



PEMAKNAAN PENGGUNAAN CHATGPT SEBAGAI MEDIA PENGUNGKAPAN DIRI (STUDI FENOMENOLOGI PADA MAHASISWA GEN Z DI KOTA BANDUNG)

Dehania Silviana¹, Evie Sophia², Aulia Asmarani³, Putri Astiti⁴

^{1,2,3,4}Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, International Women University

Abstrak

ARTICLE INFO

Article history:

Received: September 2026

Revised: September 2026

Accepted: September 2026

Available September 2026

¹dehaniasilviana@gmail.com,

²evisophia@iwu.ac.id,

³aulia@iwu.ac.id,

⁴putriastiti87@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Perkembangan kecerdasan buatan percakapan menggeser fungsi chatbot dari sekadar perangkat pencarian informasi menjadi ruang komunikasi personal. Penelitian ini bertujuan memahami motif, tindakan komunikasi, dan makna pengalaman mahasiswa Generasi Z di Kota Bandung ketika menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan fenomenologi sosial Alfred Schutz. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap delapan mahasiswa Generasi Z di Kota Bandung, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Analisis pengalaman menggunakan tahapan fenomenologi transendental Moustakas, meliputi epoche, horizontalization, pengelompokan makna, deskripsi tekstural, deskripsi struktural, dan sintesis esensi. Hasil penelitian menunjukkan dua lapis motif. Because-motive berakar pada tekanan akademik, persoalan keluarga, konflik interpersonal, dinamika organisasi, kesulitan menemukan lawan bicara, dan kekhawatiran terhadap penilaian sosial. In-

order-to motive berorientasi pada ketenangan emosional, pemahaman diri, perspektif baru, dan persiapan menghadapi tindakan komunikasi berikutnya. Tindakan komunikasi dilakukan melalui penulisan pengalaman, seleksi informasi personal, dan interpretasi terhadap respons ChatGPT. Lima tema utama ditemukan: peralihan fungsi dari alat bantu akademik menjadi media pengungkapan diri; pengungkapan diri untuk mengurangi beban emosional; ChatGPT sebagai ruang aman tanpa penghakiman; ChatGPT sebagai media refleksi diri; dan ChatGPT sebagai media pendukung, bukan pengganti hubungan interpersonal. Temuan menegaskan bahwa ChatGPT dimaknai bukan semata sebagai teknologi, melainkan sebagai ruang komunikasi digital alternatif yang membantu mahasiswa menata pengalaman dan memahami diri, tetapi tetap memiliki batas karena tidak menggantikan kehadiran manusia.

Kata Kunci: ChatGPT, Komunikasi Digital, Pengungkapan Diri.



Abstract

The development of conversational artificial intelligence has shifted chatbot functions from information retrieval toward personal communication spaces. This study examines the motives, communication actions, and meanings constructed by Generation Z students in Bandung when using ChatGPT as a medium for self-disclosure. Using a constructivist paradigm and Alfred Schutz's social phenomenology, data were collected through in-depth interviews with eight Generation Z students in Bandung, non-participant observation, and documentation. The experiential data were analyzed using Moustakas' transcendental phenomenology through epoche, horizontalization, clustering of meanings, textural description, structural description, and synthesis of essences. The findings reveal two layers of motives. Because-motives were rooted in academic pressure, family issues, interpersonal conflicts, organizational dynamics, difficulties in finding an appropriate confidant, and concerns about social judgment. In-order-to motives concerned emotional relief, self-understanding, new perspectives, and preparation for subsequent communication. Communication actions involved writing personal experiences, selectively disclosing information, and interpreting ChatGPT's responses. Five themes emerged: the shift from an academic tool to a self-disclosure medium; self-disclosure as emotional relief; ChatGPT as a non-judgmental safe space; ChatGPT as a medium for self-reflection; and ChatGPT as a supporting medium rather than a replacement for interpersonal relationships. The findings indicate that ChatGPT is interpreted not merely as technology but as an alternative digital communication space that helps students organize experiences and understand themselves, while remaining limited by the absence of human presence.

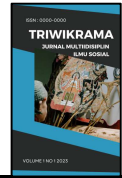
Keywords: ChatGPT, Digital Communication, Self-Disclosure.

PENDAHULUAN

Transformasi komunikasi digital tidak hanya mengubah saluran pertukaran pesan, tetapi juga memperluas aktor dan bentuk interaksi. Perkembangan conversational AI memungkinkan individu berkomunikasi dengan sistem yang menghasilkan respons berbasis bahasa secara cepat dan kontekstual. Dalam konteks ini, ChatGPT berkembang dari fungsi akademik dan informasional menuju penggunaan yang lebih personal, termasuk bercerita, meminta perspektif, dan mengungkapkan persoalan pribadi. Fenomena tersebut penting dikaji karena pengungkapan diri secara tradisional berlangsung dalam relasi antarmanusia, sedangkan interaksi dengan AI menghadirkan bentuk komunikasi yang bersifat asimetris: pengguna mengungkapkan informasi personal kepada sistem yang tidak memiliki kesadaran dan pengalaman manusia.

Kajian Papneja dan Yadav (2025) menunjukkan bahwa self-disclosure kepada conversational AI dipengaruhi oleh faktor antarmuka, karakter percakapan, karakteristik pengguna, mekanisme mediasi, dan konteks. Dengan demikian, keterbukaan kepada AI tidak dapat dijelaskan hanya melalui kemampuan teknis sistem, tetapi juga melalui pengalaman subjektif dan konteks sosial pengguna. Studi Nazhesda et al. (2025) menunjukkan bahwa ChatGPT dapat dimanfaatkan sebagai ruang bercerita dan refleksi personal serta dipersepsikan sebagai responsif dan tidak menghakimi. Sementara itu, Yoseppin et al. (2025) menunjukkan bahwa chatbot AI dapat menyediakan dukungan emosional yang mudah diakses, tetapi ketergantungan berlebihan berpotensi mengurangi kedalaman interaksi manusia.

Penelitian mengenai AI dan pengalaman emosional juga memperlihatkan bahwa generasi muda dapat memaknai AI sebagai ruang aman ketika menghadapi kesepian atau kebutuhan akan dukungan sosial. Dalam skripsi yang menjadi dasar artikel ini, penelitian terdahulu yang ditelaah menunjukkan bahwa Mutiarrahma et al. (2025) menemukan pengalaman Generasi Z



menggunakan Character AI dalam menghadapi kesepian, sedangkan Nurkhairani et al. (2025) menunjukkan kenyamanan pengguna ketika curhat kepada AI karena minimnya kekhawatiran terhadap penghakiman.

Meskipun demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk memahami bagaimana mahasiswa memaknai pengalaman komunikasi dengan ChatGPT secara langsung melalui perspektif fenomenologi sosial. Penelitian ini tidak hanya menanyakan apa manfaat ChatGPT, tetapi bagaimana pengalaman masa lalu, situasi sosial, tujuan tindakan, dan interpretasi pengguna membentuk keputusan untuk melakukan pengungkapan diri. Perspektif Alfred Schutz relevan karena tindakan sosial dipahami melalui pengalaman subjektif, stock of knowledge, lifeworld, motif, tindakan, dan makna (Schutz, 1967; Supraja & Akbar, 2020).

Kota Bandung dipilih karena merupakan lingkungan pendidikan dengan populasi mahasiswa yang besar dan penggunaan teknologi digital yang intensif. Fokus penelitian diarahkan pada mahasiswa Generasi Z yang menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri. Pertanyaan penelitian meliputi: (1) bagaimana motif mahasiswa Generasi Z menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri; (2) bagaimana tindakan komunikasinya; dan (3) bagaimana pengalaman tersebut dimaknai.

Kontribusi penelitian terletak pada pengembangan kajian komunikasi interpersonal digital dengan menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri bukan sekadar persoalan adopsi teknologi, melainkan proses pemaknaan yang berlangsung dalam dunia kehidupan mahasiswa. Temuan juga memperlihatkan batas penting: ruang digital dapat membantu refleksi dan regulasi awal pengalaman, tetapi tidak menghapus kebutuhan terhadap relasi interpersonal manusia.

TINJAUAN PUSTAKA

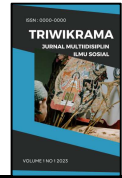
Fenomenologi Sosial Alfred Schutz

Fenomenologi sosial Alfred Schutz digunakan untuk memahami pengalaman subjektif individu dalam kehidupan sehari-hari serta proses terbentuknya makna melalui interaksi sosial. Schutz memandang bahwa tindakan individu tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan pengalaman masa lalu, pengetahuan yang dimiliki, serta situasi sosial yang dihadapi. Pengalaman tersebut membentuk *stock of knowledge* yang digunakan individu sebagai dasar dalam memahami realitas dan menentukan tindakan.

Schutz membedakan motif tindakan menjadi *because-motive* dan *in-order-to motive*. *Because-motive* berkaitan dengan pengalaman atau kondisi masa lalu yang melatarbelakangi suatu tindakan, sedangkan *in-order-to motive* merujuk pada tujuan yang ingin dicapai melalui tindakan tersebut. Kedua motif tersebut menjadi dasar untuk memahami mengapa seseorang melakukan suatu tindakan dan apa yang ingin diperolehnya melalui tindakan tersebut.

Perspektif Schutz relevan dalam penelitian ini karena penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri tidak hanya dipandang sebagai aktivitas menggunakan teknologi, tetapi sebagai tindakan komunikasi yang memiliki latar belakang dan tujuan tertentu. Pengalaman mahasiswa dalam menghadapi persoalan akademik, keluarga, interpersonal, maupun pengalaman komunikasi sebelumnya dapat menjadi *because-motive*.

Sedangkan kebutuhan untuk mengurangi beban pikiran, memperoleh perspektif, melakukan refleksi, dan memahami diri menjadi bagian dari *in-order-to motive*. Dengan demikian, fenomenologi sosial Schutz digunakan untuk memahami keterkaitan antara motif, tindakan, dan makna dalam pengalaman komunikasi mahasiswa Generasi Z ketika menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri. Pendekatan ini memungkinkan penelitian melihat pengalaman tersebut berdasarkan perspektif individu yang mengalaminya secara langsung.



Pengungkapan Diri dalam Komunikasi Digital

Pengungkapan diri (*self-disclosure*) merupakan proses komunikasi ketika individu menyampaikan informasi mengenai dirinya kepada pihak lain, termasuk pikiran, perasaan, pengalaman, dan persoalan pribadi. Perkembangan teknologi digital menyebabkan pengungkapan diri tidak lagi terbatas pada komunikasi tatap muka, tetapi dapat berlangsung melalui berbagai media berbasis teknologi.

Perkembangan *conversational AI* kemudian menghadirkan bentuk komunikasi yang memungkinkan pengguna berinteraksi melalui percakapan berbasis bahasa natural. Kajian Papneja dan Yadav (2025) menunjukkan bahwa pengungkapan diri kepada *conversational AI* dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain karakteristik percakapan, karakteristik pengguna, mekanisme mediasi, serta konteks interaksi.

Dalam konteks penelitian ini, pengungkapan diri dipahami sebagai tindakan komunikasi mahasiswa ketika menyampaikan pikiran, perasaan, pengalaman, dan persoalan personal kepada ChatGPT. Aktivitas tersebut tidak hanya menunjukkan kebutuhan untuk berbagi informasi pribadi, tetapi juga dapat menjadi bagian dari proses refleksi diri. Interaksi dengan ChatGPT memberikan ruang bagi pengguna untuk menuangkan pengalaman dalam bentuk teks, menerima respons, kemudian menafsirkan kembali persoalan yang sedang dihadapi.

Penelitian terdahulu di Indonesia juga menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT mulai berkembang ke ranah personal. Kajian mengenai pemanfaatan ChatGPT dalam menghadapi masalah pribadi menunjukkan bahwa ChatGPT dapat dipersepsikan sebagai pihak yang netral dan responsif dalam membantu pengguna menghadapi persoalan personal. Penelitian lain mengenai pengalaman individu yang melakukan curhat kepada AI juga menunjukkan adanya kenyamanan dalam mengungkapkan pengalaman karena pengguna merasa memiliki ruang komunikasi dengan risiko penilaian sosial yang lebih rendah.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa *self-disclosure* melalui AI merupakan fenomena komunikasi yang semakin berkembang. Namun, sebagian penelitian masih menekankan faktor yang mendorong keterbukaan, kenyamanan pengguna, atau implikasi hubungan manusia-AI. Penelitian ini mengambil posisi yang berbeda dengan menempatkan pengalaman subjektif pengguna sebagai pusat analisis, khususnya bagaimana pengalaman tersebut membentuk motif, tindakan, dan makna dalam penggunaan ChatGPT.

ChatGPT sebagai Media Komunikasi Personal

ChatGPT merupakan teknologi kecerdasan buatan berbasis percakapan yang memungkinkan pengguna berinteraksi menggunakan bahasa natural. Dalam perkembangannya, penggunaan teknologi tersebut tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan akademik, pekerjaan, dan pencarian informasi, tetapi juga meluas pada aktivitas komunikasi yang bersifat personal.

Perubahan pola penggunaan tersebut memperlihatkan bahwa makna suatu teknologi dapat terbentuk melalui pengalaman pengguna. ChatGPT yang pada awalnya diposisikan sebagai alat bantu akademik dapat berkembang menjadi ruang untuk berdiskusi, menyampaikan pengalaman, mencari sudut pandang, dan melakukan refleksi. Pergeseran fungsi tersebut menjadi penting dalam konteks mahasiswa Generasi Z karena interaksi dengan teknologi telah menjadi bagian dari kehidupan komunikasi sehari-hari.

Penelitian terdahulu mengenai Generasi Z dan AI menunjukkan bahwa teknologi percakapan dapat dipersepsikan sebagai ruang untuk mengekspresikan diri. Penelitian mengenai chatbot AI juga menunjukkan adanya potensi pemenuhan kebutuhan emosional tertentu, meskipun penggunaannya tidak serta-merta menggantikan hubungan interpersonal. Dengan demikian, ChatGPT lebih tepat dipahami sebagai media komunikasi alternatif yang memiliki fungsi tertentu dalam pengalaman komunikasi pengguna.

Dalam penelitian ini, ChatGPT ditempatkan sebagai media yang memungkinkan mahasiswa melakukan pengungkapan diri sekaligus merefleksikan pengalaman yang mereka alami. Fokus penelitian bukan pada kemampuan teknis ChatGPT maupun tingkat kecanggihan sistem, melainkan pada bagaimana mahasiswa mengalami interaksi tersebut dan memberikan makna terhadap penggunaannya.

Penelitian Terdahulu dan *Research Gap*

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan manusia dengan AI dalam konteks komunikasi personal telah mulai banyak dikaji. Mutiarrahma et al. (2025), misalnya, mengkaji pengalaman Generasi Z dalam menghadapi kesepian melalui Character AI dan menemukan bahwa AI dapat dipersepsikan sebagai teman serta ruang untuk mengekspresikan diri. Nazhesda et al. (2025) membahas pemanfaatan ChatGPT dalam menghadapi masalah pribadi, sedangkan Nurkhairani et al. (2025) mengkaji fenomena curhat kepada AI dan menemukan adanya kenyamanan pengguna dalam melakukan pengungkapan diri. Papneja dan Yadav (2025) melalui kajian literatur memetakan berbagai faktor yang memengaruhi *self-disclosure* kepada *conversational AI*.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengintegrasikan pengalaman komunikasi, motif, tindakan, dan makna penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri pada mahasiswa Generasi Z di Kota Bandung dalam satu kerangka fenomenologi sosial Alfred Schutz. Dengan kata lain, kajian sebelumnya lebih banyak menjelaskan faktor keterbukaan, kenyamanan, fungsi emosional, atau hubungan manusia dengan AI, sementara proses bagaimana pengguna memaknai pengalaman komunikasi tersebut berdasarkan latar pengalaman dan tujuan tindakannya masih memerlukan pendalaman.

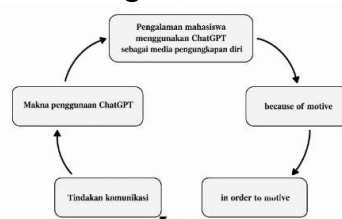
Celah tersebut menjadi posisi penelitian ini. Penelitian tidak hanya bertanya mengenai mengapa mahasiswa menggunakan ChatGPT, tetapi juga bagaimana mereka melakukan pengungkapan diri dan bagaimana pengalaman tersebut dimaknai. Perspektif fenomenologi sosial Schutz digunakan untuk menghubungkan pengalaman yang melatarbelakangi tindakan (*because-motive*), tujuan yang hendak dicapai (*in-order-to motive*), tindakan komunikasi, serta makna subjektif yang terbentuk dari pengalaman tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi pada kajian komunikasi digital dengan menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri dapat dipahami sebagai pengalaman komunikasi yang memiliki dimensi motif, tindakan, dan pemaknaan, bukan semata-mata sebagai bentuk pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu, penelitian ini berangkat dari fenomena penggunaan ChatGPT oleh mahasiswa Generasi Z sebagai media untuk menyampaikan pengalaman, pikiran, dan perasaan personal. Fenomena tersebut dianalisis melalui perspektif fenomenologi sosial Alfred Schutz dengan memusatkan perhatian pada hubungan antara pengalaman, motif, tindakan komunikasi, dan makna.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Data Olah Peneliti, 2026.

Kerangka tersebut menunjukkan bahwa penelitian memandang penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri sebagai suatu pengalaman komunikasi. Pengalaman kehidupan menjadi konteks munculnya motif, sedangkan motif mengarahkan tindakan komunikasi yang dilakukan mahasiswa. Selanjutnya, pengalaman atas tindakan tersebut menghasilkan pemaknaan subjektif terhadap penggunaan ChatGPT.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi sosial Alfred Schutz. Pendekatan ini digunakan untuk memahami pengalaman subjektif informan dalam menjalani suatu fenomena berdasarkan perspektif individu yang mengalaminya secara langsung. Fenomenologi sosial Schutz digunakan untuk memahami pengalaman komunikasi mahasiswa Generasi Z dalam menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri, khususnya mengenai motif, tindakan, dan makna yang terbentuk dalam pengalaman tersebut. Motif dalam perspektif Schutz dibedakan menjadi *because-motive*, yaitu motif yang berkaitan dengan pengalaman atau kondisi yang melatarbelakangi tindakan, dan *in-order-to motive*, yaitu motif yang berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai.

Subjek dan Sumber Data

Informan penelitian berjumlah delapan mahasiswa Generasi Z di Kota Bandung yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan informan didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu mahasiswa Generasi Z, berada di Kota Bandung, pernah menggunakan ChatGPT sebagai media untuk mengungkapkan pengalaman atau persoalan pribadi, serta bersedia menjadi informan penelitian. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan dan hasil observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi serta literatur yang relevan dengan fenomenologi sosial, pengungkapan diri, komunikasi digital, dan ChatGPT.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman komunikasi informan, termasuk alasan menggunakan ChatGPT, bentuk tindakan komunikasi yang dilakukan, serta makna yang diberikan terhadap pengalaman tersebut. Observasi nonpartisipan digunakan sebagai data pendukung untuk memahami konteks pengalaman informan tanpa terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diamati. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan fenomenologi transendental Clark Moustakas yang dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu *epoche*, *horizontalization*, *cluster of meanings*, *textural description*, *structural description*, serta *synthesis of meanings and essences*.

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Moustakas



Sumber: Diolah dari Moustakas, 1994.



Pada tahap *epoche*, peneliti menanggukkan asumsi dan pengalaman pribadi yang berkaitan dengan fenomena agar pengalaman informan dapat dipahami secara terbuka. Selanjutnya, tahap *horizontalization* dilakukan dengan mengidentifikasi pernyataan-pernyataan penting dari hasil wawancara dan memberikan kedudukan awal yang setara terhadap pernyataan yang relevan.

Pernyataan yang memiliki keterkaitan kemudian dikelompokkan ke dalam tema melalui *cluster of meanings*. Berdasarkan tema tersebut, peneliti menyusun *textural description* yang menggambarkan apa yang dialami informan dan *structural description* yang menjelaskan bagaimana pengalaman tersebut berlangsung dalam konteks tertentu. Tahap terakhir adalah *synthesis of meanings and essences*, yaitu mengintegrasikan deskripsi tekstural dan struktural untuk memperoleh esensi pengalaman bersama dari seluruh informan. Tahapan analisis Moustakas digunakan untuk mengungkap struktur pengalaman informan, kemudian hasilnya diinterpretasikan menggunakan perspektif fenomenologi sosial Alfred Schutz untuk memahami motif, tindakan, dan makna penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini melibatkan delapan mahasiswa Generasi Z di Kota Bandung yang memiliki pengalaman menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri. Berdasarkan analisis fenomenologi transendental Moustakas, ditemukan lima tema utama yang merepresentasikan pengalaman komunikasi informan, yaitu: (1) peralihan fungsi ChatGPT dari alat bantu akademik menjadi media pengungkapan diri; (2) pengungkapan diri sebagai cara mengurangi beban emosional; (3) ChatGPT sebagai ruang yang aman tanpa penghakiman; (4) ChatGPT sebagai media refleksi diri; dan (5) ChatGPT sebagai media pendukung, bukan pengganti hubungan interpersonal. Kelima tema tersebut diperoleh melalui pengelompokan pernyataan signifikan dari seluruh informan.

Peralihan Fungsi ChatGPT dari Alat Bantu Akademik Menjadi Media Pengungkapan Diri

Seluruh informan pada awalnya menggunakan ChatGPT untuk kebutuhan akademik, seperti membantu tugas, memahami materi, dan mencari informasi. Seiring meningkatnya intensitas penggunaan, fungsi ChatGPT berkembang menjadi ruang untuk membicarakan persoalan personal. Informan AG menjelaskan,

“Lama-lama berkembang ke opini, diskusi random, sampai akhirnya masuk ke hal yang lebih personal.”

Pengalaman serupa disampaikan informan A,

“Awalnya buat kerjaan sama tugas, lama-lama aku coba buat curhat akhirnya keterusan sampai sekarang.”

Temuan tersebut menunjukkan adanya perubahan pengalaman penggunaan ChatGPT dari kebutuhan instrumental menuju kebutuhan personal. Perubahan tersebut berlangsung secara bertahap melalui kebiasaan berinteraksi dengan ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari.

Pengungkapan Diri sebagai Cara Mengurangi Beban Emosional

Pengungkapan diri melalui ChatGPT dilakukan ketika informan menghadapi persoalan yang menimbulkan tekanan emosional. Informan menuangkan pikiran, perasaan, dan pengalaman melalui tulisan sebagai cara untuk mengeluarkan hal-hal yang sebelumnya dipendam. Informan AG mengungkapkan bahwa setelah menuliskan pengalamannya, ia merasa lebih lega karena berbagai hal yang memenuhi pikirannya dapat tersampaikan.

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa aktivitas menulis kepada ChatGPT tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi personal, tetapi juga memberikan pengalaman subjektif berupa berkurangnya beban emosional.

Merasakan Ruang yang Aman Tanpa Penghakiman

Sebagian informan memaknai ChatGPT sebagai ruang komunikasi yang memberikan rasa aman karena tidak menghadirkan penilaian sosial sebagaimana yang dikhawatirkan dalam komunikasi dengan orang lain. Informan FDK menyatakan,

“Karena saya bisa ngomong apa aja tanpa takut di-judge atau dibilang lebay.”

Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa karakter respons ChatGPT yang dipersepsikan netral membuat informan lebih leluasa menyampaikan persoalan personal. Rasa aman tersebut menjadi salah satu pengalaman yang mendorong keterbukaan informan dalam menyampaikan informasi personal yang mungkin sulit mereka ungkapkan kepada orang lain.

ChatGPT sebagai Media Refleksi Diri

Interaksi dengan ChatGPT juga memberikan pengalaman reflektif bagi informan. Respons yang diterima digunakan untuk membantu memahami perasaan, mengidentifikasi persoalan, dan melihat situasi dari sudut pandang yang berbeda. Informan AG menyatakan,

“Respons dari ChatGPT membantu saya melihat masalah secara lebih objektif. Saya jadi lebih tahu sumber masalahnya apa.”

Sementara itu, informan CE mengungkapkan,

“Saya jadi lebih sadar sama emosi sendiri. Dulu saya sering cuma merasa sedih atau marah tanpa tahu penyebabnya.”

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa proses pengungkapan diri tidak berhenti pada penyampaian cerita, tetapi berlanjut pada proses memahami dan merefleksikan kondisi diri.

ChatGPT sebagai Media Pendukung, Bukan Pengganti Hubungan Interpersonal

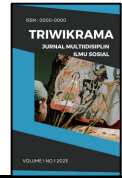
Meskipun ChatGPT memberikan kenyamanan dalam proses pengungkapan diri, seluruh informan tetap menyadari keterbatasan interaksi dengan kecerdasan buatan. Informan CE menyatakan,

“Saya tetap sadar kalau ChatGPT bukan pengganti hubungan sosial nyata.”

Hal serupa disampaikan informan LAA,

“Tetap gak ada kehadiran manusianya sih. Kadang manusia tuh cuma pengen dipeluk atau ditemenin langsung pas lagi sedih.”

Dengan demikian, ChatGPT diposisikan sebagai media pendukung dalam proses pengungkapan diri dan refleksi, sementara hubungan interpersonal dengan manusia tetap dipandang memiliki fungsi yang tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh teknologi.



PEMBAHASAN

Motif Penggunaan ChatGPT sebagai Media Pengungkapan Diri

Dalam perspektif fenomenologi sosial Alfred Schutz, tindakan individu tidak terlepas dari motif yang melatarbelakanginya. Schutz membedakan motif menjadi *because-motive* dan *in-order-to motive*. *Because-motive* berkaitan dengan pengalaman masa lalu yang menjadi latar belakang tindakan, sedangkan *in-order-to motive* berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai melalui tindakan tersebut.

Because-Motive

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *because-motive* mahasiswa dalam menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri berkaitan dengan pengalaman komunikasi sebelumnya. Sebagian besar informan memiliki pengalaman berupa rasa takut dihakimi, dianggap berlebihan, kesulitan menemukan orang yang tepat untuk bercerita, maupun pengalaman memendam persoalan. Pengalaman tersebut menjadi bagian dari *stock of knowledge* yang kemudian memengaruhi cara informan menentukan media komunikasi ketika menghadapi persoalan personal.

Dengan demikian, penggunaan ChatGPT tidak muncul semata-mata karena perkembangan teknologi, tetapi berkaitan dengan pengalaman informan dalam *life-world*. Ketika pengalaman komunikasi dengan manusia dipersepsikan memiliki risiko penilaian sosial, ChatGPT kemudian dipandang sebagai alternatif yang lebih nyaman untuk menyampaikan persoalan pribadi

In-Order-To Motive

Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, penggunaan ChatGPT juga memiliki tujuan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan menggunakan ChatGPT untuk memperoleh ketenangan, mengurangi beban emosional, memahami kondisi diri, serta mendapatkan perspektif lain sebelum menentukan tindakan selanjutnya. Informan AG, misalnya, menggunakan respons ChatGPT untuk melihat persoalan secara lebih objektif, sedangkan informan CE memanfaatkannya untuk memahami emosi yang sedang dialami.

Temuan ini menunjukkan bahwa *in-order-to motive* tidak hanya berorientasi pada kebutuhan untuk bercerita, tetapi juga pada proses memperoleh pemahaman dan melakukan refleksi terhadap pengalaman pribadi.

Tindakan Komunikasi dalam Penggunaan ChatGPT

Dalam perspektif Schutz, tindakan merupakan aktivitas yang dilakukan secara sadar dan memiliki makna subjektif bagi individu. Dalam penelitian ini, tindakan tersebut diwujudkan melalui proses komunikasi ketika informan menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri.

Tindakan komunikasi informan meliputi memulai percakapan, menuliskan pengalaman dan persoalan personal, memilih informasi yang akan disampaikan, menentukan kedalaman pengungkapan diri, serta membaca dan menafsirkan respons ChatGPT. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa informan tidak hanya berperan sebagai pihak yang menyampaikan pesan, tetapi juga secara aktif menentukan bagaimana pengalaman personal dikonstruksi dan disampaikan dalam interaksi digital.

Proses tersebut kemudian menghasilkan pengalaman reflektif. Informan menggunakan respons ChatGPT sebagai bahan untuk melihat persoalan secara lebih objektif dan memahami kondisi emosionalnya. Dengan demikian, tindakan komunikasi dalam penelitian ini tidak berhenti pada aktivitas menyampaikan cerita, tetapi berkembang menjadi proses interpretasi terhadap pengalaman yang sedang dihadapi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa ChatGPT dapat digunakan sebagai media komunikasi awal untuk membantu individu memahami persoalan sebelum mengambil tindakan lebih lanjut.

Makna Penggunaan ChatGPT sebagai Media Pengungkapan Diri

Dalam fenomenologi sosial Schutz, makna terbentuk melalui interpretasi subjektif individu terhadap pengalaman dalam *life-world*. Oleh karena itu, makna penggunaan ChatGPT tidak hanya ditentukan oleh karakteristik teknologi, tetapi juga oleh pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki masing-masing informan.

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan ChatGPT dimaknai dalam lima bentuk utama. Pertama, ChatGPT dimaknai sebagai teknologi yang mengalami pergeseran fungsi dari alat bantu akademik menjadi media komunikasi personal. Kedua, ChatGPT menjadi sarana untuk mengurangi beban emosional melalui proses menuangkan pikiran dan perasaan. Ketiga, ChatGPT dipersepsikan sebagai ruang yang relatif aman karena informan merasa dapat mengungkapkan diri tanpa takut memperoleh penghakiman. Keempat, interaksi dengan ChatGPT dimaknai sebagai proses refleksi yang membantu informan memahami emosi dan persoalan yang sedang dihadapi. Kelima, ChatGPT dipandang sebagai media pendukung, tetapi tidak menggantikan hubungan interpersonal dengan manusia. Kelima pemaknaan tersebut tercermin dalam pengalaman bersama seluruh informan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian memperlihatkan bahwa makna penggunaan ChatGPT terbentuk melalui hubungan antara pengalaman masa lalu, tujuan yang ingin dicapai, tindakan komunikasi, dan proses interpretasi informan. Penggunaan ChatGPT dengan demikian tidak hanya merupakan aktivitas pemanfaatan teknologi, tetapi menjadi pengalaman komunikasi yang memiliki makna subjektif dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa Generasi Z.

Sintesis Temuan

Jika dikaitkan dengan fenomenologi sosial Alfred Schutz, pengalaman mahasiswa dapat dipahami sebagai suatu rangkaian yang saling berhubungan. Pengalaman masa lalu menjadi *because-motive*, kemudian tujuan yang ingin dicapai membentuk *in-order-to motive*. Kedua motif tersebut mengarahkan tindakan komunikasi informan dalam mengungkapkan pikiran, perasaan, dan pengalaman melalui ChatGPT. Selanjutnya, respons yang diterima diinterpretasikan berdasarkan *stock of knowledge* masing-masing sehingga menghasilkan makna tertentu terhadap pengalaman komunikasi.

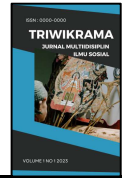
Esensi pengalaman tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai ruang komunikasi digital yang dapat membantu mahasiswa mengungkapkan diri, mengurangi beban emosional, dan melakukan refleksi. Namun, pengalaman tersebut tidak menghilangkan kebutuhan terhadap hubungan interpersonal dengan manusia. ChatGPT lebih tepat dipahami sebagai media pendukung dalam proses pengungkapan diri dan pemahaman diri, bukan sebagai pengganti hubungan sosial secara langsung. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengguna dapat memperoleh kenyamanan dan dukungan dari interaksi dengan AI, tetapi hubungan interpersonal tetap memiliki posisi penting.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemaknaan penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri pada mahasiswa Generasi Z di Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa penggunaan ChatGPT merupakan pengalaman komunikasi yang tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga menjadi bagian dari proses individu dalam mengungkapkan, memahami, dan merefleksikan pengalaman pribadinya.

Pertama, **motif penggunaan ChatGPT** terbentuk dari *because-motive* dan *in-order-to motive*. *Because-motive* sebagian besar berkaitan dengan pengalaman sebelumnya, seperti rasa takut dihakimi, kekhawatiran dianggap berlebihan, kesulitan menemukan orang yang tepat untuk bercerita, tekanan akademik, persoalan interpersonal, dan pengalaman memendam



masalah. Sementara itu, *in-order-to motive* berkaitan dengan tujuan memperoleh ketenangan, mengurangi beban emosional, memahami diri, mendapatkan perspektif baru, dan melakukan refleksi sebelum menentukan tindakan selanjutnya.

Kedua, **tindakan komunikasi mahasiswa** diwujudkan melalui aktivitas menyampaikan pikiran, perasaan, pengalaman, dan persoalan pribadi kepada ChatGPT. Informan secara aktif menentukan informasi yang akan disampaikan, menuliskan pengalaman sesuai kondisi yang dialami, kemudian membaca dan menafsirkan respons yang diberikan ChatGPT. Tindakan tersebut tidak berhenti pada proses pengungkapan diri, tetapi berkembang menjadi proses refleksi dan pembentukan pemahaman baru terhadap persoalan yang dihadapi.

Ketiga, **makna penggunaan ChatGPT** terbentuk melalui pengalaman subjektif informan dalam kehidupan sehari-hari. ChatGPT dimaknai sebagai media yang memberikan ruang komunikasi relatif aman dan minim penghakiman, sarana untuk mengurangi beban emosional, media refleksi diri, serta media pendukung dalam menghadapi persoalan personal. Namun, ChatGPT tidak dimaknai sebagai pengganti hubungan interpersonal dengan manusia. Dengan demikian, esensi pengalaman informan menunjukkan bahwa ChatGPT menjadi alternatif ruang komunikasi digital yang membantu proses pengungkapan diri dan pemahaman diri, sementara hubungan interpersonal tetap memiliki peran penting dalam kehidupan sosial.

Secara keseluruhan, temuan penelitian memperlihatkan bahwa pemaknaan penggunaan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri terbentuk melalui keterkaitan antara pengalaman masa lalu, tujuan yang ingin dicapai, tindakan komunikasi, dan interpretasi subjektif mahasiswa dalam *life-world*. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi telah menghadirkan bentuk pengalaman komunikasi baru, di mana interaksi dengan AI dapat menjadi bagian dari praktik pengungkapan diri dan refleksi dalam kehidupan mahasiswa Generasi Z.

SARAN

a. Bagi mahasiswa Generasi Z

Mahasiswa dapat memanfaatkan ChatGPT sebagai media pendukung untuk menuangkan pikiran dan melakukan refleksi diri secara bijak. Penggunaan ChatGPT sebaiknya tidak menggantikan komunikasi interpersonal dengan keluarga, teman, maupun pihak yang kompeten ketika menghadapi persoalan yang membutuhkan dukungan manusia secara langsung.

b. Bagi pengguna ChatGPT

Pengguna perlu mempertimbangkan informasi pribadi yang dibagikan dalam interaksi dengan AI serta tetap bersikap kritis terhadap respons yang diberikan. Respons ChatGPT dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan refleksi, bukan sebagai satu-satunya dasar dalam mengambil keputusan terkait persoalan pribadi.

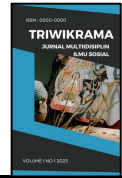
c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai pengalaman pengungkapan diri melalui AI dengan melibatkan karakteristik informan yang lebih beragam, platform AI yang berbeda, atau perspektif teori komunikasi lainnya. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji lebih mendalam perubahan pola hubungan interpersonal yang muncul seiring meningkatnya penggunaan AI sebagai media komunikasi personal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, E., & Qomaruzzaman, B. (2014). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif dan campuran*.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.



- Mulyati, E., Madina, L. O., Basos, S., & Harahap, L. H. (2024). *Buku Referensi Metode Penelitian*. MPI.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Raho, B. (2021). *Teori Sosiologi Modern*. Penerbit Ledalero.
- Rachbini, W., Evi, T., & Suyanto. (2023). *Pengenalan ChatGPT: Tips dan Trik bagi Pemula*. CV. AA. Rizky.
- Samsinar, & A. N. A. R. (2017). *Komunikasi Antar Manusia*. Giallorossi Publisher.
- Schutz, A. (1967). *The Phenomenology of the Social World*. Northwestern University Press.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Supraja, M., & Akbar, N. A. (2020). *Alfred Schutz: Pengarusutamaan Fenomenologi dalam Tradisi Ilmu Sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *Clark Moustakas (1923-2012)*. RUDYCT e-PRESS
- Umran, L. O. M., Halika, L. O. H., & Joko. (2022). *Pengetahuan Dasar Ilmu Komunikasi*. CV Literasi Nusantara Abadi.

Jurnal

- Kim, M., Lee, S., Kim, S., Heo, J. I., Lee, S., Shin, Y. B., Cho, C. H., & Jung, D. (2025). Therapeutic Potential of Social Chatbots in Alleviating Loneliness and Social Anxiety: Quasi-Experimental Mixed Methods Study. *Journal of Medical Internet Research*, 27. <https://doi.org/10.2196/65589>
- Mutiarrahma, Z. S., Darajatunnisa, R., Faustina, F., Mahfuzhah, N., & Wihita, A. R. (2025). Studi Fenomenologi: Pengalaman Generasi Z dalam Menghadapi Kesepian dengan Character Artificial Intelligence. *Jurnal EMPATI*, 13(4): 291-301.
- Nazhesda, M., Fitriyah, H., & Irwansyah, I. (2025). Pemanfaatan ChatGPT sebagai Aspek Relasi dalam Menghadapi Masalah Pribadi. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 4(11): 10160-10173.
- 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.
- Papneja, H., & Yadav, N. (2025). *Self-disclosure to Conversational AI: A Literature Review, Emergent Framework, and Directions for Future Research*. *Personal and Ubiquitous Computing*, 29(2).
- Yoseppin, G., Dewi, P. A. M. N., & 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.

Website

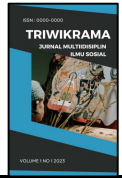
- Batty, D. (2025). *She Helps Cheer Me Up: The People Forming Relationships with AI Chatbots*. The Guardian.
- DetikHealth. (2025). *Fenomena Gen Z Curhat ke AI untuk Kesehatan Mental*. <https://health.detik.com>
- Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. (n.d.). *Data referensi pendidikan: Pendidikan tinggi (Dikti)*. Diakses 22 April 2026.
- Komdigi. (2024). *Strategi Nasional Kecerdasan Artifisial Indonesia 2020-2045*. <https://komdigi.co.id>
- Maulana, L. (2025). *Survei KIC: 83,6 Persen Masyarakat Indonesia Familiar dengan AI*. Katadata.co.id. <https://katadata.co.id>
- Stanford Encyclopedia of Philosophy. (2002). <https://plato.stanford.edu/entries/schutz>

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 12 No 5, Tahun 2026

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



Databoks Katadata. (2025). *Indonesia masuk daftar 15 negara pengguna ChatGPT tertinggi 2025*. <https://databoks.katadata.co.id>