



ChatGPT

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

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Fiki Nasyitha
NIM : 2110411166



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA
2026**



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

SKRIPSI

Fiki Nasyitha

2110411166

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Fiki Nasyitha

NIM : 2110411166

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Desember 2025

Yang menyatakan,


(Fiki Nasyitha)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fiki Nasyitha
NIM : 2110411166
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 22 Desember 2025

Yang menyatakan,


(Fiki Nasyitha)

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fiki Nasyitha
NIM : 2110411166
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : ChatGPT Sebagai Teman Cerita: Analisis Pemenuhan
Empati Gen Z Melalui *Uses and Gratification*

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : (22 Desember 2025)

Yang menyatakan,


(Fiki Nasyitha)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Fiki Nasyitha
NIM : 2110411166
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : ChatGPT Sebagai Teman Cerita: Analisis Pemenuhan Empati
Gen Z Melalui *Uses and Gratification*

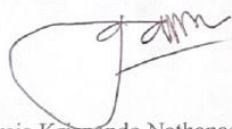
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Dr. Ahmad Zakki Abdullah, S.IP., M.Si.)

Penguji 1



(Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos., M.Si.)

Penguji 2



(Dede Suprayitno, M.Ikom)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



(Uljanatunnisa, S.Sos. MA)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 12 Januari 2026

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat, kemudahan, serta karunia-Nya sehingga skripsi ini yang berjudul “ChatGPT Sebagai Teman Cerita: Analisis Pemenuhan Empati Gen Z Melalui *Uses and Gratification*” dapat berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penelitian ini disusun sejak bulan April tahun 2025. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran skripsi ini sehingga dapat terselesaikan, terutama kepada:

1. Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ketenangan, serta kemudahan dan nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Papa dan Mama karena sudah mendoakan, meyakinkan, dan memberi dukungan yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Kakak tercinta yang sudah turut mendukung, mendoakan peneliti, dan juga meyakinkan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Bapak Dr. Ahmad Zakki Abdullah, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membantu meluangkan waktu serta sabar dalam memberi arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Teman-teman terdekat penulis yaitu Caca, Zahra, Nasywa, Navyra, Shelly, Alia, Sulis, dan Firda yang sudah menemani, menyemangati, dan memberi motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh informan yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk diwawancarai oleh peneliti sehingga membantu proses penelitian.

Jakarta, 24 Desember 2025



Fiki Nasyitha

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	14
I.3 Tujuan Penelitian	14
I.4 Manfaat Penelitian	14
I.4.1 Manfaat Akademik	14
I.4.2 Manfaat Praktis	15
I.5 Sistematika Penulisan	16
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 18
II.1 Penelitian Terdahulu	18
II.2 Konsep dan Teori Penelitian	34
II.2.1 Penggunaan ChatGPT Kecerdasan Buatan (AI).....	34
II.2.2 Generasi Z (Gen Z).....	31
II.2.3 Empati Manusia.....	33
II.2.4 Interaksi Manusia dan Teknologi dalam Perspektif Komunikasi	41
II.2.5 Kerangka Teori.....	43
II.3 Kerangka Pemikiran (Alur Penelitian).....	41
 BAB III METODE PENELITIAN	 43
III.1 Objek Penelitian	43
III.2 Jenis Penelitian	53
III.3 Teknik Pengumpulan Data	53

III.3.1 Wawancara.....	53
III.3.2 Dokumentasi	54
III.4 Sumber Data	54
III.4.1 Data Primer	54
III.4.2 Data Sekunder	54
III.5 Teknik Analisis Data.....	54
III.5.1 Teknik Analisis Data	54
III.5.2 Koding Data	55
III.5.3 Teknik Keabsahan Data	55
III.6 Jadwal Penelitian	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	54
IV.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	54
IV.3 Hasil Penelitian.....	64
IV.3.1 Pola Penggunaan ChatGPT oleh Gen Z sebagai Tempat Cerita.....	65
IV.3.2 Bentuk Empati yang Dirasakan oleh Gen Z ketika Curhat dengan ChatGPT	70
IV.4 Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
V.1 Kesimpulan.....	107
V.2 Saran	108
V.2.1 Saran Teoritis	108
V.2.2 Saran Praktis.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	112
RIWAYAT HIDUP	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Data Tujuan Publik RI Gunakan AI (2025).....	3
Gambar 2	Data ChatGPT, Aplikasi AI dengan Pengguna Terbanyak Global Mei (2025)	4
Gambar 3	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	5
Gambar 4	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	6
Gambar 5	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	7
Gambar 6	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	7
Gambar 7	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	8
Gambar 8	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	9
Gambar 9	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	10
Gambar 10	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	43
Gambar 11	Hasil Pra-survei <i>Google Form</i>	44
Gambar 12	Alur Pencarian Informan.....	61
Gambar 13	Pencarian Informan.....	61
Gambar 14	<i>Project Map</i> Pola dan konteks penggunaan ChatGPT	67
Gambar 15	<i>Project Map</i> Motif dan Kebutuhan Empati Gen Z	77
Gambar 16	<i>Project Map</i> Pengalaman Empati dalam Interaksi dengan ChatGPT.....	80
Gambar 17	<i>Project Map</i> Keamanan, Netralitas, dan Kenyamanan Emosional.....	82
Gambar 18	<i>Project Map</i> Posisi ChatGPT dalam Relasi Sosial Gen Z .	83
Gambar 19	<i>Hierarchy Chart</i>	86
Gambar 20	<i>Word Frequency Query: Word Cloud</i>	87
Gambar 21	<i>Word Frequency Query: Tree Map</i>	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2	Alur Kerangka Pemikiran	41
Tabel 3	Matriks Informan Penelitian	51
Tabel 4	Tabel Rencana Waktu	56
Tabel 5	8 Tipologi U&G (Griffin, 2019)	93
Tabel 6	Analisis Indikator Empati (Goleman, 1997).....	96
Tabel 7	Analisis Fenomena Berdasarkan Hasil Wawancara Gen Z & Wawancara Psikolog	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan Wawancara Gen Z.....	115
Lampiran 2	Transkrip Wawancara Gen Z.....	116
Lampiran 3	Pertanyaan Wawancara Psikolog.....	151
Lampiran 4	Transkrip Wawancara Psikolog.....	152
Lampiran 5	Project NVivo	165
Lampiran 6	<i>Form Informed Consent</i> Narasumber Gen Z.....	165
Lampiran 7	Dokumentasi Wawancara Ahli Psikolog.....	174