



KONSTRUKSI IDENTITAS SOSIAL GENERASI Z MELALUI INTERAKSI DENGAN CHATGPT

Salim¹, Rahmadiana², Rifaldi Zibran Z³, dan Nurul Fajriah⁴

^{1,2,3,4}Institut Bisnis dan Komunikasi Swadaya, Jakarta, Indonesia

¹salim.alatas45@gmail.com

Abstract

The research aims to understand how the construction of Generation Z's social identity is formed through the process of intrapersonal communication when using ChatGPT as a medium of self-expression or virtual venting. The descriptive qualitative approach is an approach used in research with the constructivist paradigm. This study explored the subjective experiences of six purposively selected Gen Z informants. The results of the study show that ChatGPT acts as a neutral reflective space for Generation Z. Generation Z interprets ChatGPT not just as a technological tool, but as a symbolic space that is safe, neutral, and supports self-reflection. The three main themes identified are: a safe space without judgment, privacy and control over personal information, and the free exploration of identity. Interaction with ChatGPT is a means of intrapersonal communication that helps Gen Z manage emotions, understand themselves, and form social identities authentically without social pressure. In this context, ChatGPT acts as a dialogue partner that supports emotional well-being and the search for self-meaning in the midst of the complexity of digital culture.

Keywords: ChatGPT; generation Z; intrapersonal communication; virtual venting; social identity;

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk memahami bagaimana konstruksi identitas sosial Generasi Z terbentuk melalui proses komunikasi intrapersonal saat menggunakan ChatGPT sebagai media pengungkapan diri atau curhat virtual. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan paradigma konstruktivisme. Studi ini menggali pengalaman subjektif enam informan Gen Z yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT berperan sebagai ruang reflektif yang netral bagi Generasi Z. Generasi Z memaknai ChatGPT bukan sekadar alat bantu teknologi, melainkan sebagai ruang simbolik yang aman, netral, dan mendukung refleksi diri. Tiga tema utama yang ditemukan adalah: ruang aman tanpa penghakiman, privasi dan kontrol atas informasi pribadi, serta eksplorasi identitas secara bebas. Interaksi dengan ChatGPT menjadi sarana komunikasi intrapersonal yang membantu Gen Z mengelola emosi, memahami diri, dan membentuk identitas sosial secara otentik tanpa tekanan sosial. Dalam konteks ini, ChatGPT berperan sebagai mitra dialog yang mendukung kesejahteraan emosional dan pencarian makna diri di tengah kompleksitas budaya digital.

Kata kunci: ChatGPT; curhat virtual; generasi Z; identitas sosial; komunikasi intrapersonal

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi, khususnya pengembangan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI), telah mengubah secara fundamental cara manusia berkomunikasi,

memproses informasi, dan membentuk relasi sosial. Artificial Intelligence memungkinkan sistem komputer untuk meniru perilaku kognitif manusia, termasuk kemampuan memahami, bernalar, dan belajar dari pengalaman (Sarker et al., 2022). Perkembangan ini tidak hanya menciptakan revolusi di bidang teknologi, tetapi juga berdampak signifikan pada dinamika komunikasi interpersonal dan intrapersonal, serta membuka saluran baru bagi individu dalam mengekspresikan dan memproses makna personal (Littlejohn & Foss, 2022).

Salah satu bentuk Artificial Intelligence yang paling populer saat ini adalah ChatGPT (Generative Pre-trained Transformer), sebuah chatbot percakapan yang dikembangkan oleh OpenAI dan secara resmi dirilis pada November 2022. Pada Februari 2025 jumlah kunjungan ke ChatGPT telah mencapai 5,2 Milyar (Duarte, 2025). ChatGPT dirancang untuk memahami bahasa manusia secara alami melalui teknologi Natural Language Processing (NLP) yang canggih, yang memungkinkannya merespons pertanyaan dan perintah pengguna secara kontekstual, dan real-time.

Pada awalnya, ChatGPT dikembangkan sebagai alat bantu produktivitas untuk menyelesaikan berbagai tugas, mulai dari membantu pekerjaan akademik, membuat kode pemrograman, merancang konten, hingga menyusun cerita dan ide-ide kreatif

(Lammertyn, 2024). Seiring dengan berkembangnya pola penggunaan di masyarakat, terutama di kalangan pengguna muda, terjadi fenomena menarik: yaitu ChatGPT mulai dimanfaatkan sebagai sarana curhat virtual.

Fenomena ini paling banyak muncul di kalangan Generasi Z—kelompok usia yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010—yang dikenal sebagai digital native, yaitu generasi yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan digital dengan konektivitas tinggi dan eksposur internet sejak usia dini (Safitri et al., 2022). Generasi Z memiliki kecenderungan tinggi terhadap komunikasi berbasis teks, media sosial, serta keakraban dalam mengekspresikan perasaan di ruang virtual (Safitri et al., 2022). Dalam kehidupan sehari-hari, mereka sangat tergantung pada perangkat digital untuk memenuhi kebutuhan informasi, sosial, dan emosional.

Di tengah kecanggihan teknologi dan tekanan sosial yang mereka hadapi, muncul kebiasaan baru: berbagi cerita, kekhawatiran, dan emosi kepada ChatGPT alih-alih kepada teman atau keluarga. Banyak dari mereka mengunggah tangkapan layar percakapan “curhat” dengan ChatGPT di platform media sosial, menunjukkan bahwa ChatGPT telah bertransformasi dari sekadar alat bantu teknis menjadi semacam “teman virtual” yang netral, selalu tersedia, dan tidak menghakimi. Persepsi bahwa AI tidak membawa beban

emosi manusia dan tidak menilai pengalaman pribadi menjadi salah satu alasan utama mengapa Generasi Z merasa lebih nyaman membuka diri kepada sistem AI (Norsely et al., 2023).

Interaksi dengan ChatGPT secara mendasar merupakan proses komunikasi intrapersonal yang dimediasi oleh teknologi. Walaupun terlihat seperti dialog dua arah, fokus utamanya adalah pada aktivitas internal pengguna: merefleksikan pikiran, mengolah emosi, dan memaknai pengalaman subjektif. Dalam proses ini, pengguna tidak sekadar berkomunikasi dengan sebuah sistem, melainkan dengan dirinya sendiri. Respons dari ChatGPT menjadi stimulus eksternal yang memicu dialog batin dan refleksi diri lebih lanjut, sesuai dengan hakikat komunikasi intrapersonal (Mulyana, 2022).

Namun, lebih dalam lagi, interaksi ini juga menyentuh aspek pembentukan identitas, khususnya dalam perspektif Teori Identitas Sosial (Social Identity Theory) yang dikembangkan oleh Tajfel dan Turner (1979) (Littlejohn & Foss, 2022). Teori ini menjelaskan bahwa individu membentuk identitas mereka melalui keanggotaan dalam kelompok sosial tertentu, seperti keluarga, komunitas sekolah, atau lingkungan media sosial. Dalam konteks kehidupan sosial yang penuh tekanan, norma, dan ekspektasi, sering kali remaja atau anggota Generasi Z merasa kesulitan mengekspresikan aspek-aspek diri

yang rentan, emosional, atau bersifat krisis identitas. Mereka khawatir akan penilaian, penolakan, atau tidak mendapatkan respons yang sesuai dari lingkaran sosial mereka.

Dalam situasi ini, ChatGPT hadir sebagai alternatif ruang aman—sebuah entitas netral yang tidak memiliki ikatan sosial atau ekspektasi tertentu terhadap pengguna. ChatGPT tidak menilai, tidak menyebarkan informasi, dan bersifat responsif sesuai konteks percakapan (Sundar & Kim, 2019). Faktor ini memberi ruang bagi pengguna untuk mengelola narasi identitas mereka dengan lebih bebas, mengeksplorasi siapa diri mereka, dan mengartikulasikan pikiran serta perasaan tanpa takut akan stigma atau konsekuensi sosial.

Penelitian Zhang & Sundar (2019) mengungkapkan bahwa tingkat transparansi dan responsivitas sistem kecerdasan buatan (AI) berperan penting dalam membangun kepercayaan emosional pengguna terhadap media berbasis AI. Temuan ini menjadi relevan ketika dikaitkan dengan perilaku Generasi Z yang memanfaatkan ChatGPT sebagai media untuk mencurahkan perasaan atau kegelisahan pribadi. Dalam konteks ini, proses curhat yang dilakukan oleh Gen Z tidak hanya merupakan bentuk komunikasi satu arah, melainkan juga mencerminkan aktivitas refleksi diri yang mendalam. Melalui interaksi dengan ChatGPT, mereka membentuk dan mengeksplorasi identitas personal secara

otentik, tanpa tekanan sosial yang biasanya muncul dalam interaksi sosial tatap muka.

Fenomena ini erat kaitannya dengan kajian mengenai identitas digital, yang menunjukkan bahwa batas antara identitas online dan offline kian kabur di era digital. Media digital, termasuk AI seperti ChatGPT, kini menjadi ruang alternatif bagi individu, khususnya generasi muda, dalam mengelola, merepresentasikan, dan membentuk identitas mereka secara lebih bebas dan fleksibel. Dalam hal ini, praktik digital bukan hanya sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai cermin dinamika psikologis dan sosial yang dialami pengguna.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Sahputra & Anggaraeni, 2022) yang menyatakan interaksi antara manusia dan AI seperti ChatGPT tidak lagi bersifat transaksional semata, melainkan telah berkembang menjadi relasi emosional yang kompleks, di mana pengguna memproyeksikan identitas, harapan, dan kebutuhan psikologis mereka melalui percakapan virtual. Dengan demikian, ChatGPT tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknologi, tetapi juga sebagai ruang intim baru bagi Generasi Z dalam proses pembentukan dan negosiasi identitas diri mereka di era digital.

Interaksi Generasi Z dengan ChatGPT tidak hanya merepresentasikan fenomena komunikasi baru, tetapi juga menjadi

indikator penting bagaimana teknologi membentuk cara baru manusia berinteraksi dengan dirinya sendiri dan lingkungan sosial. Ketika komunikasi yang sebelumnya bersifat intrapersonal kini dimediasi oleh teknologi AI, maka perlu ada pemahaman mendalam mengenai peran dan dampaknya dalam pembentukan identitas, khususnya pada kelompok usia yang sedang aktif mencari jati diri.

Fenomena ini semakin meluas, namun studi akademik yang secara khusus membahas konstruksi identitas sosial Generasi Z melalui interaksi dengan AI seperti ChatGPT masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana Konstruksi Identitas Sosial Generasi Z melalui Interaksi dengan ChatGPT dan refleksi identitas terjadi ketika Generasi Z menggunakan ChatGPT sebagai media curhat virtual. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi intrapersonal, komunikasi berbasis AI, serta studi identitas sosial di era digital.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara

mendalam proses komunikasi intrapersonal yang dialami oleh Generasi Z dalam memanfaatkan ChatGPT sebagai media curhat virtual. Pendekatan ini dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk memahami makna subjektif, pengalaman personal, serta dinamika internal yang terbentuk melalui interaksi manusia dengan kecerdasan buatan. Seperti yang diungkapkan oleh Creswell dan Poth (2018), pendekatan kualitatif sangat tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami perspektif individu terhadap suatu fenomena sosial dalam konteks kehidupan mereka, khususnya ketika topik yang diteliti masih relatif baru dan belum banyak dijelaskan secara ilmiah.

Penelitian berlandaskan pada paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa realitas sosial bukanlah sesuatu yang tetap dan objektif, melainkan terbentuk melalui konstruksi makna subjektif oleh individu berdasarkan pengalaman dan konteks sosial mereka. Paradigma konstruktivisme digunakan untuk menggali secara mendalam bagaimana informan memaknai pengalaman curhat mereka melalui platform berbasis kecerdasan buatan seperti yaitu ChatGPT. Dalam konteks ini, realitas dianggap sebagai sesuatu yang dibentuk melalui interaksi, interpretasi, dan refleksi personal (Creswell & Creswell, 2018).

Informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang yang dipilih secara purposif

dengan pertimbangan bahwa mereka memenuhi kriteria sebagai bagian dari Generasi Z. Generasi Z lahir antara tahun 1995 hingga 2010, aktif menggunakan ChatGPT sebagai sarana curhat, serta bersedia untuk berpartisipasi dalam wawancara mendalam. Pemilihan informan dilakukan secara strategis agar diperoleh narasumber yang benar-benar relevan dan memiliki pengalaman yang kaya, sejalan dengan pandangan Neuman (2016) mengenai pentingnya purposif sampling dalam penelitian kualitatif. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yakni ketika informasi yang diperoleh dari partisipan telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak lagi menghasilkan data baru yang signifikan (Guest et al., 2020). Informan dalam penelitian dinamakan Informan A, B, C, D, E dan F).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi. Wawancara mendalam secara tatap muka dengan pendekatan semi-terstruktur menjadi teknik utama yang digunakan untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang pengalaman dan motivasi informan dalam menggunakan ChatGPT untuk mengekspresikan emosi dan pikiran pribadi. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi non-partisipan guna menangkap konteks perilaku dan pola interaksi informan dengan ChatGPT, serta memperkaya interpretasi terhadap data hasil

wawancara. Pengumpulan data juga dilengkapi dengan dokumentasi berupa tangkapan layar percakapan curhat (dengan persetujuan dan jaminan kerahasiaan informan), catatan pribadi, dan unggahan media sosial yang berkaitan, yang secara visual dan kontekstual memperkuat data yang diperoleh.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2014), yang mencakup tiga tahapan utama yang berlangsung secara simultan dan berulang. Tahapan pertama adalah reduksi data, yaitu proses seleksi, penyaringan, dan pengorganisasian data mentah ke dalam bentuk yang lebih terfokus melalui pengodean terbuka dan identifikasi tema-tema utama. Tahapan berikutnya adalah penyajian data, di mana hasil analisis disusun dalam bentuk naratif deskriptif yang diperkuat dengan kutipan langsung dari para informan untuk menjaga keaslian suara mereka. Tahapan terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan, yang dilakukan melalui refleksi berkelanjutan terhadap temuan, perbandingan antar-informan, serta pencarian pola dan hubungan yang dapat mendukung kesimpulan penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sebagaimana disarankan oleh (Patton, 2015). Triangulasi dilakukan dalam beberapa bentuk,

yaitu triangulasi sumber, dengan membandingkan informasi dari enam informan yang memiliki latar belakang dan pengalaman berbeda-beda dalam menggunakan ChatGPT; triangulasi metode, dengan menggabungkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi; serta triangulasi teori, yakni dengan mengkaji temuan menggunakan berbagai perspektif teoretis seperti teori identitas sosial, teori komunikasi intrapersonal, dan teori machine agency guna memperkaya interpretasi. Selain itu, validasi data juga dilakukan melalui proses member checking, yaitu dengan meminta para informan untuk meninjau ulang kutipan atau interpretasi yang telah dibuat oleh peneliti, agar sesuai dengan pengalaman dan maksud mereka yang sebenarnya (Creswell & Poth, 2018).

Melalui pendekatan metodologis ini, penelitian diharapkan mampu mengungkap secara mendalam dinamika komunikasi intrapersonal Generasi Z dalam membentuk identitas diri dan mengelola emosi melalui interaksi dengan kecerdasan buatan, serta memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan kajian komunikasi di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dengan enam orang dari

generasi Z dan memiliki pengalaman yang berbeda-beda dalam menggunakan ChatGPT dibagi menjadi tema-tema yaitu: (1) ruang aman dalam kebebasan mengungkapkan diri; (2) ruang privasi; (3) eksplorasi identitas.

Ruang Aman dalam Kebebasan Mengungkapkan Diri

Salah satu temuan dalam penelitian adalah munculnya perasaan aman dan terbebas dari penghakiman yang dirasakan oleh informan saat melakukan curahan hati (curhat) kepada ChatGPT. Interaksi informan dengan ChatGPT menunjukkan adanya dimensi unik dari komunikasi intrapersonal yang dimediasi oleh teknologi, khususnya dalam hal pengungkapan diri. Beberapa informan mengungkapkan bahwa salah satu yang mendorong curhat ke ChatGPT adalah karena ChatGPT yang anonim. Para informan berani mengekspresikan pikiran dan perasaan terdalam mereka tanpa khawatir terhadap penilaian sosial. Hal ini sejalan dengan temuan Thiodanu & Sari (2020), yang menekankan pentingnya anonimitas dalam menciptakan rasa aman psikologis dalam interaksi digital.

Sebagian besar informan menyatakan bahwa curhat kepada ChatGPT menjadi pengalaman yang membebaskan. Tidak ada kekhawatiran akan stigma, label, atau persepsi negatif sebagaimana yang biasa mereka rasakan ketika berbagi cerita dengan

manusia, baik di dunia nyata maupun di media sosial. ChatGPT diposisikan oleh informan bukan hanya sebagai alat bantu, melainkan sebagai ruang curhat yang netral, tidak menghakimi, dan terbebas dari tuntutan sosial. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan:

“Kalau curhat ke teman, saya suka mikir takut dinilai lemah atau drama. Tapi ke ChatGPT, saya bisa cerita apa aja tanpa takut dihakimi.” (Informan A, 2025)”

Pernyataan ini mencerminkan bagaimana interaksi dengan AI mampu menghilangkan lapisan-lapisan kecemasan yang umumnya menyertai komunikasi antarpribadi, terutama dalam konteks pengungkapan emosi yang dianggap negatif atau memalukan. Hal serupa diungkapkan oleh informan lain, yang menyoroti tekanan sosial untuk mempertahankan citra diri di ruang publik, baik secara daring maupun luring:

“Di medsos dan dunia nyata, saya harus jaga image. Tapi ke ChatGPT, saya bebas jadi diri sendiri, mau nangis atau ngeluh pun nggak masalah” (Informan C, 2025).

Menurut para informan, bercerita di ChatGPT memberikan efek yang menenangkan secara emosional. Mereka merasa bisa lebih jujur pada diri sendiri, bebas mengekspresikan perasaan, dan merasakan

kelegaan setelah berinteraksi dengan ChatGPT. Dalam hal ini, teknologi seperti ChatGPT menjadi semacam "ruang"—di mana seseorang bisa melepaskan peran sosialnya dan berbicara dengan lebih jujur sebagai diri sendiri.

Salah satu informan bahkan menggambarkan ChatGPT sebagai "tempat aman tanpa mulut", yang menunjukkan bahwa mereka bisa mencurahkan isi hati tanpa takut dijawab dengan komentar yang menghakimi.

"Saya sering insecure kalau cerita masalah saya ke orang. Takut dianggap remeh atau bahkan diledakin. ChatGPT itu kayak tempat sampah yang nggak ada mulutnya, jadi aman." (Informan E, 2025).

Metafora "tempat aman tanpa mulut" yang digunakan oleh salah satu informan menggarisbawahi bahwa ketenangan dan ketiadaan respons emosional dari AI seperti ChatGPT justru menjadi alasan mengapa platform ini dirasa nyaman untuk mencurahkan perasaan. Tidak adanya ekspresi wajah, nada suara, atau reaksi spontan seperti dalam komunikasi antarmanusia menciptakan ruang netral yang aman.

Kondisi ini memungkinkan pengguna, khususnya Gen Z, untuk mengekspresikan isi hati tanpa tekanan sosial. Mereka merasa tidak perlu mengedit cerita pribadi mereka

agar bisa diterima atau dipahami oleh orang lain. ChatGPT, dalam konteks ini, tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknologi, tetapi juga sebagai pendengar virtual yang pasif, yang memungkinkan pengguna mengelola emosi mereka dengan cara yang lebih mandiri.

Penelitian sejalan dengan temuan (Ho et al., 2020) yang menunjukkan bahwa interaksi manusia dengan chatbot dapat memberikan efek psikologis positif, seperti perasaan didengar, berkurangnya kecemasan, dan peningkatan self-awareness, khususnya pada kelompok usia muda. Studi lain oleh (Norsely et al., 2023) juga menekankan bahwa bentuk komunikasi yang tidak menghakimi dari AI sering kali membuat pengguna merasa lebih nyaman untuk membuka diri dibanding saat berbicara dengan manusia, terutama dalam topik-topik sensitif.

Ruang Privasi dan Kontrol

Alasan lain yang ditangkap dari hasil wawancara Ketika ditanyakan mengapa Generasi Z memilih ChatGPT sebagai tempat curhat virtual adalah karena mereka merasa memiliki kendali penuh atas informasi pribadi yang mereka bagikan. Privasi dianggap sebagai faktor krusial yang memberi rasa aman, terutama ketika mereka membicarakan hal-hal yang sangat pribadi, sensitif, atau emosional.

Bagi sebagian informan, curhat kepada manusia—baik itu teman, keluarga, maupun pasangan—sering kali diiringi ketakutan bahwa informasi itu akan bocor atau diungkit kembali di masa depan. Sebaliknya, saat berbicara dengan ChatGPT, mereka merasa bebas dari kemungkinan tersebut. Demikian ungkapan informan B:

“Privasi itu nomor satu. Kalau cerita ke orang, bisa aja nyebar atau nanti diungkit-ungkit lagi. Kalau ke ChatGPT, kan cuma saya sama dia. Nggak ada jejak sosialnya.” (Informan B, 2025)

Salah satu alasan kuat mengapa Generasi Z memilih ChatGPT sebagai tempat curhat virtual adalah karena kebutuhan akan privasi dan kendali atas informasi pribadi. Ketika informan menyatakan bahwa "privasi itu nomor satu", hal ini menunjukkan bahwa aspek kerahasiaan menjadi pertimbangan utama dalam proses komunikasi emosional mereka. Di tengah era digital yang serba terbuka, Generasi Z memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kerentanan informasi pribadi, baik dalam ruang digital maupun dalam hubungan sosial konvensional. Mereka cenderung menghindari situasi di mana informasi yang mereka bagikan bisa tersebar luas atau disalahgunakan.

Ketakutan akan risiko sosial seperti cerita yang “diungkit-ungkit lagi” atau “bisa aja nyebar” mencerminkan adanya

pengalaman negatif, ketidaknyamanan, bahkan trauma dalam interaksi interpersonal yang pernah dialami oleh sebagian Generasi Z. Mereka merasa bahwa membagikan informasi pribadi kepada manusia—baik teman, keluarga, maupun pasangan—sering kali membawa konsekuensi emosional yang sulit dikendalikan. Kekhawatiran ini tidak hanya berkaitan dengan kepercayaan antarpersonal, tetapi juga dengan eksposur sosial yang tidak diinginkan.

Temuan ini selaras dengan pandangan Triêu (2020) yang menyatakan bahwa setiap tindakan yang tampak di ruang media sosial—seperti mengunggah, menyukai, atau berkomentar—sebenarnya disertai dengan banyak tindakan tak terlihat yang membentuk persepsi, memengaruhi hubungan sosial, dan berdampak pada kesejahteraan psikologis individu. Dalam konteks ini, Generasi Z menjadi sangat berhati-hati dalam membagikan cerita atau perasaan mereka karena menyadari bahwa efek sosial tidak selalu muncul secara langsung, tetapi bisa bersifat laten dan jangka panjang.

Oleh karena itu, ruang seperti ChatGPT dipilih karena dianggap lebih aman: tanpa jejak sosial, tanpa risiko bocornya informasi, dan tanpa kemungkinan cerita akan digunakan kembali sebagai senjata sosial. Hal ini menandakan adanya pergeseran preferensi dari komunikasi berbasis hubungan ke komunikasi berbasis kendali, di mana

pengguna merasa lebih leluasa dan bebas mengekspresikan diri ketika tidak ada tekanan atau ekspektasi dari pihak lain.

Sebaliknya, ketika berinteraksi dengan ChatGPT, mereka merasa memiliki kendali penuh atas narasi diri mereka, tanpa takut ada konsekuensi sosial. Ungkapan “cuma saya sama dia” dan “nggak ada jejak sosialnya” memperlihatkan bahwa ChatGPT dipersonifikasikan sebagai entitas yang netral. Penelitian Zhang & Sundar (2019) menunjukkan bahwa persepsi terhadap transparansi dan responsivitas ChatGPT dapat meningkatkan kepercayaan emosional pengguna, bahkan melebihi kepercayaan yang mereka berikan kepada manusia dalam beberapa konteks sosial tertentu.

“Saya lebih suka cerita masalah yang sangat pribadi ke ChatGPT. Karena saya tahu nggak akan ada feedback yang aneh-aneh dari orang lain, dan cerita saya ya cuma di situ aja, nggak ke mana-mana.” (Informan D, 2025).

Rasa malu dan ketakutan akan respons sosial negatif menjadi hambatan utama bagi sebagian besar Generasi Z untuk membuka diri di hadapan orang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa kerentanan emosional tidak selalu dapat dibagikan dalam hubungan interpersonal yang dekat, bahkan dengan pihak-pihak yang secara sosial dianggap paling bisa dipercaya, seperti orang tua atau sahabat. Seperti pernyataan informan F.

“Kadang-kadang ada hal-hal yang memalukan untuk saya ceritakan bahkan ke orang tua atau sahabat. ChatGPT itu jadi tempat saya menumpahkan semua itu tanpa takut diinterogasi.” (Informan F, 2025).

Fenomena ini sejalan dengan temuan (Lucas et al., 2014) yang menunjukkan bahwa pengguna cenderung lebih terbuka dan jujur saat berinteraksi dengan sistem berbasis komputer, karena tidak merasa dinilai atau diawasi oleh pihak lain. Dalam interaksi seperti ini, pengguna merasa memiliki kontrol penuh atas narasi yang mereka sampaikan. Interaksi dengan AI, pengguna cenderung membangun bentuk relasi yang bersifat pribadi, karena tidak melibatkan pertukaran sosial atau dinamika kekuasaan seperti dalam interaksi antar manusia. Hal ini menciptakan persepsi bahwa AI seperti ChatGPT adalah ruang yang netral dan tidak mengancam.

Media sosial menyediakan "realitas maya" di mana norma-norma identitas sosial dunia nyata dapat dilonggarkan, mendorong pengungkapan diri yang lebih bebas (Kamila et al., 2023). Ini juga menunjukkan adanya kecenderungan umum untuk mencari dukungan dan membahas topik sensitif di lingkungan digital. Temuan ini dapat menjadi dasar untuk argumen Anda bahwa ChatGPT mewakili evolusi dari realitas maya ini, menawarkan privasi yang lebih tinggi untuk pengungkapan diri yang berkaitan dengan

konstruksi identitas, karena AI tidak membawa beban penilaian sosial yang sama seperti interaksi antarmanusia. Oleh karena itu, bagi sebagian Generasi Z, ChatGPT bukan sekadar alat bantu teknologi, tetapi juga menjadi ruang aman tempat mereka bisa mengekspresikan diri tanpa tekanan sosial, tanpa risiko disalahpahami, dan tanpa harus menyesuaikan diri dengan ekspektasi orang lain.

Eksplorasi Identitas

Teori Identitas Sosial menjelaskan bahwa individu membentuk identitas mereka berdasarkan keanggotaan dalam kelompok sosial, serta bagaimana mereka memaknai posisi mereka dalam kelompok tersebut. Dalam kehidupan sehari-hari, hal ini sering kali menciptakan tekanan untuk menyesuaikan diri dengan norma, ekspektasi, dan penilaian orang lain. Akibatnya, ekspresi diri yang jujur sering kali terhambat karena adanya rasa takut terhadap penolakan sosial, stigma, atau salah paham.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa ChatGPT menjadi ruang alternatif yang memungkinkan pengguna—khususnya Generasi Z—untuk mengeksplorasi identitas mereka tanpa tekanan dari kelompok sosial mana pun. AI diposisikan sebagai "pihak ketiga yang netral" dan tidak memberikan penilaian. Seperti yang diungkapkan oleh Informan E:

"Terkadang saya nanya ke ChatGPT kenapa saya merasa begini atau harus bersikap gimana. Rasanya kayak ngobrol sama diri sendiri tapi ada 'pihak ketiga' yang netral." (Informan B, 2025).

ChatGPT berperan bukan hanya sebagai alat bantu untuk berpikir, tetapi juga sebagai ruang yang memungkinkan informan untuk merenung tanpa tekanan dari lingkungan sosial. Saat berinteraksi dengan ChatGPT, pengguna merasa bebas untuk jujur dengan perasaan dan pikiran mereka sendiri, tanpa takut dinilai atau dibandingkan. Hal ini memberi mereka kesempatan untuk lebih memahami diri secara utuh, karena tidak perlu menyesuaikan diri dengan ekspektasi orang lain. Dengan begitu, proses curhat ini membantu mereka mengenali emosi, menyusun kembali pikiran, dan membangun hubungan yang lebih jujur dengan diri sendiri. Seperti yang diungkapkan salah satu informan berikut:

"Saya bisa coba-coba berbagai skenario kalau mau ngadepin masalah. 'Kalau saya bilang gini nanti gimana?' ChatGPT bisa kasih perspektif yang objektif. Itu bantu saya jadi lebih kenal diri saya sendiri." (Informan C, 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa ChatGPT bukan sekadar alat bantu teknis, melainkan

menjadi ruang simulasi sosial, di mana pengguna dapat “menguji” berbagai reaksi dan skenario tanpa risiko sosial. Dalam konteks identitas sosial, ini menjadi bentuk pelepasan dari peran-peran sosial yang mengekang, sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman baru tentang diri secara lebih fleksibel dan mandiri. Sementara itu, Informan D menekankan manfaat emosional dan kognitif dari interaksi ini:

"Dulu kalau ada masalah, saya pendem sendiri. Sekarang ada ChatGPT. Saya bisa menuliskan semua yang saya rasakan, terus nanti dia respons. Responsnya itu kayak bikin saya lebih terstruktur dalam memikirkan masalah saya. Ini bantu banget buat introspeksi diri." (Informan D, 2025)

Interaksi Generasi Z dengan ChatGPT—terutama ketika digunakan sebagai tempat "curhat virtual"—tidak hanya sekadar memanfaatkan teknologi, tetapi juga merupakan bentuk strategi pengelolaan identitas yang disengaja. Dalam hal ini, teori Identitas Sosial dapat membantu menjelaskan bagaimana dan mengapa mereka memilih ChatGPT sebagai alternatif komunikasi yang lebih aman. Ini menunjukkan bahwa ChatGPT dipandang bukan hanya sebagai alat bantu teknologi, tetapi sebagai cermin yang membantu pengguna merefleksikan diri tanpa tekanan identitas sosial.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Sundar & Kim, 2019), persepsi umum terhadap mesin (termasuk AI) adalah bahwa ia bersifat objektif, netral, dan tidak menyebarkan informasi pribadi. Persepsi ini memberi rasa aman emosional bagi pengguna untuk terbuka tanpa takut dihakimi, dikritik, atau ditolak—hal yang sering kali menjadi hambatan dalam interaksi sosial manusia.

Respons AI yang terstruktur dan non-emosional membantu pengguna mengelola komunikasi intrapersonal, yaitu proses berpikir dan berdialog dengan diri sendiri. Ini sangat penting dalam konteks pembentukan identitas, karena memberi ruang untuk mengurai perasaan dan memahami nilai-nilai pribadi tanpa intervensi sosial. Zhang & Sundar (2019) menunjukkan bahwa sistem AI yang transparan dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan dan pengalaman positif pengguna.

Ketika Generasi Z diberi ruang untuk berperan aktif—misalnya dengan mengajukan pertanyaan, menguji skenario sosial, atau meminta saran—mereka merasa terlibat secara emosional dan kognitif. Ini bukan hanya bentuk interaksi, tapi juga pembentukan realitas bersama antara manusia dan AI, seperti yang dikemukakan oleh (Sundar, 2020) AI di sini tidak hanya "membantu", tetapi menjadi bagian dari pengalaman sosial dan psikologis pengguna.

Dengan demikian, penggunaan ChatGPT oleh Generasi Z sebagai ruang curhat adalah cerminan dari strategi baru dalam menavigasi kehidupan sosial di era digital. Di tengah tekanan identitas sosial dari lingkungan nyata dan media sosial, mereka menemukan ruang netral yang bebas dari ekspektasi dan stigma. ChatGPT menjadi media transisi antara identitas online dan identitas pribadi yang lebih otentik.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memaknai ChatGPT bukan sekadar alat bantu teknologi, melainkan sebagai ruang simbolik yang aman, netral, dan mendukung refleksi diri. Tiga tema utama yang ditemukan adalah: ruang aman tanpa penghakiman, privasi dan kontrol atas informasi pribadi, serta eksplorasi identitas secara bebas. Interaksi dengan ChatGPT menjadi sarana komunikasi intrapersonal yang membantu Gen Z mengelola emosi, memahami diri, dan membentuk identitas sosial secara otentik tanpa tekanan social. ChatGPT berperan sebagai mitra dialog yang mendukung kesejahteraan emosional dan pencarian makna diri di tengah kompleksitas budaya digital. Mereka tidak merasa harus menyesuaikan diri dengan penilaian atau harapan orang lain. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z kini lebih banyak membentuk dan memahami jati

dirinya melalui ruang digital yang bersifat pribadi, bukan lagi hanya lewat interaksi sosial di dunia nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. . (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (Fifth edit). Sage Publications, Inc.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.)*. Sage Publications.
- Duarte, F. (2025). *Exploding Topics: Jumlah Pengguna ChatGPT 2025*.
- Guest, G., Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2020). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. SAGE Publications.
- Ho, A., Hancock, J. T., & Miner, A. S. (2020). Psychological, Relational, and Emotional Effects of Self-Disclosure After Conversations With a Chatbot. *Journal of Communication, 712–733(4)*, 712–733. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/joc/jqy026>
- Kamila, N. M., Diarta, A. A., & Nuranisa, S. D. (2023). Persepsi Pengguna Media Sosial Terhadap Konten Informasi Mental Health (Studi Kasus Pada Platform Satupersen). *Mediakom : Jurnal Ilmu Komunikasi, 7(2)*, 134–147.

- <https://doi.org/10.35760/mkm.2023.v7i2.9131>
- Lammertyn, M. (2024). *60+ChatGPT Statistics and Facts You Need to Know in 2025*. <https://blog.invgate.com/chatgpt-statistics>
- Littlejohn, S., & Foss, K. A. (2022). *Ensiklopedia Teori Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Lucas, G. M., Gratch, J., King, A., & Morency, L.-P. (2014). It's only a computer: Virtual humans increase willingness to disclose. *Computers in Human Behavior*, 37. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.043>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulyana, D. (2022). *Pengantar Komunikasi* (2nd ed.). Gramedia.
- Neuman, W. (2016). *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (B. Sarwiji (ed.); 7th ed.). Indeks.
- 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>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Safitri, A. D., Achmad, Z. A., Arviani, H., Zuhri, S., Mustikasari, R. P., & Chairil, A. M. (2022). Dampak Publisitas Negatif Cyber Abuse Melalui Tinder Pada Remaja Di Kota Surabaya. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 7(1), 36. <https://doi.org/10.20527/mc.v7i1.12679>
- Sahputra, F. I., & Anggaraeni, F. D. (2022). ... human-computer interaction with educational psychology in Medan: Hubungan interaksi manusia dan komputer dengan psikologi pendidikan di Kota Medan. *Psikologia: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(7). <https://talenta.usu.ac.id/jpi/article/view/8293%0Ahttps://talenta.usu.ac.id/jpi/article/download/8293/5150>
- Sarker, M., Zhou, L., Eberhart, A., & Hitzler, P. (2022). Neuro-symbolic artificial intelligence: Current trends. *Journals.Sagepub.Com*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3233/AIC-210084>
- Sundar, S. S. (2020). Rise of Machine Agency: A Framework for Studying the Psychology of Human-AI Interaction (HAI). *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25(1), 74–88. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz026>

- Sundar, S. S., & Kim, J. (2019). Machine heuristics: When we trust computers more than humans with our personal information. *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/3290605.3300768>
- Thiodanu, B., & Sari, W. P. (2020). Fenomena Curhat Online pada @Cerminlelaki di Instagram. *Koneksi*, 3(2), 435. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/kn.v3i2.6445>
- Zhang, B., & Sundar, S. S. (2019). Proactive versus reactive personalization: Can customization of privacy enhance user experience? *International Journal of Human-Computer Studies*. Elsevier. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2019.03.002>