

# CHATGPT SEBAGAI TEMAN CERITA: ANALISIS PEMENUHAN EMPATI GEN Z MELALUI *USES AND GRATIFICATION*

FIKI NASYITHA

## ABSTRAK

Perkembangan kecerdasan buatan generatif menjadikan ChatGPT tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu akademik, tetapi juga sebagai medium komunikasi emosional bagi Generasi Z. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Gen Z memaknai penggunaan ChatGPT sebagai teman cerita dalam memenuhi kebutuhan empati yang tidak sepenuhnya terpenuhi dalam interaksi sosial di dunia nyata. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap lima informan Generasi Z yang aktif menggunakan ChatGPT sebagai media curhat, serta tiga informan psikolog sebagai pendukung. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai ruang aman emosional yang responsif, netral, dan bebas dari penilaian. Dalam interaksi tersebut, ChatGPT mampu mensimulasikan empati kognitif, empati emosional, dan empatik concern sebagaimana dikemukakan oleh Goleman. Ditinjau dari teori *Uses and Gratifications*, penggunaan ChatGPT memenuhi kebutuhan *companionship*, *emotional release*, *relaxation*, *escape*, dan *information*. Namun, empati yang dihadirkan bersifat terbatas dan tidak dapat sepenuhnya menggantikan empati manusia. Informan psikolog menegaskan bahwa penggunaan ChatGPT bersifat adaptif dalam jangka pendek, tetapi berpotensi menimbulkan ketergantungan emosional jika menggantikan relasi interpersonal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ChatGPT berfungsi sebagai alternatif pemenuhan empati bagi Gen Z, namun tidak dapat menggantikan kehadiran relasi emosional yang autentik.

**Kata kunci:** ChatGPT, Generasi Z, empati, komunikasi interpersonal

**CHATGPT AS A STORYTELLING FRIEND: ANALYSIS OF GEN Z'S  
EMPATHY FULFILLMENT THROUGH USES AND GRATIFICATION**

**FIKI NASYITHA**

**ABSTRACT**

*The development of generative artificial intelligence has made ChatGPT not only an academic tool, but also a medium of emotional communication for Generation Z. This study aims to analyze how Gen Z perceives the use of ChatGPT as a confidant in fulfilling their need for empathy, which is not fully met in real-world social interactions. This study uses a descriptive qualitative approach with a constructivist paradigm. Data collection was conducted through semi-structured interviews with five Generation Z informants who actively use ChatGPT as a medium for confiding, as well as three psychologist informants as supporters. The informant selection technique used purposive sampling. The results of the study show that ChatGPT is interpreted as an emotionally safe space that is responsive, neutral, and free from judgment. In these interactions, ChatGPT is able to simulate cognitive empathy, emotional empathy, and empathic concern as described by Goleman. From the perspective of Uses and Gratifications theory, the use of ChatGPT fulfills the needs for companionship, emotional release, relaxation, escape, and information. However, the empathy it provides is limited and cannot fully replace human empathy. Psychologists emphasize that the use of ChatGPT is adaptive in the short term, but has the potential to cause emotional dependence if it replaces interpersonal relationships. This study concludes that ChatGPT functions as an alternative for fulfilling empathy for Gen Z, but cannot replace the presence of authentic emotional relationships.*

**Keywords:** ChatGPT, Generation Z, empathy, interpersonal communication