

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak terlepas dari kebutuhan untuk berbagi cerita, perasaan, dan permasalahan pribadi. Aktivitas tersebut dikenal dengan istilah curhat atau curahan hati yang secara umum dipahami sebagai proses untuk mengungkapkan perasaan, pikiran, dan pengalaman personal kepada orang lain dengan tujuan untuk memperoleh dukungan emosional, dipahami, atau sekadar didengarkan (Widodo et al., 2020). Aktivitas curhat menjadi salah satu cara yang dilakukan individu untuk mengekspresikan pengalaman yang dialami serta memperoleh tanggapan dari pihak lain (Nurkhairani et al., 2025).

Fenomena tersebut merupakan bagian dari komunikasi interpersonal. Menurut DeVito (2022), komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal dan nonverbal antara dua individu atau lebih yang saling bergantung. Melalui komunikasi interpersonal, individu tidak hanya bertukar informasi, tetapi juga membangun pemahaman, menjalin hubungan, serta mengungkapkan pikiran, perasaan, dan pengalaman yang dimilikinya. Salah satu proses penting dalam komunikasi interpersonal adalah *self-disclosure* atau pengungkapan diri. Menurut DeVito (2022), *self-disclosure* merupakan proses mengomunikasikan informasi mengenai diri sendiri kepada orang lain. Informasi yang diungkapkan tidak hanya terbatas pada hal-hal yang bersifat rahasia, tetapi juga dapat berupa nilai, keyakinan, perilaku, karakteristik diri, pikiran, maupun preferensi individu.

DeVito (2022) juga menjelaskan bahwa suatu proses *self-disclosure* terjadi ketika informasi yang disampaikan diterima dan dipahami oleh pihak lain. Berdasarkan konsep tersebut, curhat dapat dipahami sebagai salah satu bentuk praktik *self-disclosure* karena melalui aktivitas tersebut individu mengungkapkan informasi mengenai pikiran, perasaan, pengalaman, maupun persoalan pribadi kepada pihak lain. Melalui proses tersebut, individu berharap memperoleh respon emosional yang suportif dan pemahaman dari pihak lain, yang pada akhirnya dapat

memberikan dampak positif bagi kesejahteraan psikologisnya (Utami & Duryati, 2023). Seiring perkembangan teknologi digital, aktivitas curhat tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka, melainkan juga berlangsung melalui media daring.

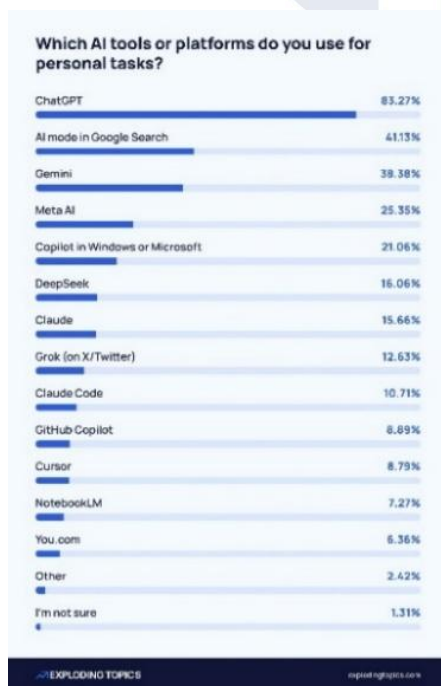
Kini aktivitas tersebut juga dapat dilakukan melalui media digital. Perkembangan teknologi informasi telah menghadirkan berbagai ruang komunikasi baru yang memungkinkan individu berbagi cerita dan pengalaman melalui daring. Praktik curhat kini juga dilakukan melalui berbagai platform digital, seperti media sosial dan aplikasi komunikasi daring (Oktaviana et al., 2021). Perubahan tersebut tidak menghilangkan peran manusia sebagai tempat berbagi cerita, tetapi menghadirkan alternatif ruang curhat yang semakin beragam.

Perkembangan teknologi digital memengaruhi berbagai kehidupan manusia, mulai dari pekerjaan, pendidikan, hubungan sosial, hingga cara individu berkomunikasi (Sastra et al., 2023). Salah satu perkembangan teknologi yang semakin banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI). Kehadiran AI melahirkan berbagai inovasi teknologi, termasuk chatbot yang dirancang untuk berinteraksi dengan manusia melalui percakapan. Menurut Rawlins (2016), chatbot adalah program komputer berbasis kecerdasan buatan yang dirancang untuk memahami dan merespons komunikasi manusia. Kemampuan tersebut didukung oleh teknologi *Natural Language Processing* (NLP) yang memungkinkan chatbot memahami bahasa yang digunakan pengguna dan menghasilkan respons yang sesuai (Mulyatun et al., 2021).

Perubahan tersebut turut mendorong berkembangnya komunikasi antara manusia dan teknologi yang dikenal sebagai *Human Machine Communication* (HMC). Dalam perspektif HMC, teknologi tidak lagi dipandang hanya sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai pihak yang dapat terlibat dalam proses komunikasi dengan manusia (Alkhajar et al., 2025). Salah satu perkembangan yang menonjol dalam ranah HMC adalah kemunculan ChatGPT yang dikembangkan oleh OpenAI. ChatGPT (*Generative Pre-Trained Transformer*) merupakan chatbot berbasis AI yang mampu memahami dan menghasilkan respons dalam bentuk percakapan yang

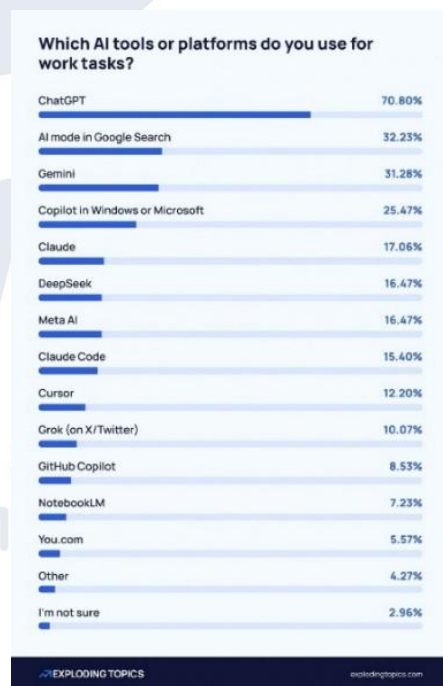
menyerupai komunikasi manusia (Setiawan & Luthfiyani, 2023). Pada awal kemunculannya, ChatGPT banyak dimanfaatkan sebagai alat bantu pencarian informasi dan produktivitas. Namun seiring perkembangannya, penggunaan ChatGPT meluas ke berbagai kebutuhan personal, seperti berbagi pengalaman, mengekspresikan perasaan, hingga mencari perspektif terhadap permasalahan yang sedang dihadapi (Nashir et al., 2024).

Perkembangan tersebut terlihat dari tingginya penggunaan ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari. Laporan *Exploding Topics* menunjukkan bahwa ChatGPT menjadi chatbot yang paling banyak digunakan baik di rumah maupun di tempat kerja. Sebanyak 83,27 persen dari mereka menggunakan ChatGPT untuk di rumah, sedangkan 70,8 persen menggunakan ChatGPT untuk mendukung aktivitas di tempat kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa ChatGPT telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari dan tidak lagi digunakan hanya untuk kebutuhan akademik atau profesional semata.



Gambar 1. 1 Pengguna ChatGPT di rumah

Sumber: Exploding Topics (2025)



Gambar 1. 2 Pengguna ChatGPT di tempat kerja

Sumber: Exploding Topics (2025)

Di tempat kerja, ChatGPT banyak dimanfaatkan sebagai alat bantu untuk kegiatan menganalisis data, mencari informasi, hingga mengembangkan ide kreatif. Sementara itu, dalam kehidupan sehari-hari, ChatGPT juga digunakan untuk kebutuhan yang lebih personal, seperti membantu proses belajar, berdiskusi, dan berbagi pengalaman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT tidak lagi digunakan hanya untuk mendukung produktivitas, tetapi telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari penggunaanya (Duarte, 2025).

Penggunaan ChatGPT juga diikuti oleh meningkatnya kemampuan chatbot berbasis kecerdasan buatan dalam memberikan respons yang dipersepsikan empatik oleh pengguna. Meng dan Dai (2021) menjelaskan bahwa chatbot mampu memberikan dukungan emosional melalui respons yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemampuan tersebut semakin terlihat pada ChatGPT. Penelitian Phang et al. (2025) menunjukkan bahwa sebagian pengguna menggunakan ChatGPT untuk mengekspresikan emosi dan mencari dukungan ketika menghadapi berbagai permasalahan pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa ChatGPT tidak lagi dimaknai hanya sebagai alat pencari informasi, tetapi juga sebagai media dapat memberikan pengalaman komunikasi yang lebih personal.

Fenomena tersebut tampak relevan pada generasi Z, yaitu kelompok yang lahir antara tahun 1996 hingga 2010 (Krisyowati, 2021). Generasi Z ini dikenal sebagai *digital native* karena tumbuh pada lingkungan yang dekat dengan teknologi memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi dalam memanfaatkannya (Chan & Lee, 2023). Kedekatan dengan teknologi tersebut membuat generasi Z relatif terbuka terhadap penggunaan berbagai inovasi digital, termasuk teknologi berbasis kecerdasan buatan seperti ChatGPT. Dalam kondisi ini, ChatGPT tidak hanya digunakan sebagai alat memperoleh informasi, tetapi juga dimanfaatkan sebagai ruang untuk berbagi pengalaman, mencari perspektif, dan memperoleh respons terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi.

Menurut Norsely et al. (2023), ChatGPT menjadi alternatif bagi individu, khususnya generasi Z, untuk mengurangi stres karena memungkinkan mereka bercerita secara lebih terbuka. Kemampuannya dalam memberikan respons yang

dipersepsikan empatik membuat pengguna merasa didengar dan terbantu dalam memahami permasalahan yang mereka hadapi (Alanezi, 2024). Bahkan, penelitian Welivita dan Pu (2023) menunjukkan bahwa respons ChatGPT dinilai lebih empatik dibandingkan dengan respons manusia. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT tidak lagi dimanfaatkan hanya sebagai alat pencari informasi, tetapi juga sebagai ruang bagi pengguna untuk mengungkapkan pikiran, perasaan, dan pengalaman pribadinya serta memperoleh perspektif terhadap berbagai persoalan yang dihadapi, termasuk yang berkaitan dengan persoalan hubungan romantis.

Perkembangan tersebut menghadirkan dinamika baru dalam proses komunikasi interpersonal. Perkembangan media digital, seperti media sosial, platform daring, dan aplikasi percakapan telah mengubah cara individu berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari (Tashandra, 2024). Perubahan tersebut tidak hanya memengaruhi hubungan antarmanusia, tetapi juga membuka kemungkinan munculnya bentuk interaksi baru antara manusia dan teknologi. Dalam konteks ini, aktivitas curhat dan refleksi diri yang sebelumnya banyak dilakukan melalui komunikasi interpersonal kini juga dapat dilakukan melalui teknologi berbasis kecerdasan buatan. Kondisi ini menunjukkan adanya pergeseran pola komunikasi dari relasi antarmanusia menuju interaksi antara manusia dan teknologi.

Seiring perkembangan teknologi berbasis kecerdasan buatan, cara individu berkomunikasi dan mengungkapkan pengalaman pribadi juga mengalami perubahan. *Artificial Intelligence* (AI) tidak lagi hanya dimanfaatkan sebagai alat untuk mencari informasi atau menyelesaikan tugas, tetapi menjadi media komunikasi untuk berbagi pikiran, mengungkapkan perasaan, dan memperoleh perspektif terhadap persoalan yang dihadapi. Elmaresa dan Irwansyah (2025) menunjukkan bahwa sebagian pengguna memanfaatkan AI sebagai ruang untuk menyampaikan keluhan pribadi karena dipersepsikan objektif, tidak menghakimi, dan tidak membebani orang lain.

Fenomena tersebut menjadi semakin menarik ketika ditempatkan dalam konteks hubungan romantis. Hubungan romantis merupakan bentuk relasi interpersonal yang melibatkan keterikatan emosional, kedekatan afektif, serta interaksi intens antara dua individu yang secara sukarela menjalin hubungan tersebut (Gómez-López et al., 2019). Dalam hubungan romantis, individu tidak terlepas dari berbagai persoalan, seperti konflik, ketidakpastian, maupun proses penyesuaian yang dapat memengaruhi kondisi emosionalnya (Gómez-López et al., 2019). Berbagai persoalan tersebut mendorong sebagian individu mencari ruang untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan yang mereka alami. Seiring berkembangnya teknologi, salah satu media yang mulai dimanfaatkan untuk tujuan tersebut adalah ChatGPT.

Berbagai persoalan dalam hubungan romantis mendorong individu untuk mencari ruang dalam mengungkapkan pikiran, perasaan, dan pengalaman yang mereka alami. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, ruang untuk melakukan aktivitas tersebut tidak lagi terbatas pada interaksi dengan orang terdekat, tetapi juga mulai memanfaatkan teknologi berbasis kecerdasan buatan. Salah satu teknologi yang mulai digunakan dalam konteks tersebut adalah ChatGPT, yang dimanfaatkan sebagian individu sebagai ruang untuk berbagi pengalaman, memperoleh perspektif, dan mengungkapkan perasaan terkait persoalan hubungan romantis. Fenomena ini menunjukkan bahwa perkembangan AI menghadirkan alternatif media komunikasi yang digunakan individu dalam menghadapi persoalan hubungan romantis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penggunaan ChatGPT sebagai teman curhat di kalangan generasi Z menunjukkan munculnya bentuk interaksi baru, yaitu pemanfaatan teknologi sebagai ruang untuk berbagi pengalaman dan melakukan refleksi terhadap pengalaman pribadi. Meskipun berbagai penelitian telah membahas pemanfaatan ChatGPT dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan layanan publik, penelitian yang secara khusus membahas pengalaman generasi Z menggunakan ChatGPT sebagai teman curhat terkait persoalan hubungan romantis masih relatif terbatas.

Penelitian ini berfokus pada individu dari generasi Z yang memiliki pengalaman menggunakan ChatGPT sebagai teman curhat terkait persoalan hubungan romantis. Sebagai generasi yang tumbuh di tengah perkembangan teknologi digital, generasi Z relatif akrab dengan berbagai inovasi teknologi dan memanfaatkannya dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Dalam konteks tersebut, penggunaan ChatGPT sebagai ruang berbagi pengalaman, mengungkapkan perasaan, dan memperoleh perspektif terkait persoalan hubungan romantis menjadi fenomena yang menarik untuk dipahami secara lebih mendalam.

Fenomena ini penting untuk diteliti karena mencerminkan pergeseran pola komunikasi interpersonal menuju interaksi manusia dengan teknologi berbasis kecerdasan buatan. Pergeseran tersebut berpotensi memengaruhi cara individu membangun kelekatan emosional dan memaknai keintiman dalam hubungan romantis. Dalam perspektif *Human Machine Communication* (HMC), interaksi antara manusia dan teknologi AI dipahami sebagai bentuk komunikasi yang memiliki implikasi psikologis dan sosial bagi penggunanya. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memahami bagaimana pengalaman penggunaan ChatGPT sebagai teman curhat dimaknai oleh generasi Z dalam konteks hubungan romantis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi deskriptif untuk menggali pengalaman subjektif generasi Z dalam menggunakan ChatGPT sebagai teman curhat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memahami persoalan komunikasi interpersonal dan perkembangan kedekatan emosional manusia di era penggunaan kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI).

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berawal dari fenomena meningkatnya penggunaan ChatGPT oleh individu dari generasi Z ketika menghadapi persoalan berkaitan dengan hubungan romantis. Kehadiran ChatGPT sebagai sistem percakapan berbasis kecerdasan buatan menghadirkan ruang alternatif bagi

individu untuk mengekspresikan perasaan, berbagi pengalaman, serta memperoleh respons yang dipersepsikan sebagai bentuk dukungan emosional. Bagi individu dari generasi Z yang tumbuh dekat dengan perkembangan teknologi digital, ChatGPT tidak lagi dimanfaatkan sebatas sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai ruang untuk mengungkapkan perasaan, berbagi pengalaman, serta memperoleh berbagai perspektif mengenai persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya bentuk interaksi baru antara manusia dan kecerdasan buatan dalam konteks komunikasi interpersonal. Melalui interaksi tersebut, setiap individu dapat memiliki pengalaman dan pemaknaan yang berbeda terhadap peran ChatGPT sebagai teman curhat, bergantung pada latar belakang, kebutuhan, serta pengalaman yang dimilikinya. Hingga saat ini, penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana individu dari generasi Z memaknai peran ChatGPT sebagai teman curhat ketika mengungkapkan perasaan dan berbagi pengalaman mengenai persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk memahami pemaknaan individu dari generasi Z terhadap peran ChatGPT sebagai teman curhat ketika menghadapi persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis melalui pendekatan fenomenologi deskriptif.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini menetapkan pertanyaan yang berdasar dari rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, yaitu: Bagaimana pemaknaan individu mengenai peran ChatGPT sebagai teman curhat ketika menghadapi persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pemaknaan generasi Z mengenai penggunaan ChatGPT sebagai teman curhat ketika menghadapi persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis. Secara khusus, penelitian ini dilakukan untuk memahami pengalaman individu dalam berinteraksi dengan ChatGPT, serta

bagaimana pengalaman tersebut membentuk pemaknaan terhadap peran ChatGPT dalam menghadapi berbagai persoalan hubungan romantis.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur komunikasi, khususnya dalam kajian hubungan manusia dan teknologi, dengan menghadirkan perspektif mengenai pemaknaan penggunaan ChatGPT sebagai teman curhat ketika menghadapi persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis. Dengan menelaah pengalaman subjektif individu, pengalaman ini memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana manusia membangun relasi emosional dengan teknologi berbasis kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence (AI)*. Hasil penelitian ini dapat memperluas pemahaman mengenai penggunaan ChatGPT sebagai ruang refleksi emosional dalam menghadapi persoalan hubungan romantis generasi Z.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada individu mengenai penggunaan ChatGPT sebagai sarana curhat ketika menghadapi persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis. Dengan memahami pengalaman dan pemaknaan pengguna, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai peran teknologi dalam kehidupan emosional mereka, terutama dalam membangun dan memaknai relasi interpersonal di era digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang teknologi dan praktisi komunikasi dalam memahami bagaimana AI dimanfaatkan sebagai ruang dukungan emosional oleh generasi muda.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai bagaimana generasi Z memaknai penggunaan ChatGPT sebagai teman

curhat ketika menghadapi persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat memahami peran ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari khususnya dalam membantu individu menghadapi dan memaknai berbagai persoalan yang berkaitan hubungan romantis.

1.6. Batasan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pemaknaan penggunaan ChatGPT sebagai teman curhat ketika menghadapi persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis. Oleh karena itu, penelitian ini tidak membahas pemanfaatan ChatGPT untuk tujuan akademik maupun profesional, serta tidak mencakup chatbot berbasis kecerdasan buatan selain ChatGPT. Selain itu, penelitian ini berfokus pada pengalaman dan pemaknaan individu yang pernah memanfaatkan ChatGPT sebagai teman curhat untuk mengungkapkan perasaan, berbagi pengalaman, maupun merefleksikan persoalan yang berkaitan dengan hubungan romantis.

