Jurnal Cyber PR, Volume 6, No. 2, Desember 2026, Hal. 616–631
ISSN (online) 2798 - 0561

Analisis Deskriptif Interaksi Generasi Z dengan AI ChatGPT dalam Hubungan Konteks Romantis

Nadine Khalisa Hendarsyah*, Tri Wahyuti

Universitas Paramadina
Jl. Raya Mabes Hankam Kavling 9, Setu, Cipayung, Jakarta Timur 13880, Indonesia.
*Email Korespondensi: znaadine.scritto@gmail.com

Submitted: 09-02-2026, Accepted: 10-26-2026, Published: 11-12-2026

Abstract *- This study analyzes Generation Z's experiences of interacting with ChatGPT in the context of romantic relationships based on five indicators of interpersonal communication effectiveness proposed by Sari (2017): openness, supportive behavior, positive behavior, empathy, and equality. This study uses a phenomenological approach with qualitative methods through online semi-structured interviews with four participants aged 20–25. The findings show that openness, supportive behavior, and empathy were the most prominent aspects of the participants' experiences, although their forms and intensity varied among individuals. ChatGPT was used to express personal problems, receive responses perceived as nonjudgmental, reflect on emotions, and consider their partners' perspectives. Meanwhile, experiences related to positive behavior and equality varied depending on users' needs and how they interacted with ChatGPT. These interactions also helped some participants understand their partners' perspectives and prepare for direct communication. However, responses perceived as empathetic are not entirely equivalent to empathy in human communication. ChatGPT can serve as a tool for self-reflection and emotional management, but its responses do not always fit the context of the problem, and it cannot be guaranteed to always help resolve problems or replace direct communication with a partner.*
Keywords*: Generation Z; ChatGPT; Human–AI Interaction; Romantic Relationships; Interpersonal Communication*

Abstrak - Penelitian ini menganalisis pengalaman Generasi Z dalam berinteraksi dengan ChatGPT dalam konteks hubungan romantis berdasarkan lima indikator efektivitas komunikasi antarpribadi menurut Sari (2017), yaitu keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan metode kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur secara daring terhadap empat informan berusia 20–25 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan, perilaku suportif, dan empati paling banyak tercermin dalam pengalaman informan, meskipun bentuk dan intensitasnya berbeda pada setiap individu. ChatGPT digunakan untuk mengungkapkan persoalan pribadi, memperoleh respons yang dipersepsikan tidak menghakimi, serta merefleksikan emosi dan mempertimbangkan sudut pandang pasangan. Sementara itu, pengalaman terkait perilaku positif dan kesamaan bervariasi berdasarkan kebutuhan serta cara pengguna berinteraksi dengan ChatGPT. Interaksi tersebut juga dapat membantu sebagian informan memahami perspektif pasangan dan mempersiapkan komunikasi langsung. Namun, respons yang dipersepsikan empatik tidak sepenuhnya setara dengan empati dalam komunikasi antarmanusia. ChatGPT dapat menjadi sarana refleksi diri dan pengelolaan emosi, tetapi responsnya tidak selalu sesuai dengan konteks persoalan dan tidak dapat dipastikan selalu membantu menyelesaikan masalah atau menggantikan komunikasi langsung dengan pasangan.
Kata Kunci: Generasi Z; ChatGPT; Interaksi Manusia–AI; Hubungan Romantis; Komunikasi Antarpribadi

DOI: 10.32509/cyberpr.v6i2.7881
CC BY-NC-SA 4.0. Copyright © 2026 The Author(s).

Pendahuluan

Pada periode Maret hingga Juni 2025, sejumlah unggahan di TikTok dengan video singkat bertajuk "Can I see your ChatGPT History" menjadi sorotan publik. Video-video tersebut tidak hanya menampilkan penggunaan ChatGPT sebagai alat pencarian informasi, tetapi juga memperlihatkan bagaimana banyak orang memanfaatkan platform AI ini sebagai teman curhat untuk berbagi cerita pribadi dan mencari solusi atas persoalan emosional. Fenomena curhat ke ChatGPT ini dipicu oleh tiga motivasi utama: kebutuhan akan dukungan emosional, rasa aman melalui anonimitas, serta kenyamanan dan aksesibilitas teknologi (Nurkhairani et al., 2025). Salah satu akun yang menjadi sorotan warganet adalah @alim_kh0, yang mengunggah video berdurasi tujuh detik dan berhasil menarik perhatian 12,9 juta penonton, memperoleh 1,7 juta likes, dan 5.893 komentar. Banyak pengguna sepakat bahwa ChatGPT dapat berperan sebagai teman yang siap mendengarkan tanpa menghakimi, selalu tersedia, dan mampu menjaga kerahasiaan. Hal ini menjadikannya pelarian emosional yang lebih menarik dibandingkan berbagi dengan teman atau keluarga (Romano, 2023).

Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak lagi terbatas pada interaksi antarindividu, tetapi telah bergeser menjadi komunikasi antara manusia dan teknologi. Penggunaan ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membentuk pola interaksi yang lebih reflektif antara manusia dan mesin (Yusup, 2024). AI dapat mempengaruhi cara manusia berinteraksi dan membangun hubungan dalam lingkungan digital (Hidayat et al., 2026). Sejalan dengan pandangan Mark Poster (Littlejohn, W et al., 2017) pergeseran ini menegaskan bahwa komunikasi bukan sekadar pertukaran informasi, melainkan proses konstruksi realitas sosial yang menyatukan manusia dan media dalam satu sistem makna bersama. Interaksi tersebut kini merambah ranah yang lebih personal, bahkan intim. Akun TikTok @geani.olaru, turut mengunggah video "Just me and ChatGPT talking about my relationship issues" yang memicu komentar warganet dengan pengalaman serupa. Dalam konteks ini, ChatGPT berperan sebagai mekanisme coping yang membantu refleksi diri, meningkatkan rasa percaya diri dalam berkomunikasi, dan memberikan gratifikasi emosional melalui respons yang cepat dan netral (Nurkhairani et al., 2025), sehingga batas antara ruang privat dan publik, serta antara manusia dan mesin, mulai kabur (Mustofa & Wuryan, 2024).

Fenomena berinteraksi dengan ChatGPT kini dianggap wajar, terutama bagi Generasi Z yang tumbuh di tengah perkembangan teknologi digital. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997–2012, merupakan kelompok demografis yang terbiasa hidup dalam keterhubungan digital, di mana media sosial, internet, dan perangkat seluler menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari (Ekasani & Kuswinarno, 2024). Bagi generasi ini, interaksi dengan AI seperti ChatGPT bukan sekadar bentuk hiburan atau eksplorasi teknologi, tetapi juga cara untuk mencari validasi emosional dan dukungan psikologis di ruang digital (Norsely et al., 2023). Kajian tentang interaksi Generasi Z dengan ChatGPT menjadi penting karena fenomena "curhat ke ChatGPT" memunculkan pertanyaan etis dan sosial mengenai autentisitas hubungan serta batas antara empati manusia dan simulasi empati buatan. Untuk memahami fenomena tersebut, bagian berikut menguraikan komunikasi antarpribadi dan komunikasi manusia–teknologi sebagai landasan analisis.

1.1 Komunikasi Antarpribadi Hubungan interpersonal antara manusia dengan ChatGPT bisa berlangsung secara berkelanjutan karena teknologi ini selalu hadir, setia, dan menciptakan ruang privasi. Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia. Selama manusia menggenggam teknologi, selama itu pula ChatGPT hadir sebagai "teman digital" yang dapat diandalkan. Fenomena ini sejalan dengan karakteristik hubungan interpersonal yang ideal, yaitu hubungan yang berlandaskan keterbukaan dan saling pengertian, serta memungkinkan terciptanya rasa aman dan kedekatan emosional.

Komunikasi antarpribadi sendiri didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan antara dua individu atau lebih yang berlangsung secara langsung dan bertujuan untuk mencapai kesamaan makna (Wahyuti, 2025). Proses ini tidak hanya melibatkan aspek verbal, tetapi juga emosi, sikap, dan konteks sosial yang menyertainya. Komunikasi antarpribadi yang efektif terjadi apabila partisipan mampu saling memahami pesan dengan akurat dan terbuka, serta menunjukkan empati dan dukungan terhadap lawan bicara. Dengan demikian, komunikasi ini menjadi sarana penting dalam membangun relasi yang sehat, baik dalam kehidupan nyata maupun dalam ruang digital.

Kehadiran AI seperti ChatGPT memperluas makna komunikasi antarpribadi. Pesan dapat disampaikan dan mendapat umpan balik secara cepat, bahkan tanpa kehadiran fisik. Dalam konteks hubungan romantis, misalnya, remaja sering mencari "teman" yang dapat menilai keputusan mereka dengan aman, dan ChatGPT hadir sebagai komunikan kedua yang memberikan respons cepat, solutif, serta menjaga kerahasiaan. Fenomena ini memperlihatkan bahwa prinsip komunikasi antarpribadi — seperti keterbukaan, empati, dan perilaku suportif — kini juga muncul dalam interaksi manusia dengan teknologi.

Dalam penelitian ini, teori komunikasi antrpribadi digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami pengalaman dan persepsi Generasi Z ketika berinteraksi dengan ChatGPT dalam konteks hubungan romantis. Penggunaan teori ini tidak dimaksudkan untuk menyamakan interaksi manusia–AI dengan komunikasi antarpribadi antarmanusia secara utuh, mengingat ChatGPT merupakan sistem kecerdasan buatan yang tidak memiliki perasaan dan pengalaman subjektif seperti manusia.

Menurut (Sari, 2017), indikator efektivitas komunikasi interpersonal dalam konteks humanis meliputi lima aspek utama: (1) keterbukaan yakni kemauan untuk jujur dan terus terang terhadap orang lain serta memberi tanggapan secara terbuka terhadap pesan yang diterima; (2) perilaku suportif, yaitu sikap spontan dan tidak menghakimi, disertai kemampuan menerima pandangan berbeda; (3) perilaku positif, yaitu pandangan optimis terhadap orang lain dan situasi komunikasi; (4) empati, yaitu kemampuan menempatkan diri pada posisi atau pengalaman orang lain; (5) kesamaan, yaitu adanya kesamaan pengalaman dan kemampuan dalam mengirim serta menerima pesan.

Kelima indikator ini menjadi landasan penting dalam menilai efektivitas komunikasi antarpribadi, dimana komunikasi antarpribadi yang ideal adalah komunikasi yang didasari saling keterbukaan dan kepercayaan, di mana kedua pihak berupaya memahami makna pesan secara utuh tanpa dominasi salah satu pihak (Kumalahayati, N., & Yusriyah, 2022). (Johansyah & Deslia, 2025) menambahkan bahwa komunikasi antarpribadi yang intensif dan terbuka dapat memperkuat hubungan sosial, meningkatkan kepercayaan, dan membangun solidaritas dalam kehidupan bermasyarakat.

Dengan demikian, dalam konteks hubungan manusia dan ChatGPT, prinsip komunikasi antarpribadi tetap relevan untuk menjelaskan bagaimana kedekatan emosional dan kepercayaan dapat terbentuk, meskipun dilakukan melalui medium teknologi. Analisis pada penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna, makna yang dibangun dari respons AI, serta keterkaitan pengalaman tersebut dengan komunikasi mereka bersama pasangan Kerangka ini juga memungkinkan penelitian untuk mengidentifikasi batas antara respons AI yang dirasakan suportif atau empatik dan komunikasi antarpribadi yang melibatkan pemahaman emosional antarmanusia.

1.2 Komunikasi antara Manusia dan Teknologi Secara spesifik, ChatGPT hadir menjadi media komunikasi itu sendiri. Ia hadir sebagai pembeda dengan aplikasi komunikasi lainnya. ChatGPT menjadi sosok teknologi yang berkomunikasi secara konstan dan cepat feedbacknya. Littlejohn menyebut komunikasi sebagai "to share with", yaitu dua komunikator yang menggunakan media untuk mencapai pemahaman bersama melalui pertukaran pesan (Utari et

al., 2024). Melalui buku “Theories of Human Communication, Eleventh Edition” Mark Poster menyebut formasi ulang antara subjek dan objek ini sebagai 'humachine', sebuah sinyal adanya keterjalinan antara manusia dan mesin yang tidak lagi bisa dipisahkan. Bagi Poster, media digital bukan sekadar alat tambahan, melainkan kekuatan yang dapat mentransformasi hakikat identitas dan budaya itu sendiri. Sejalan dengan perubahan identitas tersebut, kecepatan, ketahanan, serta berkurangnya isyarat sosial pada teknologi mengubah cara individu menegosiasikan makna dan mempertahankan hubungan, sehingga dinamika interaksi antarindividu turut berubah secara signifikan (Littlejohn, W et al., 2017). Studi (Li & Zhang, 2024) menunjukkan bahwa interaksi emosional antara manusia dan chatbot sering kali menimbulkan ambivalensi: di satu sisi pengguna merasakan kedekatan dan kenyamanan, namun di sisi lain menyadari keterbatasan kesadaran buatan yang membuat hubungan tersebut bersifat bittersweet dan semu. Studi menunjukkan bahwa hubungan jarak jauh yang difasilitasi media sosial seperti LINE pun menegaskan pentingnya komunikasi antarpribadi yang terbentuk melalui media berbasis teknologi dalam menjaga kedekatan emosional pasangan (Oktariani, 2021).

Penelitian terdahulu telah memetakan relasi manusia dan AI dari beberapa sudut. Pertama, kajian tentang motivasi dan pengalaman curhat kepada AI menunjukkan bahwa kebutuhan dukungan emosional, rasa aman melalui anonimitas, dan kemudahan akses mendorong pengguna bercerita kepada ChatGPT (Nurkhairani et al., 2025), serta bahwa remaja mencari validasi emosional dan dukungan psikologis melalui interaksi tersebut (Norsely et al., 2023). ((Yoseppin et al., 2025) mengkaji chatbot AI sebagai teman curhat beserta implikasinya bagi hubungan antarpribadi, sedangkan (Salsabila, 2025) menunjukkan bahwa Character.AI memberi ruang ekspresi dan dukungan emosional bagi Generasi Z, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketergantungan dan menurunnya intensitas interaksi sosial nyata. Kedua, kajian tentang sifat interaksinya menunjukkan bahwa interaksi emosional dengan chatbot bersifat ambivalen, yakni menghadirkan kedekatan sekaligus kesadaran akan keterbatasan kesadaran buatan (Li & Zhang, 2024); bahwa ChatGPT mampu mensimulasikan afeksi, mengadopsi strategi kesantunan, dan mengelola giliran bicara layaknya interaksi manusia (Aidha et al., 2025); bahwa ChatGPT berperan sebagai agen sosial digital yang menghadirkan interaksi terasa personal meskipun pengguna tetap menyadari batas antara manusia dan mesin (Haqqu, 2024); dan bahwa interaksi dengan ChatGPT dapat membantu Generasi Z dalam refleksi diri dan pengelolaan emosi (Nurkhairani et al., 2025). Ketiga, dalam konteks hubungan personal, (Hou et al., 2024) menemukan bahwa saran hubungan dari ChatGPT sering kali tidak konsisten dan belum sepenuhnya sejalan dengan penilaian manusia.

Meskipun demikian, kajian-kajian tersebut belum menjawab tiga hal yang menjadi fokus artikel ini. Pertama, studi-studi itu umumnya menelaah motivasi, kemampuan bahasa, atau kualitas keluaran ChatGPT, bukan pengalaman Generasi Z sebagai pengguna dalam hubungan romantis. Padahal praktik ini sudah dianggap lazim di media sosial, sebagaimana tampak pada unggahan @alim_kh0 dan @geani.olaru, dan didukung oleh tersedianya karakter AI yang dapat dibuat sebagai teman ngobrol, psikolog, hingga pasangan romantis (Isanto, 2024). Kedua, kajian-kajian tersebut belum menilai interaksi manusia dan ChatGPT dengan indikator komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan (Sari, 2017), sehingga belum jelas sejauh mana ChatGPT memenuhi prinsip-prinsip tersebut. Ketiga, belum dijelaskan bagaimana hubungan antara curhat kepada ChatGPT dan komunikasi pengguna dengan pasangannya sendiri, yaitu apakah menggantikan, menunda, atau justru mempersiapkannya.

Berdasarkan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan penelitian: Bagaimana Generasi Z mengalami dan memaknai interaksi dengan ChatGPT dalam konteks hubungan romantis berdasarkan lima indikator efektivitas

komunikasi antarpribadi, yaitu keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan? Bagaimana Generasi Z memaknai peran interaksi dengan ChatGPT dalam pengalaman emosional dan komunikasi mereka dengan pasangan, khususnya dalam mempersiapkan, mendukung, atau menggantikan komunikasi langsung?

Dalam penelitian ini, teori komunikasi antarpribadi digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami pengalaman dan persepsi Generasi Z ketika berinteraksi dengan ChatGPT. Penggunaan kerangka tersebut tidak dimaksudkan untuk menyamakan interaksi manusia–AI dengan komunikasi antarpribadi antarmanusia secara utuh. Sebaliknya, lima indikator menurut Sari (2017), yaitu keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan, digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana karakteristik komunikasi tersebut dipersepsikan oleh pengguna selama berinteraksi dengan ChatGPT. Dengan demikian, analisis berfokus pada pengalaman pengguna, makna yang mereka bangun dari respons AI, serta keterkaitan pengalaman tersebut dengan komunikasi mereka bersama pasangan.

Sejalan dengan pertanyaan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan memahami pengalaman Generasi Z ketika berinteraksi dengan ChatGPT dalam konteks hubungan romantis melalui lima indikator komunikasi antarpribadi yang efektif. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi bagaimana pengguna memaknai peran ChatGPT sebagai "teman virtual" dalam pengalaman emosional dan komunikasi mereka bersama pasangan, termasuk dalam mempersiapkan atau mendukung komunikasi langsung. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi melalui wawancara semi-terstruktur terhadap informan Generasi Z yang menggunakan ChatGPT untuk berkonsultasi mengenai hubungan romantis. Pendekatan ini digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan makna yang dibangun informan dari interaksi mereka dengan AI. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi antarpribadi dalam konteks interaksi manusia dan AI yang masih berkembang dalam literatur komunikasi (Yoseppin et al., 2025). Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai cara generasi muda memanfaatkan teknologi untuk mengekspresikan diri dan mengelola emosi dalam hubungan romantis.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yang merujuk pada deskripsi kesadaran dan pengalaman satu atau lebih individu terhadap suatu fenomena, untuk memperoleh wawasan tentang dunia kehidupan informan penelitian dan memahami makna personal yang mereka bangun berdasarkan pengalaman hidup mereka sendiri (Johnson, Burke & Christensen, 2014). Pendekatan ini dipilih untuk memahami pengalaman dan pemaknaan Generasi Z ketika menggunakan ChatGPT dalam membicarakan permasalahan hubungan romantis.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan subjek berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2012). Kriteria inklusi informan meliputi individu Generasi Z berusia 20 hingga 25 tahun yang sedang menjalin hubungan romantis, dan pernah menggunakan ChatGPT untuk berkonsultasi mengenai permasalahan hubungan romantis. Penelitian ini melibatkan empat informan, terdiri atas dua perempuan dan dua laki – laki. Pemilihan informan diperoleh berdasarkan gender dan durasi hubungan romantis, dari 1 bulan, 4 tahun, 2 tahun 7 bulan dan hampir 5 tahun. Jumlah dan komposisi informan tersebut dipilih untuk memperoleh variasi pengalaman berdasarkan gender dan durasi hubungan romantis, khususnya mengenai permasalahan yang dikonsultasikan kepada ChatGPT serta cara informan memaknai respons yang diterima. Pemilihan empat informan diarahkan untuk menggali pengalaman secara mendalam dan

membandingkan persamaan maupun perbedaan pengalaman antarinforman, bukan untuk mewakili seluruh Generasi Z. Informan dipilih melalui relasi berdasarkan kriteria.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur secara daring (online) dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang sama kepada seluruh informan melalui WhatsApp. Wawancara dilakukan secara daring karena mempertimbangkan jarak geografis antara peneliti dan informan serta kesibukan informan. Menurut (Sugiyono, 2012), wawancara semi-terstruktur membantu menemukan inti permasalahan secara mendalam karena peneliti dapat menyesuaikan arah pertanyaan dan menafsirkan makna di balik jawaban informan. Meskipun menggunakan pedoman yang sama, peneliti tetap melakukan pertanyaan lanjutan untuk mendalami jawaban yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan media daring mempertimbangkan jarak geografis antara peneliti dan informan serta kesibukan informan. Setiap wawancara berlangsung sekitar satu jam atau lebih, dengan jadwal pelaksanaan yang berbeda-beda. Wawancara dilakukan pada 25 – 29 September 2025.

Setelah wawancara melalui WhatsApp selesai, peneliti melakukan konfirmasi lanjutan melalui Google Meet untuk memastikan kesesuaian jawaban yang telah diberikan serta mengonfirmasi persetujuan informan terkait penggunaan inisial dan kerahasiaan identitas mereka. Percakapan teks WhatsApp yang menjadi data penelitian kemudian disalin ke dalam dokumen untuk memudahkan proses pembacaan dan analisis. Percakapan melalui Google Meet hanya digunakan untuk konfirmasi data saja.

Analisis data dilakukan dengan pembuatan transkrip wawancara untuk memahami konteks pengalaman setiap informan. Selanjutnya, peneliti menyeleksi pernyataan yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu pengalaman interaksi dengan ChatGPT dalam konteks hubungan romantis. Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna dan keterkaitannya dengan lima indikator komunikasi antarpribadi yang efektif, yaitu keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan. Setelah pengelompokan awal, peneliti membandingkan data antarinforman untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan variasi pengalaman, termasuk berdasarkan gender dan durasi hubungan romantis. Hasil perbandingan tersebut kemudian diinterpretasikan dengan mengacu pada fokus penelitian dan kerangka komunikasi antarpribadi untuk membentuk tema-tema yang menjelaskan bagaimana informan memaknai interaksi dengan ChatGPT serta kaitannya dengan pengalaman emosional dan komunikasi bersama pasangan.

Untuk menjaga kredibilitas interpretasi, peneliti melakukan konfirmasi lanjutan melalui Google Meet dan membandingkan jawaban keempat informan untuk mengidentifikasi persamaan serta perbedaan pengalaman. Persetujuan wawancara dan penggunaan data diperoleh melalui komunikasi daring, kemudian jawaban informan disusun dalam bentuk transkrip untuk dianalisis. Kerahasiaan dijaga dengan menggunakan inisial serta mencantumkan durasi hubungan romantis atas persetujuan informan, tanpa mengungkap identitas pasangan atau informasi pribadi yang tidak relevan.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan temuan penelitian tentang bentuk komunikasi interpersonal antara manusia dan ChatGPT dalam hubungan konteks romantis di kalangan Generasi Z. Analisis menggunakan lima indikator komunikasi interpersonal dalam konteks humanis menurut (Sari, 2017): keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan. Temuan menunjukkan bahwa ChatGPT, sebagai teknologi berbasis kecerdasan buatan, bukan hanya berperan sebagai alat bantu percakapan, tetapi juga sebagai ruang komunikasi reflektif yang memfasilitasi ekspresi diri, validasi emosional, dan dukungan psikologis bagi penggunanya. Hasil dan pembahasan setiap indikator disusun dengan alur temuan, landasan teori, penelitian terdahulu, persamaan dan perbedaan, serta kontribusi baru penelitian ini.

3.1 Keterbukaan dalam Komunikasi Interpersonal antara Generasi Z dan ChatGPT

Keterbukaan merupakan proses pengungkapan diri (*self-disclosure*) yang berperan dalam membangun kepercayaan dan kedekatan emosional yang dilakukan manusia kepada orang terdekatnya seperti sahabat dan pasangan. Dalam penelitian ini, keterbukaan Generasi Z kepada ChatGPT dalam konteks hubungan romantis menunjukkan pola yang beragam, mulai dari mencari saran komunikasi, memperoleh sudut pandang alternatif, mempersiapkan diri sebelum membicarakan masalah dengan pasangan, hingga mencari informasi mengenai karakter pasangan. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan kepada ChatGPT tidak selalu menggantikan komunikasi dengan pasangan, tetapi dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing informan.

DJS mengungkapkan pengalaman keterbukaan secara bertahap: *"Gua termasuk yang bertanya ke ChatGPT mengenai cara treatment untuk pacar, atau ketika mau mengucapkan kalimat yang bikin bucin namun ingin lebih terkesan keren. Pernah, ketika pada saat pdkt pacar gua terkesan dry text. ChatGPT memberikan saran agar gua tetap memberikan respon yang baik dan tidak terbawa suasana mood pacar."* Pernyataan ini menggambarkan bahwa keterbukaan dimulai dari hal-hal sederhana seperti mencari kata-kata romantis, kemudian berkembang ke persoalan yang lebih kompleks tentang dinamika hubungan.

NUP menunjukkan tingkat keterbukaan yang lebih dalam dengan menceritakan hal-hal yang tidak disampaikan kepada pasangan: *"Pernah, mengenai pertanyaan absurd mengenai weton, kemudian life path mengenai sifat dan zodiak pasangan."* Ia menambahkan bahwa *"Pertama dia no judgemental dan bisa jadi tempat brainstorming. Aku pernah coba sekali dua kali. Tujuannya lebih untuk melihat bagaimana interaksi dengan AI bisa membantu mencari ide atau sudut pandang baru."* Keterbukaan NUP mencerminkan pencarian validasi dan perspektif alternatif yang sulit diperoleh dari lingkungan sosial tanpa risiko penilaian.

PACH memperlihatkan proses keterbukaan yang lebih gradual: *"Sebenarnya awalnya tidak terlalu vulgar mungkin ya seperti nama pasangan, atau tingkat detail persoalan pribadinya masih belum terlalu mendalam. Jadi awalnya masih curhat secara general aja ke ChatGPT."* Namun seiring waktu, keterbukaan ini berkembang: *"Kalo dibilang lebih sering mungkin engga ya, hal sensitif pasti aku ceritain ke pasangan ku. Cuma mungkin di beberapa waktu, ChatGPT tau lebih dulu mengenai hal-hal tersebut dibanding pasangan aku. Misal kaya aku ga suka pasangan aku chat sahabat ceweknya, tapi kalo aku langsung bahas ke dia mungkin dia akan langsung marah dan defensive. Jadi, aku coba curhat dulu ke ChatGPT untuk cari tau dan mempersiapkan diri."*

Kutipan PACH ini sangat penting karena menunjukkan fungsi ChatGPT sebagai rehearsal space – ruang latihan emosional sebelum mengkomunikasikan hal sensitif kepada pasangan. Keterbukaan dengan ChatGPT bukan menggantikan komunikasi dengan pasangan, melainkan menjadi tahap persiapan untuk komunikasi yang lebih efektif.

AW menunjukkan bentuk keterbukaan yang paling terstruktur dengan menekankan aspek desain prompt: *"Untuk menjelaskan Bagaimana kondisi hubungan saya ke ChatGPT atau AI itu cukup jarang ya Karena saya lebih dominan cerita langsung ke pasangan. Untuk menulis mengenai hubungan kepada ChatGPT itu sih jarang banget, pernah cuma tuh kayak untuk mencari tahu mengenai gimana sih karakter perempuan."* AW lebih berfokus pada pencarian informasi berbasis riset psikologis ketimbang curhat emosional: *"Gua menggunakan ChatGPT promptnya itu gua bikin, supaya ChatGPT gua memberikan informasi mengenai pola wanita psikologi wanita."*

Fenomena keterbukaan ini menunjukkan bahwa ChatGPT berfungsi sebagai ruang aman (safe space) dengan tiga fungsi berbeda: (1) sebagai emotional outlet untuk DJS dan NUP yang mencari validasi emosional, (2) sebagai preparation space bagi PACH yang menggunakannya untuk melatih komunikasi, dan (3) sebagai knowledge repository bagi AW

yang mencari pemahaman psikologis. Dalam kerangka komunikasi manusia dengan teknologi (Littlejohn, W et al., 2021), keterbukaan ini menandai lahirnya relasi simbolik – hubungan di mana keintiman emosional tercipta melalui interaksi dengan sistem digital tanpa risiko penghakiman sosial.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyebut rasa aman melalui anonimitas dan dukungan emosional sebagai pendorong curhat kepada (Nurkhairani et al., 2025), serta daya tarik ChatGPT sebagai pendengar yang tidak menghakimi dan menjaga kerahasiaan (Romano, 2023); ungkapan NUP bahwa ChatGPT "no judgemental" menguatkan hal itu. Perbedaannya, Romano menggambarkan ChatGPT sebagai pelarian emosional yang lebih menarik daripada berbagi dengan teman atau keluarga, sedangkan informan dalam penelitian ini menunjukkan keterbukaan yang bertahap dan selektif: PACH tetap menceritakan hal sensitif kepada pasangan, dan AW lebih banyak berbicara langsung kepada pasangannya. Kontribusi baru temuan ini adalah menunjukkan, melalui indikator keterbukaan (Sari, 2017), bahwa keterbukaan kepada ChatGPT tidak selalu menggantikan keterbukaan kepada manusia, dan berlangsung secara selektif sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta dapat berfungsi sebagai ruang pelampiasan emosi, ruang persiapan sebelum berkomunikasi dengan pasangan, dan sumber pengetahuan. Dengan demikian, ChatGPT dapat dipahami sebagai sarana pendukung refleksi dan persiapan komunikasi, bukan sebagai bukti bahwa kedekatan emosional dengan AI setara dengan hubungan interpersonal.

3.2 Perilaku Suportif dalam Hubungan Interpersonal Manusia-ChatGPT

Perilaku suportif tampak dari persepsi para informan yang merasa "didengarkan" dan "diperhatikan" oleh ChatGPT. Meskipun informan menyadari bahwa interaksi yang terjadi dengan sistem AI, informan tetap merasakan dukungan enpatik, respons yang sabar dan tanggapan yang sesuai dengan konteks cerita. Namun, pengalaman tersebut memiliki variasi, mulai dari perasaan ditenangkan hingga kesadaran bahwa respons AI terkadang terasa tidak alami.

DJS menggambarkan pengalaman didengarkan dengan detail: *"Berhasil sih, karena kadang dia menyesuaikan kalimat yang sedang kita rasakan. Apalagi jawaban empati yang diberikan."* Ia juga menekankan kesabaran ChatGPT: *"Dari tanggapannya sangat sabar si melayani pertanyaan pertanyaan dari gua. Dengan cara dia memberikan sikap empati lewat gaya bahasanya."* Ketika mengalami overthinking, DJS menyatakan: *"Oh dalam keadaan overthinking sih, selalu ChatGPT memberikan jawaban yang menenangkan dan berprasangka positif."*

NUP memberikan penjelasan yang sangat mendalam tentang ilusi didengarkan: *"Menurut ku, ChatGPT cukup berhasil menciptakan ilusi seperti sedang didengarkan ketika berbagi cerita, khususnya tentang hubungan asmara. Walaupun ya hanya sistem AI tanpa perasaan, cara ChatGPT menanggapi setiap detail cerita, ngasih pertanyaan lanjutan yang relevan, terkadang menggunakan bahasa yang pas dan empati membuat percakapan tuh pure kaya chat an sama orang. Responnya yang cepat dan tidak menghakimi juga menambah kesan aman, seolah-olah ada teman netral yang siap mendengarkan kapan aja."*

Kutipan NUP ini sangat krusial karena menunjukkan kesadaran ganda: pengguna menyadari bahwa ChatGPT adalah sistem tanpa perasaan, namun tetap merasakan pengalaman emosional "didengarkan". NUP melanjutkan: *"Walau secara logis aku paham tidak ada 'pendengaran' nyata, pengalaman berinteraksi dengan ChatGPT tetap menimbulkan perasaan didengarkan sih."* Mengenai kesabaran, ia menambahkan: *"Betul, penting sih karena kebanyakan lingkungan kita as a human ga semua orang bisa sabar dengan pertanyaan, terkadang receh sih tapi ChatGPT bisa nanggepin semuanya. Hal ini penting dan cukup*

menarik karena kalo kita cerita terus respon orang yang denger cerita kita bosen, kaya nimbulin kesan ga nyaman banget jadinya."

PACH mengakui pengalaman yang lebih ambigu: *"Lumayan berhasil sih, kalo dia responnya keliatan kaya manusia banget. Cuma seringnya bahasanya aneh jadi aku tetep suka ngerasa kalo bukan chat sama manusia."* Namun ia sangat menghargai aspek kesabaran: *"iya, karena beberapa kali aku mau sampe puas aja sih ngeluapin emosi, dan respon chatGPT sabar banget. Jadi aku leluasa ngelupinnya."* PACH juga menjelaskan bagaimana ChatGPT merespons kesedihannya: *"Bisa terlihat kalo ChatGPT berusaha menunjukkan perasaan ikut bersedih tiap aku curhat."*

AW memberikan perspektif yang lebih teknis tentang perilaku suportif: "GPT menciptakan ilusi yang bisa dibilang dia tuh ngedengerin gua, itu semua tuh sesuai dengan promptnya. Kalau dari awal gua nggak bikin prompt yang sesuai kemauan gua, mungkin dia tuh bakal nasehatin gua seperti orang tua atau seperti robot, enggak seperti teman dekat gitu loh. Karena gua udah desain propmptnya itu sesuai yang gua mau, gua desain dia layak kayak Gen-Z maka dia lebih paham gua dan gua ngerasa lebih didengarkan oleh ChatGPT."

AW menanggapi juga bahwa ChatGPT lebih sabar dibandingkan dengan AI lainya: *"ChatGPT jauh lebih sabar ketimbang MetaAI, gua udah membandingkan antara ChatGPT dengan MetaAI ketika gua berbagi cerita tentang hubungan gua dengan pasangan gua, nah GPT itu jauh lebih sabar, jauh lebih mendengarkan dan jauh lebih memberikan solusi. Ketika gue bikin promptnya dengan benar dibandingkan dengan MetaAI. Walaupun gua udah bikin prompt yang benar dia tidak punya banyak informasi yang kredibel dan gaya bicara, gaya bahasanya pun tidak bisa sesuai dengan apa yang gua mau."*

Pernyataan AW ini sangat penting karena mengungkap bahwa perilaku suportif ChatGPT bukanlah fitur otomatis, melainkan hasil dari desain interaksi yang disengaja oleh pengguna. Ia melanjutkan tentang kesabaran: *"ChatGPT itu jauh lebih sabar jauh lebih mendengarkan dan jauh lebih memberikan solusi ketika gue bikin promptnya benar dibandingkan dengan MetaAI."*

Berdasarkan pengalaman keempat informan ditemukan perilaku suportif ChatGPT dipersepsikan melalui tiga aspek: (1) bahasa yang netral dan tidak menghakimi, (2) kesabaran tanpa batas dalam menerima pengulangan cerita, dan (3) kemampuan adaptasi terhadap konteks emosional pengguna. Respons tersebut mampu menciptakan pengalaman seolah informan sedang didengarkan meskipun mereka menyadari bahwa sedang berbicara dengan ChatGPT yang tidak memiliki perasaan seperti manusia. Dalam konteks teori komunikasi interpersonal, dukungan semacam ini meniru peran empati manusia – menenangkan, mendengarkan, dan tidak menghakimi – meskipun dilakukan oleh sistem buatan. ChatGPT dengan demikian berfungsi sebagai mediated listener, mitra percakapan yang membantu individu mengelola emosi sebelum berinteraksi kembali di dunia nyata.

Temuan ini sejalan dengan (Aidha et al., 2025) yang menunjukkan bahwa ChatGPT mampu mensimulasikan afeksi, mengadopsi strategi kesantunan, dan mengelola giliran bicara layaknya interaksi manusia, serta dengan (Haqqu, 2024)yang menemukan bahwa pengguna merasakan interaksi yang personal sekaligus tetap menyadari batas antara manusia dan mesin; kesadaran ganda NUP dan PACH memperlihatkan pola yang sama. Keluhan PACH bahwa respons terasa seperti “script” dan kadang tidak nyambung juga sejalan dengan temuan (Hou et al., 2024) tentang ketidakkonsistenan saran hubungan dari ChatGPT. Perbedaannya, Aidha et al. menelaah kemampuan linguistik ChatGPT dan Hou et al. menilai kualitas sarannya, sehingga keduanya memandang perilaku suportif sebagai sifat keluaran sistem. Penelitian ini memperlihatkan sisi lain: berdasarkan pengalaman AW, perilaku suportif juga dibentuk oleh pengguna melalui desain prompt. Secara konseptual, temuan ini mengindikasikan bahwa perilaku suportif dalam interaksi manusia–AI dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara

respons sistem, konteks yang disampaikan pengguna, dan cara pengguna membentuk percakapan. Namun, karena temuan ini didasarkan pada pengalaman empat informan, pola tersebut tidak dapat digeneralisasi sebagai pengalaman seluruh pengguna ChatGPT.

3.3 Perilaku Positif sebagai Efek Emosional dari Interaksi dengan ChatGPT

Aspek perilaku positif muncul ketika pengguna merasa lebih tenang, optimis, atau termotivasi setelah berinteraksi dengan ChatGPT. Sebagaimana ChatGPT berhasil mengubah pola pikir negatif menjadi optimis dalam menghadapi kondisi yang dialami. Namun, efek ini bervariasi di antara informan.

DJS menunjukkan efek positif yang konsisten: *"Ga lebih semangat, namun timbul perasaan optimisme. seenggaknya ada tips dan solusi yang terbayang setelahnya."* Ia menjelaskan lebih lanjut: *"Betul, sangat semangat. karena jawaban yang diberikan positif dan optimis."* Mengenai respons ChatGPT ketika ia mengalami stres, DJS menyatakan: *"Oh dalam keadaan overthinking sih, selalu ChatGPT memberikan jawaban yang menenangkan dan berprasangka positif."* Pernyataan ini menunjukkan bahwa ChatGPT berfungsi sebagai emotional stabilizer yang membantu mengubah pola pikir negatif menjadi lebih konstruktif.

NUP memberikan evaluasi yang sangat positif: *"Tulus sih, jadi kita sebagai pengguna pun ngerasain comfort nya nuangin segala hal disitu."* Ia menjelaskan lebih detail tentang kenyamanan yang dirasakan: *"Iya, melalui narasi respon yang diberikan ChatGPT terkadang buat kita nyaman. Ga menghakimi, netral, dan masuk akal dalam memberikan saran. Kalo pun ada yang ga kita suka sarannya. Nanti dia ngasih solusi lain."*

Yang menarik dari pengalaman NUP adalah bagaimana ChatGPT memberikan motivasi melalui validasi emosional: *"pernah dapet problem singkat sihh, nah jawaban nya tuh berkesan gitu. berkesan dalam artian sangat membantu, memberikan solusi, dan masuk di akal. setiap respon pasti selalu ada kalimat 'saya tau hal ini membuatmu sedih or something yang nandain kalo dia pure paham apa yg kita rasakan."* Kutipan ini menunjukkan bahwa perilaku positif tidak hanya datang dari solusi yang diberikan, tetapi juga dari pengakuan dan validasi terhadap perasaan pengguna.

PACH memberikan perspektif yang lebih realistis: *"Engga sih, curhat ke ChatGPT duluan atau engga aku tetep bersemangat buat hadepin masalah hubungan aku. karena intinya aku cuma mau yang penting masalahnya selesai."* Ia juga menilai respons ChatGPT sebagai *"Terasa seperti script sih. Kalimat yang digunain kadang terlalu baku dan bahkan ada beberapa gak nyambung sama apa yang aku ceritain."* Namun, ia tetap mengakui efek positif dalam konteks tertentu: *"Kadang iya, kadang engga, kalimatnya cuma nunjukin kalo ChatGPT ngerti aja."*

AW memberikan pandangan yang paling seimbang: *"Untuk masalah semangat atau lebih baik dari sebelumnya tentunya itu dilihat dari bagaimana gua menyelesaikan masalah gua dengan pasangan gua secara langsung."* Ia menekankan bahwa *"Kalau misalnya gua menceritakan ke ChatGPT tapi masalahnya belum selesai, tentu nggak akan menjadi sesuatu yang baik untuk gua dan gua pun ngerasa nggak lebih semangat seperti sebelum-sebelumnya."*

Namun AW mengakui perilaku positif dalam konteks yang lebih luas: *"Ada beberapa yang bikin gua makin semangat pakai ChatGPT salah satunya, untuk olahraga gua menggunakan ChatGPT untuk mengetahui bagaimana tingkat speed gua, tingkat power gua."* Ini menunjukkan bahwa perilaku positif dari ChatGPT bisa meluas ke aspek kehidupan lain di luar hubungan romantis.

Berdasarkan pengalaman informan, hasil temuan penelitian ini memperlihatkan perilaku positif dalam interaksi dengan AI berfungsi lebih sebagai emotional buffering ketimbang motivasi jangka panjang. Menurut teori komunikasi interpersonal, perasaan positif memperkuat efektivitas hubungan karena menciptakan iklim psikologis yang nyaman. Dalam

konteks teknologi, efek ini menjadi bentuk terapi simbolik, di mana pengguna memperoleh ketenangan dari interaksi linguistik yang terstruktur, bukan dari kehadiran manusia secara langsung. Namun, efektivitas perilaku positif ini sangat bergantung pada ekspektasi pengguna dan konteks penggunaan ChatGPT. Dengan demikian, respons positif ChatGPT dapat dipahami sebagai dukungan dalam proses refleksi dan pengelolaan emosi, sementara dampaknya terhadap sikap pengguna tetap bergantung pada pemaknaan dan kondisi yang mereka hadapi.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa dengan (Nurkhairani et al., 2025) yang menempatkan ChatGPT sebagai mekanisme coping yang memberi gratifikasi emosional melalui respons cepat dan netral, serta dengan (Rahmadiana et al., 2024) yang mengaitkan interaksi dengan AI pada pengelolaan emosi Generasi Z; pengalaman DJS dan NUP, yang merasa lebih tenang, optimis, dan nyaman setelah bercerita, memperlihatkan pola yang sama. Perbedaannya, penelitian-penelitian tersebut menekankan manfaat emosional, sedangkan PACH dan AW menegaskan bahwa semangat mereka bergantung pada selesainya masalah dengan pasangan, bukan pada percakapan dengan ChatGPT. Sikap ini mendekati ambivalensi yang ditemukan (Li & Zhang, 2024), yaitu kenyamanan yang bercampur kesadaran akan keterbatasan AI. Secara konseptual, temuan ini menunjukkan bahwa indikator perilaku positif menurut Sari (2017) dalam konteks interaksi manusia–AI dapat dipahami sebagai pengalaman dukungan emosional yang bersifat situasional. Respons ChatGPT dapat membantu pengguna merasa lebih tenang atau memperoleh perspektif baru, tetapi tidak secara otomatis menyelesaikan masalah relasional maupun meningkatkan semangat dalam jangka panjang. Temuan ini menegaskan pentingnya membedakan perasaan positif yang muncul selama interaksi dengan perubahan sikap dan penyelesaian masalah dalam hubungan romantis.

3.4 Empati dan Simulasi Perasaan dalam Hubungan Manusia-ChatGPT

Empati merupakan kemampuan ChatGPT untuk meniru respon emosional manusia sehingga pengguna merasa divalidasi dan dimengerti secara mendalam, serta menjadi aspek yang paling dominan dan kompleks dalam penelitian ini. Sebagaimana seluruh informan mengakui bahwa ChatGPT mampu menampilkan empati melalui gaya bahasa dan pilihan kata, meskipun dengan tingkat kesadaran yang berbeda tentang sifat artifisialnya.

DJS menjelaskan pengalaman empati secara langsung: *"Pastinya iya, karena tips dan solusi yang diberikan oleh ChatGPT."* Ia merasakan empati melalui kalimat dan substansi jawaban yang diberikan, yang menurutnya terasa relevan dan menenangkan.

Menariknya, DJS tidak pernah secara eksplisit meminta ChatGPT untuk bersikap lebih empatik saat membahas persoalan percintaan: *"Saya belum pernah memaksakan ChatGPT untuk bersikap empati lebih dalam saat saya bertanya soal percintaan."* Hal ini menunjukkan bahwa empati yang ditampilkan ChatGPT sudah cukup memuaskan tanpa perlu instruksi tambahan. Lebih lanjut, DJS menggambarkan bagaimana empati tersebut mempengaruhi sikapnya terhadap pasangan, di mana ia mulai meniru cara ChatGPT memberikan tanggapan yang sabar dan solutif dalam menghadapi permasalahan hubungan.

NUP memberikan elaborasi yang sangat mendalam tentang empati ChatGPT: *"Iya betul. Terkadang disaat kita marah, memang kita egois dan mikirin perasaan kita aja, nah AI ini tuh bikin kita mikir, oh iya, ya dia juga ngerasain hal ini dan sebagainya."* Kutipan ini sangat krusial karena menunjukkan fungsi empati ChatGPT bukan sekadar memberikan kenyamanan emosional, tetapi juga mendorong perspective-taking – kemampuan untuk memahami sudut pandang orang lain.

NUP melanjutkan penjelasan tentang bagaimana ChatGPT menunjukkan empati: *"Walaupun kita cerita singkat dan runtut detail perihal perasaan, ChatGPT selalu jawab detail panjang dan udah sesuai sih menurutku dengan standar kelayakan gimana cara merespon dengan baik dan bisa ngerti perasaan kita."* Ia juga menambahkan bahwa ChatGPT sudah

memberikan empati tanpa perlu diminta: *"Sudah memberikan, setiap respon pasti selalu ada kalimat 'saya tau hal ini membuat mu sedih' or something yang nandain kalo dia pure paham apa yang kita rasakan."*

PACH menunjukkan kesadaran ganda tentang empati ChatGPT: *"Iya, aku jadi lebih tenang juga sih dan bisa lebih berempati sama apa yang dirasain sama pasangan aku. Misal dia marah, kesel atau sedih, aku lebih bisa legowo lah ibaratnya."* Namun ia juga mengakui keterbatasan: *"Kadang iya sih, kadang aku sampe harus yang kaya 'responnya gabisa lebih perhatian lagi kah'. Jadi gak selalu nunjukin empati juga sih."*

Ketika diminta menjelaskan mengapa ChatGPT tidak selalu empatik, PACH menjawab: *"iya. mungkin itu juga salah satu faktornya. Jadi karena banyak yang cerita ke ChatGPT juga, jadi kaya database command nya banyak dan gak mendalam banget."* Ini menunjukkan kesadaran bahwa empati ChatGPT memiliki batas sistemik.

AW memberikan perspektif yang paling kritis namun tetap mengakui fungsi empati: *"Jika digunakan persentase tentunya ChatGPT tidak akan bisa memahami perasaan seseorang secara 100% tentunya menurut gua, sejauh pengalaman gua chat GPT itu hanya bisa memberikan solusi-solusi yang gua minta."* Ia menekankan bahwa "*Dia tuh secara 100% memahami perasaan gua tuh enggak juga, gua hanya minta dia sebagai teman gua untuk berdiskusi aja."*

Namun AW mengakui dampak positif dari "empati" berbasis informasi ini: *"Ketika gue sudah memahami apa yang gua tahu dari ChatGPT mulai dari pola dan karakteristik wanita ini, otomatis gua bersikap lebih empati kepada pasangan gua. Kenapa, karena gua mengetahui informasi-informasi dari riset-riset dari yang dikasih oleh ChatGPT."* Bagi AW, empati ChatGPT berfungsi sebagai knowledge-based empathy – pemahaman empatik yang dibangun melalui pengetahuan psikologis, bukan simulasi emosional.

Fenomena empati dalam interaksi dengan ChatGPT mencerminkan simulated empathy – bentuk empati yang disimulasikan melalui bahasa dan struktur kalimat yang sesuai konteks. Meskipun tidak berasal dari emosi manusia yang genuine, pengguna tetap merasakan kedekatan emosional karena ChatGPT mampu: (1) mengakui perasaan pengguna secara eksplisit, (2) menyesuaikan respons dengan konteks emosional, (3) mendorong refleksi dan perspective-taking, dan (4) memberikan validasi emosional melalui frasa-frasa yang menunjukkan pemahaman.

Dalam kerangka teori komunikasi dengan teknologi (Littlejohn, W et al., 2021), fenomena ini menunjukkan bagaimana AI dapat berperan sebagai empathic agent, entitas yang meniru empati untuk menciptakan pengalaman emosional yang realistis bagi pengguna. Yang lebih penting, empati ChatGPT tidak hanya berhenti sebagai pengalaman subjektif pengguna, tetapi juga memiliki efek spillover – kemampuan berempati yang dipelajari dari ChatGPT kemudian diterapkan dalam hubungan interpersonal nyata dengan pasangan. Meskipun demikian, data penelitian ini menunjukkan persepsi dan pengalaman yang dilaporkan informan, bukan bukti bahwa ChatGPT memiliki empati emosional seperti manusia atau bahwa perubahan sikap informan sepenuhnya disebabkan oleh interaksi tersebut.

Temuan ini sejalan dengan (Aidha et al., 2025) yang menunjukkan bahwa ChatGPT mampu mensimulasikan afeksi, dan dengan (Li & Zhang, 2024) yang menemukan bahwa pengguna menyadari keterbatasan kesadaran buatan; pernyataan AW bahwa ChatGPT tidak memahami perasaan secara penuh dan keluhan PACH tentang respons yang tidak selalu empatik menegaskan hal tersebut. Perbedaannya, penelitian terdahulu menempatkan empati sebagai kemampuan ChatGPT terhadap penggunanya, sedangkan data penelitian ini menunjukkan bahwa empati tersebut berlanjut ke hubungan nyata: DJS meniru cara ChatGPT menanggapi dengan sabar, NUP terdorong memikirkan sudut pandang pasangan, PACH menjadi lebih legowo, dan AW lebih berempati setelah memahami pola psikologis

pasangannya. Secara konseptual, temuan ini mengindikasikan bahwa empati dalam interaksi manusia–AI dapat berfungsi melalui dua jalur, yaitu pengalaman merasa dipahami melalui respons yang menyerupai empati (simulated empathy) dan pemahaman terhadap orang lain melalui informasi yang diperoleh (knowledge-based empathy). Pengalaman tersebut berpotensi mendukung refleksi dalam hubungan romantis, tetapi belum dapat dipastikan menghasilkan perubahan empati yang menetap atau sepenuhnya disebabkan oleh interaksi dengan ChatGPT.

3.5 Kesamaan dan Hubungan Setara dalam Komunikasi Manusia-AI

Kesamaan atau similarity terlihat dari cara pengguna memposisikan ChatGPT dalam interaksi mereka. Aspek ini menjadi yang paling kompleks karena melibatkan negosiasi antara kesadaran bahwa ChatGPT adalah sistem teknologi dengan pengalaman emosional yang terasa personal dan setara.

DJS menggambarkan pengalaman kesetaraan dengan sangat jelas: *"Saya merasa setara saat berinteraksi dengan ChatGPT ketika bertanya tentang hubungan. Karena kalimat yang diberikan oleh ChatGPTnya cenderung seperti teman yang sedang memberikan saran, bukan seperti atasan yang memberikan perintah."* Pernyataan ini menunjukkan bahwa kesetaraan bukan ditentukan oleh ontologi ChatGPT sebagai AI, melainkan oleh relational positioning – bagaimana ChatGPT memposisikan dirinya dalam percakapan.

Mengenai kebebasan dalam interaksi, DJS menyatakan: *"Saya merasa bebas dan sejauh ini ChatGPT tidak pernah komplain dengan saya."* Ia juga merasa dihargai: *"Merasa dihargai, karena saran yang disampaikan tidak pernah menyentuh kepada hal yang sentimental dan cenderung kepala dingin."* Terakhir, ia mengakui ChatGPT sebagai "teman": *"Iyup, lumayan setuju dengan istilah teman curhat. Kata teman ya, bisa menemani dan memberikan saran ketika sedih maupun senang."*

NUP menjelaskan kesetaraan dengan lebih mendalam: *"Iya setara, dalam artian bisa mengerti dan bisa memposisikan berada di posisi saya."* Ia merasa bebas dalam interaksi: *"Iya, bebas tanpa rasa takut, dalam artian tuh ga merasa takut untuk menuangkan cerita apapun karena ga ada yang judge."* NUP juga merasa dihargai melalui berbagai indikator: *"Iya betul, dari semua indikator sangat amat memenuhi"* – merujuk pada empati, kesamaan, perilaku positif, dan perilaku suportif. Hal yang menarik dari NUP adalah definisinya tentang "teman" dalam konteks ChatGPT: "*Teman dalam artian yang tidak pernah menghakimi dan paham selalu perasaan kita."* Ini menunjukkan bahwa konsep "teman" telah bergeser dari yang berbasis kehadiran fisik dan pengalaman bersama menjadi yang berbasis pada kualitas interaksi – yaitu tidak menghakimi dan memahami.

PACH memberikan perspektif yang lebih nuansa: *"Lebih ke memerintah mungkin ya. Karena tetep harus ngeluarin kalimat yang bentuknya hampir lebih mirip 'command' untuk mancing respon ChatGPT sih."* Meskipun merasakan dinamika yang lebih hierarkis, ia tetap merasa bebas: *"Iyaa sih, karena dasarnya dia ngikutin pembicaraan aku kan, jadi mau aku ubah-ubah pun dia tetep ngikut aja."*

PACH merasa ChatGPT menghargai perasaannya: *"Bisa dibilang lumayan ya, karena ChatGPT bisa nunjukin empati dan kadang balesannya menghibur juga. Pake kata-kata lucu atau ejekan-ejekan kecill sih. Kaya misal aku cerita kalo aku sedih dan pengen nangis, ChatGPT bilang aku cengeng dan semacamnya."* Namun ia tidak sepenuhnya melihat ChatGPT sebagai teman: *"Dibilang temen curhat engga juga sih, cuma platform buat iseng aja."*

AW memberikan analisis paling mendalam tentang kesetaraan: *"Gua merasa lebih setara, gua nggak terlalu memerintah ChatGPT gua ketika sedang mendiskusikan masalah konflik gua dengan pasangan gua karena dengan adanya prompt yang gua bikin untuk kesetaraan gua dan ChatGPT gua, maka itu membuat ChatGPT gua lebih terbuka mengenai apa yang harus gua lakukan."*

AW menjelaskan lebih lanjut fungsi kesetaraan ini: *"Misalnya kalau gua tidak membuat prompt supaya gua dengan GPT lebih setara, otomatis ChatGPT akan tidak memberi solusi kepada gua karena dia merasa kalau gua itu harus lebih dibela dan ChatGPT tidak akan memberi pov dari sudut pandang pasangan gua."* Kutipan ini sangat penting karena menunjukkan bahwa kesetaraan bukan fitur default ChatGPT, melainkan hasil dari designed interaction – pengguna harus secara aktif mendesain hubungan setara melalui prompt engineering.

Tentang kebebasan, AW menyatakan: *"Tentunya saya merasa bebas untuk menghentikan atau mengalihkan topik karena ChatGPT itu berada di bawah kendali saya sendiri. Berbeda dengan saya mengobrol dengan teman atau keluarga mengenai hubungan pasangan, tentunya kalau misalnya dengan teman atau keluarga saya tidak bisa menghentikan pembicaraan begitu saja."*

AW merasa dihargai melalui *"Empati dan kesetaraan karena itu sesuai dengan prompt yang gua bikin."* Namun ia tidak melihat ChatGPT sebagai teman dalam pengertian konvensional: *"Untuk mengatakan ChatGPT sebagai teman curhat secara langsung sih tidak gua melihat hanya sebagai interaksi antara manusia dengan kecerdasan buatan saja."*

Temuan tentang kesamaan ini sangat kompleks dan menunjukkan beberapa hal penting. Pertama, kesetaraan dalam hubungan manusia-AI menciptakan pseudo-equality – perasaan setara yang lahir karena pengguna memiliki kendali penuh atas percakapan (dapat memulai, menghentikan, mengalihkan topik sesuka hati), tetapi tetap merasakan kedekatan emosional melalui respons yang adaptif dan tidak menghakimi.

Kedua, kesamaan ini tidak didasarkan pada kesetaraan ontologis (manusia vs mesin), melainkan pada kesetaraan relational – bagaimana ChatGPT memposisikan dirinya dalam percakapan sebagai "teman" yang memberi saran, bukan "sistem" yang memberi instruksi. Ketiga, tingkat kesamaan yang dirasakan sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengguna mendesain interaksi melalui prompt engineering.

Keempat, konsep "teman" dalam konteks ChatGPT telah mengalami redefinisi – dari yang berbasis kehadiran fisik, pengalaman bersama, dan reciprocity menjadi yang berbasis pada kualitas komunikasi: tidak menghakimi, selalu tersedia, dan memahami konteks emosional. Dalam konteks komunikasi interpersonal, kesamaan ini berfungsi memperkuat keakraban simbolik dan memperluas makna hubungan antarpribadi di era digital.

Dengan demikian, kesamaan antara manusia dan ChatGPT tidak didasarkan pada kesetaraan biologis atau pengalaman hidup yang sama, melainkan pada kemampuan sistem untuk mereplikasi gaya komunikasi manusia – khususnya aspek-aspek yang menunjukkan kesetaraan seperti tidak menghakimi, memberikan ruang untuk ekspresi diri, dan merespons dengan cara yang terasa personal. Hal ini memperlihatkan bahwa teknologi dapat menjadi partner komunikatif yang meniru nilai-nilai keintiman dan kesetaraan dalam relasi interpersonal, meskipun sifat kesetaraan ini berbeda secara fundamental dengan kesetaraan dalam hubungan antar manusia.

Temuan ini sejalan dengan kajian yang memandang chatbot AI sebagai teman curhat (Salsabila, 2025; Yoseppin et al., 2025) dan sebagai agen sosial yang menghadirkan respons menyerupai hubungan manusia (Haqqu, 2024): DJS dan NUP menerima ChatGPT sebagai teman yang memberi saran dan tidak menghakimi. Namun, PACH dan AW menolak menyebut ChatGPT sebagai teman curhat, sehingga penerimaan terhadap peran tersebut tidak seragam. Perbedaan lainnya, kesamaan dalam rumusan (Sari, 2017) berkaitan dengan kesamaan pengalaman dan kemampuan mengirim serta menerima pesan, sedangkan dalam data ini kesamaan lahir dari posisi relasional ChatGPT dan kendali pengguna atas percakapan. Kontribusi baru temuan ini adalah konsep pseudo-equality dalam komunikasi manusia dan AI,

yaitu kesetaraan yang dirasakan tetapi bersandar pada kendali penuh pengguna dan, menurut AW, pada prompt yang ia rancang, sehingga berbeda dari kesetaraan timbal balik antarmanusia.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman Generasi Z dalam menggunakan ChatGPT untuk menghadapi persoalan hubungan romantis dapat ditinjau melalui lima indikator komunikasi antarpribadi menurut (Sari, 2017), yaitu keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan. Keterbukaan, perilaku suportif, dan empati paling banyak tercermin dalam pengalaman informan, meskipun bentuk dan intensitasnya berbeda pada setiap individu. ChatGPT digunakan untuk mengungkapkan persoalan pribadi, memperoleh respons yang dirasakan tidak menghakimi, serta mempertimbangkan sudut pandang pasangan. Respons AI juga dapat membuat pengguna merasa dipahami, tetapi pengalaman tersebut tidak sepenuhnya setara dengan empati dalam komunikasi antarmanusia karena respons ChatGPT dihasilkan melalui pemrosesan informasi dan bahasa. Sementara itu, perilaku positif dan kesamaan tidak dirasakan secara seragam oleh seluruh informan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan ChatGPT berkaitan dengan kebutuhan pengguna dan cara mereka berinteraksi dengan AI. Temuan tersebut sejalan dengan pandangan (Littlejohn, W et al., 2021) bahwa teknologi komunikasi turut membentuk makna dan hubungan sosial. Dalam konteks penelitian ini, ChatGPT berfungsi sebagai sarana refleksi dan persiapan sebelum berkomunikasi dengan pasangan, tetapi tidak dapat dipastikan selalu membantu menyelesaikan persoalan atau menggantikan komunikasi langsung.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji penggunaan AI dalam perspektif *Theories of Human Communication*, khususnya mengenai bagaimana interaksi dengan AI membentuk pemaknaan, pemahaman terhadap orang lain, dan pola komunikasi dalam hubungan romantis. Penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi potensi ketergantungan terhadap AI serta pengaruh penggunaannya terhadap kualitas komunikasi dan interaksi antarmanusia dalam kehidupan sehari-hari.

Daftar Pustaka

Aidha, F. A., Khoirunnisa, K., & A'yun, Q. S. (2025). Integrasi Kecerdasan Buatan dan Kecerdasan Emosional dalam Dialog Digital: Tinjauan Psikolinguistik terhadap Interaksi Generasi Modern. *GHANCARAN: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 932–952. https://doi.org/10.19105/ghancaran.vi.21712

Ekasani, D., & Kuswinarno, M. (2024). *Digital-native workforce: Strategi pengembangan SDM untuk Generasi Z*. *5*, 1–8. https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365

Haqqu, R. (2024). Kecerdasan Buatan Sebagai Agen Sosial: ChatGPT dan Manusia Dalam Perspektif Komunikasi di Era Digital. *Seminar Nasional Ilmu-Ilmu Sosial*, (3), 1193–1214.

Hidayat, N., Agustina, A., & Halim, U. (2026). Artificial Intelligence in Cyber Public Relations: A Systematic Review. *Jurnal Cyber PR*, *6*(1), 186–202. https://doi.org/10.32509/cyberpr.v6i1.6887

Hou, H., Leach, K., & Huang, Y. (2024). ChatGPT Giving Relationship Advice – How Reliable Is It? *Proceedings of the International AAAI Conference on Web and Social Media*, *18*(Icwsm), 610–623. https://doi.org/10.1609/icwsm.v18i1.31338

Isanto, A. B. (2024). Character AI Chat: Cara pakai buat ngobrol, konsultasi, dan pacaran. *DetikInet*. https://inet.detik.com/cyberlife/d-7162024/character-ai-chat-cara-pakai-buat-ngobrol-konsultasi-dan-pacaran?utm_source=chatgpt.com

Johansyah, M. S., & Deslia, I. F. (2025). Komunikasi Interpersonal Peternak Domba dalam Membangun Kerjasama Untuk Menghadapi Persaingan Usaha di Wedomartani, Sleman.

JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial, *5*(2), 288–296. https://doi.org/10.47233/jkomdis.v5i2.2758

Johnson, Burke, R., & Christensen, L. (2014). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches (5th ed.)* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.

Kumalahayati, N., & Yusriyah, K. (2022). *Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Dalam Interaksi Pembelajaran*. *21*(2), 265–276.

Li, H., & Zhang, R. (2024). Finding love in algorithms: deciphering the emotional contexts of close encounters with AI chatbots. *Journal of Computer-Mediated Communication*, *29*(5), 1–13. https://doi.org/10.1093/jcmc/zmae015

Littlejohn, W, S., Foss, A, K., & Oetzel, G, J. (2017). *Theories of human communication (11th ed.)*. Waveland Press, Inc.

Littlejohn, W, S., Foss, A, K., & Oetzel, G, J. (2021). *Theories of human communication (12th ed.)*. Waveland Press.

Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2024). Enhancing Interpersonal Communication through the Use ofChatGPT and AI: A Case Study on Improving CommunicationQuality in Online Learning Environments in Lampung. *Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi*, *1*(August), 118–124.

Norsely, F., Arviani, H., & Achmad, Z. A. (2023). Pengalaman Interaksi Pengguna Remaja Curhat dengan ChatGPT. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, *7*(2), 120. https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i2.16653

Nurkhairani, A., Arwansyah, O. D., & Ginting, R. (2025). Menemukan Kenyamanan dalam Algoritma: Fenomena Curhat ke AI dalam Era Digital. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, *7*(2), 80–89. https://doi.org/10.31289/tabularasa.v7i2.5801

Oktariani, M. (2021). *Pola komunikasi pasangan*. *17*(2), 193–200.

Rahmadiana, S., Zibran, R., & Fajriah, N. (2024). Konstruksi Identitas Sosial Generasi Z Melalui Interaksi Dengan Chatgpt. *Mediakom: Jurnal IImu Komunikasi*, *8*(1), 63–77. https://doi.org/https://doi.org/10.35760/mkm.2025.v9i1.14458

Romano, R. G. (2023). Artificial Intelligence and the Need for Human Relationships. *Journal of Inclusive Methodology and Technology in Learning and Teaching*, *4*, 1–10. www.inclusiveteaching.it

Salsabila, S. (2025). Teman AI : Peran Character AI dalam Kehidupan Sosial Generasi Z. *Jurnal Yudistira : Publikasi Riset Ilmu Pendidikan Dan Bahasa*, *3*(2), 42–49. https://doi.org/10.61132/yudistira.v3i2.1626

Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi*. Deepublish.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

Utari, P., Pramana, P., & Ramadhani, A. (2024). Beyond Human Communication: the Artificial Intelligence Phenomenon in the Perspective of Communication Theory. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *13*(1), 135–151. https://doi.org/10.14710/interaksi.13.1.135-151

Wahyuti, T. (2025). *Komunikasi Efektif: Pendekatan Teori dan Praktis. PT Nas Media Indonesia.* Nas Media Pustaka.

Yoseppin, G., Nagita Dewi, P. A. M., & Purba, Y. K. (2025). Fenomena Chatbot AI Sebagai Teman Curhat: Implikasi Pada Hubungan Antarpribadi di Era Digital. *Calathu: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *7*(1), 45–53. https://doi.org/10.37715/calathu.v7i1.5376

Yusup, F. N. (2024). *Evaluasi dampak penggunaan ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari*. https://www.academia.edu/126733610/Evaluasi_Dampak_Penggunaan_Chatgpt_Dalam_Kehidupan_Sehari_Hari