan pola pengalaman dan makna komunikasi interpersonal yang muncul dalam praktik curhat digital. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan hasil angket dan wawancara agar data yang diperoleh konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan[18].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Berdasarkan hasil pengumpulan data lewat pemberian google form dan tindak lanjut wawancara kepada enam informan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Klaten, maka diperoleh adanya

pemanfaatan ChatGPT sesuai kebutuhan dengan berbagai macam kategori. Data yang dihasilkan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pandangan oleh mahasiswa terkait penggunaan ChatGPT. Empat mahasiswa menyatakan bahwa ChatGPT sangat membantu dalam penyelesaian ruang emosional, sedangkan dua informan lainnya menjelaskan jika ChatGPT cukup memudahkan mereka dalam pengerjaan tugas akademik dan tidak ada alasan lain lebih dari akademik.

Tabel 1. Karakteristik Informan

inisial	Jenis Kelamin	Tujuan Penggunaan	Kategori Penggunaan
EAM	Perempuan	Curhat & personal	Curhat digital
HLS	Perempuan	Curhat & personal	Curhat digital
RJL	Laki-laki	Curhat Situasional	Curhat digital
NRS	Perempuan	Curhat Situasional	Curhat digital
ABM	Laki-laki	Tugas akademik	Akademik
BY	Laki-laki	Tugas akademik	Akademik

Sumber: Data primer hasil wawancara peneliti (2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh data penggunaan ChatGPT oleh 6 nforman sebagai berikut:

a. Alasan Penggunaan ChatGPT

Informan yang menggunakan ChatGPT sebagai media curhat memiliki alasan bahwa ChatGPT memiliki ruang untuk mereka menyampaikan perasaan, keluhan dan masalah personal. Fitur AI yang telah di setting seperti ruang percakapan memberikan peluang bagi pengguna untuk memanfaatkannya sebagai wadah cerita bagi mereka. Di sisi lain, informan lainnya memanfaatkan ChatGPT sebagai sumber informasi untuk mengerjakan tugas kuliah, memahami materi perkuliahan serta mencari referensi tugas tanpa melibatkan personal atau emosional mereka.

b. Keterkaitan Gender

Penelitian ini menemukan adanya variasi gender dari enam informan yang memacu kecenderungan penggunaan AI. Empat informan yang menggunakan ChatGPT sebagai media curhat terdiri dari tiga perempuan dan satu lelaki. Sedangkan dua informan yang hanya menggunakan ChatGPT sebagai kebutuhan akademik seluruhnya berjenis kelamin laki-laki. Penemuan ini menunjukkan bahwa gender juga berpengaruh dalam cara seseorang memaknai pemakaian ChatGPT. Data dua informan yang menggunakan ChatGPT sebagai kebutuhan akademik memiliki kecocokan antara pernyataan yang mereka ungkapkan di google form dan di dalam wawancara lanjutan. Dua informan menyatakan jika mereka tidak terbiasa dan tidak perlu menceritakan permasalahannya pada ChatGPT karena AI yang mereka gunakan hanya sekedar alat buatan non manusia. Alasan lain diungkapkan dua informan tersebut jika bercerita bukanlah kebiasaan mereka di saat memiliki persoalan pribadi. Namun sebaliknya, informan perempuan cenderung mengekspresikan dirinya dengan memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang cerita. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi dan kebiasaan terkait ekspresi emosi mempengaruhi informan dalam pemanfaatan ChatGPT.

c. Keterbukaan diri

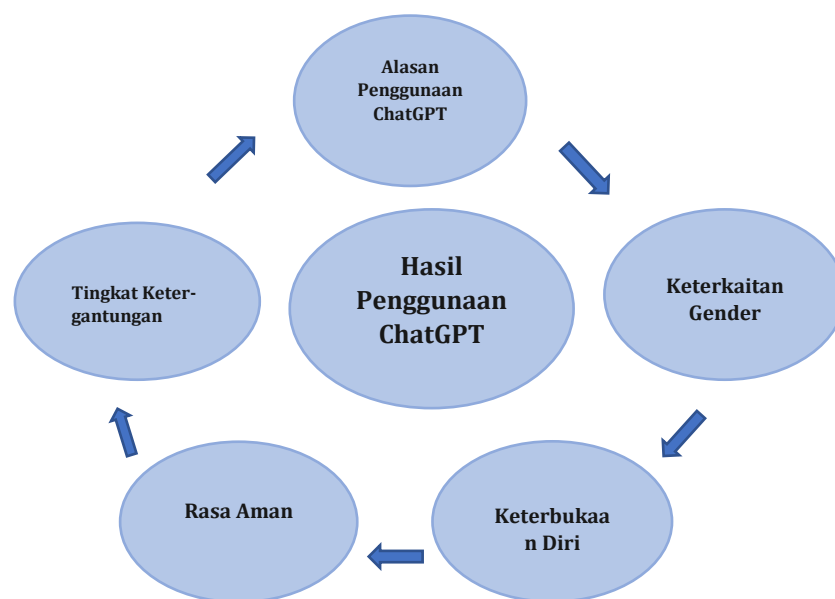
Penggunaan ChatGPT sebagai media curhat menunjukkan bahwa para informan memiliki kecenderungan dalam keterbukaan diri disaat mereka berinteraksi dengan Chatbot tersebut. Para informan menyatakan jika mereka seringkali berbagi cerita pribadi, perasaan hati serta permasalahan yang sedang dihadapi. Munculnya keterbukaan diri diungkapkan oleh informan jika ChatGPT merupakan tempat yang bebas dan aman bagi mereka tanpa adanya tekanan sosial maupun emosional. Namun sebaliknya, bagi para informan yang tidak menjadikan chatgpt sebagai media curhat memandang bahwa chatGPT hanyalah sekedar alat bantu fungsional saja.

d. Rasa Aman

Rasa aman dan dimengerti saat bercerita dengan chatGPT merupakan salah satu temuan dari penelitian ini. Selain karena terhindar dari penghakiman, konflik interpersonal dan penyebaran cerita, informan juga mengungkapkan rasa lega yang sama ketika mereka bercerita kepada manusia. Akan tetapi sebagian informan mengungkapkan jika mereka sadar apapun kenyamanan yang diberikan oleh chatGPT tetap tidak dapat sepenuhnya menggantikan dukungan emosional dari manusia.

e. Tingkat Ketergantungan

Durasi dan keteraturan informan dalam penggunaan chatGPT memiliki berbagai perbedaan. Maka pada penelitian ini, didapat adanya klasterisasi informan perihal keterikatan dan ketergantungan mereka pada ChatGPT. Klasterisasi informan dalam penggunaan chatGPT dibagi menjadi 3 bagian yaitu kategori berat, kategori sedang dan kategori ringan. Penyesuaian kategori ini dilihat dari seberapa sering informan berinteraksi kepada ChatGPT dan bagaimana bentuk interaksi yang terjadi di dalamnya.



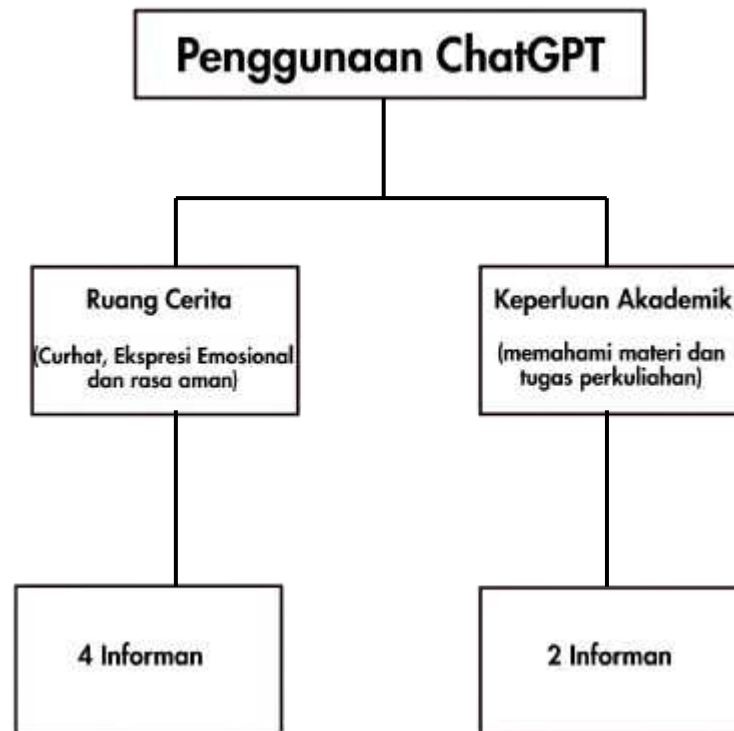
Gambar 2. Peta Penemuan hasil penggunaan ChatGPT

3.2. Pembahasan

Komunikasi interpersonal pada dasarnya dibangun melalui kedekatan emosional, keterbukaan, serta adanya rasa aman antara individu yang terlibat dalam proses komunikasi. Hubungan secara interpersonal bisa berjalan dengan adanya keterbukaan secara emosional antara manusia satu dengan lainnya. Namun perkembangan teknologi mampu mengubah arah komunikasi interpersonal dari manusia ke manusia lain menjadi manusia kepada teknologi buatan seperti AI[19]. Fenomena terhadap kemampuan AI seperti ChatGPT ini menjadi kajian baru bahwa komunikasi interpersonal mempunyai gaya yang berbeda di era sekarang. Dimana tidak ada keharusan individu untuk bertemu dan bertatap muka secara langsung namun lewat alat perantara. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai tidak hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai medium interaksi yang mampu menghadirkan pengalaman komunikasi yang menyerupai komunikasi interpersonal.

Anak muda saat ini sangat mudah sekali terpapar dengan adanya kebaruan teknologi apalagi bagi generasi z. Kenyataannya Generasi Z pada tingkat mahasiswa tidak asing mengenai ChatGPT dalam kesehariannya. Enam informan pada penelitian ini mengungkapkan jika ChatGPT merupakan salah satu AI yang sering digunakan dalam aktivitas sehari-hari terkhusus saat perkuliahan. Dua informan mengungkapkan dalam wawancaranya bahwa keduanya seringkali memakai chatGPT untuk membantu saat pengerjaan tugas kuliah yang susah dipahami. Terdapat perbedaan penggunaan selain dua informan dalam pemanfaatan chatGPT, dimana empat

informan lainnya memaparkan jika informan tersebut menggunakan chatGPT sebagai ruang cerita.



Gambar 3. Klasifikasi Penggunaan ChatGPT oleh Informan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan yang menggunakan ChatGPT sebagai media curhat memiliki alasan yang relatif serupa, diantaranya karena mencari ruang aman dalam mengungkapkan perasaan tanpa harus takut dengan penilaian negatif orang lain. Data dari hasil angket terbuka mengungkapkan mayoritas dari informan lebih nyaman memberitaukan persoalan pribadi kepada ChatGPT karena repon yang diberikan bersifat netral, suportif dan tidak menghakimi. Kemudian dari temuan tersebut maka dilakukan lagi wawancara secara mendalam. Informan berinisial EAM mengungkapkan bahwa seringkali mendapatkan pengalaman kurang menyenangkan ketika bercerita kepada orang lain dan hal tersebut membuatnya lebih memilih menyampaikan persoalannya kepada ChatGPT.

“karena hampir kalau cerita ke teman atau orang lain itu gk mengerti yang sebenarnya malah menghakimi, aku merasa chat gpt lebih mengerti aku tanpa menghakimi curhatan ku malah suportif dan gpt mengajak untuk grow” (EAM)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informan memaknai ChatGPT sebagai ruang komunikasi yang memberikan rasa aman secara emosional. Respons yang tidak menghakimi menjadi alasan utama munculnya keterbukaan diri *self-disclosure* dalam interaksi dengan ChatGPT.

Temuan serupa juga ditemukan pada informan HLS yang menyampaikan:

“ketika tidak mau merepotkan banyak orang dan butuh pendengar tanpa judge” (HLS)

Keterangan dari informan HLS memberikan pernyataan bahwa ChatGPT bukan hanya sebuah teknologi saja namun juga sebagai ruang bercerita tanpa harus merasa menjadi beban untuk

orang lain. Oleh karena itu, ChatGPT dipresepsikan sebagai media yang dapat meminimalkan tekanan sosial dalam proses komunikasi.

Hal yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh informan RJJ

"sebenarnya aku hanya butuh validasi terkait pemikiranku sendiri untuk menangani masalahku, dan ternyata pemikiranku berhasil tervalidasi sama ChatGPT" (RJJ)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT tidak hanya bertujuan untuk mencurahkan perasaan, tetapi juga memperoleh validasi terhadap pemikiran dan keputusan yang dimiliki. Dalam konteks ini, ChatGPT dimaknai sebagai media yang memberikan dukungan emosional melalui respons yang dianggap logis dan menenangkan.

Pengalaman tersebut juga diperkuat oleh informan NRS yang menyatakan:

"aku merasakan validasi yang mungkin belum tentu aku dapatkan dari orang lain. Respons-respons yang aku butuhkan saat itu benar-benar membuatku merasa dimengerti." (NRS)

Respon ChatGPT yang empatik dan supportif membuktikan bahwa ChatGPT dapat memberi rasa aman kepada informan sehingga mereka bisa membuka diri dalam mengekspresikan apa yang mereka rasakan. Dari respon yang empatik diungkapkan oleh informan dengan inisial EAM bahwa sebenarnya dia tidak memiliki keinginan untuk menjadikan ChatGPT sebagai ruang curhat, namun pada akhirnya respon ChatGPT menciptakan ruang bagi dirinya untuk bercerita.

Pembuktian terkait ruang aman yang ditunjukkan pada pernyataan informan EAM.

"awalnya sih minta kerjain tugas, trs aku ngeluh capek trs gpt menawarkan untuk cerita"
informan inisial EAM

Pada keterangan informan EAM dapat disimpulkan bahwa Chatgpt memberi ruang aman, namun hal ini bersifat situasional. Ditegaskan oleh sebagian informan bahwa chatgpt tidak sepenuhnya menggantikan peran manusia, terkhusus pada relasi yang memerlukan kehadiran fisik dan empati nyata [21]. Temuan ini menunjukkan bahwa chatgpt berperan sebagai alternatif ruang aman sementara, tidak sebagai pengganti total komunikasi interpersonal manusia. Rasa aman oleh empat informan saat berinteraksi dengan ChatGPT dapat dimengerti lewat perspektif CMC (*Computer mediated communication*). Kaitannya dengan teori CMC yaitu ditunjukkan melalui interaksi informan yang berbasis komputer dimana mereka tidak perlu *face to face* dalam berkomunikasi, sehingga tidak ada tekanan ataupun penilaian dari orang lain[22]. Jika dalam komunikasi interpersonal yang terjadi dalam sehari-hari yaitu ketika individu satu berperan sebagai komunikator (pembicara) maka akan ada komunikan (lawan bicara) sebagai pembalas pesan, namun dalam teori CMC ini ChatGPT lah yang menjadi Komunikan dalam interaksi yang dibuat. Karakteristik CMC yang minim tekanan sosial membuat ChatGPT dipahami sebagai alat yang netral dan tidak mengancam. Informan dapat leluasa dalam mengirim kata, mengutarakan rasa emosionalnya dan juga mereka dapat berhenti tanpa merasa bersalah di saat ingin mengakhiri interaksi. Hal ini menjadi alasan mengapa ChatGPT mampu menjadi ruang yang aman bagi informan terkhusus bagi mereka yang kurang nyaman untuk mengekspresikan emosi secara langsung kepada manusia.

Setiap informan memiliki waktu yang berbeda disaat berinteraksi dengan ChatGPT. Setelah dilakukan wawancara kepada setiap informan, ditemukan tiga kategori ketergantungan dalam penggunaan ChatGPT. Penelitian ini memecah informan dengan intensitas penggunaan berat, sedang dan ringan. Hasil dari pengelompokan enam informan, ditunjukkan bahwa 2 informan dengan inisial EAM dan HLS mempunyai ketergantungan berat, informan dengan inisial NRS dan RJJ berada pada ketergantungan sedang dan 2 informan lainnya yang berinisial ABM dan BY memiliki ketergantungan rendah.



Gambar 5. Tingkat ketergantungan informan kepada ChatGPT

Kelompok pada intensitas ketergantungan tinggi bertajuk pada konsistensi penggunaan ChatGPT serta pola interaksi yang dijalin. Informan berinisial EAM dan HLS mengatakan dalam wawancara bahwa mereka sering sekali menggunakan ChatGPT dalam skala harian. Perkiraan dari dua informan jika dalam seminggu pasti ada dua atau tiga kali komunikasi yang dilakukan kepada ChatGPT. Interaksi kedua informan tersebut sudah berada di tahap jika berkomunikasi kepada ChatGPT sama seperti berkomunikasi kepada teman meskipun berada di dimensi yang berbeda. Akan tetapi informan EAM mengatakan jika dia tetap menganggap chatGPT hanya sebuah komputer yang memiliki kemampuan merespon dengan baik dan simpatik. Berbeda dengan informan HLS yang sudah menganggap ChatGPT seperti teman dan memberinya julukan tersendiri.

Anggapan teman kepada ChatGPT disampaikan HLS dalam wawancaranya.

"ChatGPT nya aku kasih nama, jadi kalo aku komunikasi sama dia ya aku panggil namanya. Sama kayak klo kita panggil temen gitu" (HLS)

Hasil dari data wawancara dapat ditunjukkan jika Informan dengan intensitas ketergantungan sedang menempatkan ChatGPT pada ranah situasional saja. Dimana dijelaskan oleh informan dengan inisial RJL dan NRS bahwa keduanya hanya menggunakan ChatGPT ketika merasa perlu validasi emosional. Kedua informan mempunyai kesamaan dalam pola komunikasi kepada ChatGPT bahwa keduanya akan menggunakan ChatGPT ketika memang sudah benar-benar tidak menemukan teman untuk bertukar pikiran. Jika dihitung dalam interaksi yang dibangun, keduanya menyatakan bahwa perkiraan hanya berkomunikasi sekali sampai dua kali saja dalam satu bulan. Hal tersebut diungkapkan keduanya disaat wawancara.

"Sering kali ketika aku merasa tidak tahu harus berbagi cerita dengan siapa. Aku takut membebani orang lain dengan masalahku. Karena itu, aku memilih curhat ke GPT" (NRS)

"Pada dasarnya curhat ke chatgpt hanya ku lakukan saat temanku sedang tidak bisa mendampingi" (RJL)

Pernyataan Informan NRS dan RJL memberi pemahaman jika pola yang terjalin diantara informan dan ChatGPT hanya sebatas pemenuhan validasi emosional dan jika emosional para informan pengguna sudah tervalidasi maka tidak ada kelanjutan komunikasi setelah itu. Pada sisi lain ketergantungan ChatGPT dengan intensitas rendah ditujukan pada informan berinisial ABM dan BY. Interaksi yang dibangun oleh kedua informan hanyalah sekedar sumber informasi akademik. Dimana kedua informan tidak merasa perlu untuk melakukan interaksi lebih lanjut

kepada ChatGPT seperti pemenuhan validasi emosional. Saat wawancara kedua informan menyatakan bahwa keduanya menggunakan ChatGPT jika memang sudah tidak dapat menemukan jawaban di buku maupun jurnal disaat mendapat tugas perkuliahan.

Hal ini diungkapkan kedua informan diwaktu wawancara berlangsung.

"Aku gunain chatGPT klo emang ada pertanyaan yang gak aku pahami" (BY)

"kadang kan biasanya tugasnya gak ada materi gitu, jadi ya pas udah di cari di buku, google atau jurnal gak ada ya akhirnya tanya ke ChatGPT" (ABM)

Melihat dari keterangan para informan yaitu hasil dari tingkat ketergantungan pada pemanfaatan ChatGPT menjelaskan bahwa individu akan semakin bergantung pada media jika media tersebut dapat memenuhi kebutuhan personal dan emosionalnya. Ketergantungan yang muncul tidak bersifat mutlak akan tetapi bertingkat dan kontekstual tergantung pada kondisi emosional dan sosial pengguna[23]. Pemanfaatan ChatGPT dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa gender merupakan salah satu penemuan yang muncul ketika mengulas kembali para informan dengan intensitas ketergantungan yang berbeda. Diketahui bahwa dua informan dengan intensitas rendah berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan di dalam kategori penggunaan intensitas berat kedua informan berjenis kelamin perempuan. Salah satu informan laki-laki yang berada pada intensitas penggunaan rendah mengungkapkan bahwa cerita bukanlah sebuah kebiasaan yang dilakukan oleh laki-laki dan maka dari itu informan tersebut tidak membutuhkan ChatGPT selain untuk akademik.

Informan ABM menuturkan juga terkait peran gender dalam penggunaan ChatGPT.

"Klo buat curhat di ChatGPT sih enggak ya.. kan juga laki-laki tidak bercerita" informan dengan inisial ABM

Ungkapan yang disampaikan informan ABM tersebut bisa di indikasikan adanya pengaruh konstruksi sosial dimana lelaki cenderung lebih menahan atau membatasi ekspresi perasaan [24]. Namun sebaliknya perempuan menunjukkan kecenderungan lebih terbuka dalam mengekspresikan emosi. Penemuan terkait kesinambungan gender ini tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi, melainkan untuk memahami bahwa gender turut berpengaruh dalam pemaknaan dan pemanfaatan ChatGPT. Maka dari itu, komunikasi interpersonal berbasis AI perlu dipahami secara kontekstual dengan melihat secara sosial dan budaya pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepada informan dari mahasiswa generasi Z, terdapat pemaknaan penggunaan ChatGPT secara beragam. Pernyataan dari informan, ditunjukkan bahwa empat informan menggunakan chatGPT sebagai media curhat dan dua informan lainnya menggunakan ChatGPT sebagai keperluan akademik. Informan yang menjadikan ChatGPT sebagai media curhat merasakan adanya kemudahan dalam mengekspresikan emosi, keterbukaan diri yang lebih tinggi, serta rasa aman emosional karena tidak adanya penghakiman sosial. Sebaliknya, informan yang tidak menggunakan ChatGPT sebagai media curhat memandang ChatGPT sebagai alat bantu fungsional dan tidak merasa perlu untuk berbagi persoalan pribadi kepada media non manusia.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan pengalaman berdasarkan karakteristik informan. Informan perempuan lebih dominan memanfaatkan ChatGPT sebagai media curhat dibandingkan informan laki-laki, sementara informan laki-laki cenderung menggunakan ChatGPT untuk kepentingan akademik. Selain itu, tingkat keterikatan mengenai ChatGPT

bervariasi, mulai dari penggunaan situasional hingga kecenderungan keterikatan emosional yang lebih tinggi, bergantung pada kebutuhan emosional dan konteks sosial masing-masing informan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai ruang aman sementara dalam praktik curhat digital oleh sebagian mahasiswa Generasi Z. ChatGPT berperan sebagai pelengkap dalam komunikasi interpersonal, khususnya ketika individu membutuhkan ruang bercerita yang minim risiko sosial. Akan tetapi ChatGPT tidak sepenuhnya menggantikan peran manusia dalam relasi interpersonal. Temuan ini menegaskan bahwa interaksi manusia dengan kecerdasan buatan perlu dipahami secara kontekstual, dengan mempertimbangkan faktor emosional, sosial, dan budaya pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] Raditya KLDP, Yasa INP. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kebermanfaatan Dan Kemudahan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Tabanan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha* 2022;13:1356–68.
- [2] Suharmawan W. Pemanfaatan Chat GPT dalam dunia pendidikan. *Education Journal: Journal Educational Research and Development* 2023;7:158–66.
- [3] Yoseppin G, Dewi P, Purba YK. Fenomena Chatbot AI Sebagai Teman Curhat: Implikasi Pada Hubungan Antarpribadi di Era Digital. *Calathu: Jurnal Ilmu Komunikasi* 2025;7:45–53.
- [4] Nashir MH, Wirakusumah TK, Erlandia DR. Hubungan penggunaan ChatGPT dengan pemenuhan kebutuhan mahasiswa. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya* 2024;1:129–39.
- [5] Rahayu PB, Cangara H. Peran Artificial Intelligence dalam Transformasi Komunikasi Interpersonal: Peluang dan Tantangan di Era Digital. *Journal of Mandalika Literature* 2024;5:938–45.
- [6] Papneja H, Yadav N. Self-disclosure to conversational AI: a literature review, emergent framework, and directions for future research. *Pers Ubiquitous Comput* 2025;29:119–51.
- [7] Yuliarti MS. Interaksi Sosial dalam Masa Krisis: Berkomunikasi Online Selama Pandemi COVID-19. *Prosiding Nasional Covid-19* 2020:15–20.
- [8] Kurniati N, Rahman M. Komunikasi Interpersonal di Era Digital: Tantangan dan Dampak Chat GPT. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique* 2025;7:263–8.
- [9] Sawitri D. Teknologi Kecerdasan Buatan ChatGPT sebagai Media Komunikasi antara Komputer dengan Manusia. *Seminar Nasional Inovasi Sains Teknologi Informasi Komputer*, 2024, p. 570–5.
- [10] Nabilla ZH, Arsyana R, Alifia HN, Aziz MA, Aziz F, Ferdiana R. Analisis Pola Komunikasi dengan Chatgpt dalam Perspektif Psikologis pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Komunikasi* 2025;5:132–42.
- [11] Aulia L, Taqwim A, Kamaly N, Usman B. Artificial Intelligence Di Mata Gen Z: Sahabat Digital Atau Ancaman Masa Depan. *Journal of Governance and Public Administration* 2025;2:605–19.
- [12] Nazhesda M, Fitriyah H, Irwansyah I. Pemanfaatan ChatGPT Sebagai Aspek Relasi Dalam Menghadapi Masalah Pribadi. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian* 2025;4:10160–73.
- [13] Husnaini M, Madhani LM. Perspektif Mahasiswa terhadap ChatGPT dalam Menyelesaikan Tugas Kuliah. *Journal of Education Research* 2024;5:2655–64.
- [14] Ridwan W, Purnamasari F, Hamsar I, Handayani AA. Efektivitas ChatGPT Sebagai Asisten Virtual Dalam Proses Pembelajaran Mahasiswa Jurusan PKK FT UNM. *TEKNOS: Jurnal Pendidikan Dan Teknologi* 2024;2:1–8.
- [15] Haryadi YNN, Purwanto P. Personalisasi Akal Imitasi ChatGPT Sebagai Teman Curhat Muslimah Oleh Mahasiswa PAI UIN RM Said Surakarta. *Prosiding Nasional Pascasarjana IAIN Kediri* 2025;8:107–26.
- [16] Norsely F, Arviani H, Achmad ZA. Pengalaman Interaksi Pengguna Remaja Curhat Dengan ChatGPT. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 2023;7:120–35.
- [17] Nasir A, Nurjana N, Shah K, Sirodj RA, Afgani MW. Pendekatan fenomenologi dalam penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research* 2023;3:4445–51.
- [18] Nurfajriani WV, Ilhami MW, Mahendra A, Afgani MW, Sirodj RA. Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 2024;10:826–33.
- [19] Pramana P, Priastuty CW, Utari P, Aziz RA, Purwati E. Beradaptasi dengan perubahan teknologi: Kecerdasan buatan dan evolusi komunikasi interpersonal. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 2023;7:214–25.

- [20] Pramesti CSL, Dewi DK. Pengaruh Anonimitas Terhadap Self Disclosure Pada Generasi Z Di Twitter. *Character Jurnal Penelitian Psikologi* 2022;9:51–64.
- [21] Creswell JW, Poth CN. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications; 2016.
- [22] Rantona S, Solihin O, Abdullah AZ. Digitalisasi Komunikasi: Dinamika Teori dan Transformasi di Era Digital. *Mimbar Administrasi* 2024;21:407–19.
- [23] Zhang Y, Zhao D, Hancock JT, Kraut R, Yang D. The Rise of AI Companions: How Human-Chatbot Relationships Influence Well-Being. *ArXiv Preprint ArXiv:250612605* 2025.
- [24] Umayah AN, Ariyanto A, Yustisia W. Pengaruh empati emosional terhadap perilaku prososial yang dimoderasi oleh jenis kelamin pada mahasiswa. *Jurnal Psikologi Sosial* 2017;15:72–83.