

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan ChatGPT sebagai teman cerita oleh Generasi Z merupakan fenomena komunikasi digital yang semakin relevan di tengah meningkatnya kebutuhan emosional dan keterbatasan ruang aman dalam interaksi sosial sehari-hari.

Pertama, penelitian ini menemukan bahwa ChatGPT dimanfaatkan oleh Gen Z sebagai media alternatif untuk bercerita dan menyalurkan emosi, terutama ketika mereka mengalami tekanan psikologis seperti stres akademik, *overthinking*, kecemasan, dan kebingungan dalam mengambil keputusan. ChatGPT dipilih karena dianggap mudah diakses, responsif, tidak menghakimi, serta memberikan ruang anonim yang aman untuk mengekspresikan perasaan.

Kedua, jika dikaitkan dengan teori *Uses and Gratifications*, penggunaan ChatGPT sebagai teman cerita terbukti memenuhi berbagai kebutuhan komunikasi dan psikologis Gen Z. Kebutuhan yang paling dominan adalah *companionship*, *relaxation*, *escape*, *enjoyment*, dan *information*, sementara kebutuhan seperti *excitement* dan *social interaction* muncul sebagai pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa Gen Z secara aktif dan sadar memanfaatkan ChatGPT untuk memperoleh gratifikasi emosional, bukan semata-mata untuk mencari informasi.

Ketiga, penelitian ini menunjukkan bahwa empati yang dirasakan Gen Z dalam interaksi dengan ChatGPT bersifat artifisial atau simulatif. Meskipun ChatGPT tidak memiliki kesadaran dan emosi, respons yang diberikan mampu menciptakan persepsi empati melalui bahasa yang suportif, validatif, dan menenangkan. Empati ini membantu informan merasa didengar dan dipahami secara subjektif, serta berkontribusi pada proses regulasi emosi dalam jangka pendek.

Keempat, berdasarkan perspektif *Human–Machine Communication* (HMC), interaksi antara Gen Z dan ChatGPT menunjukkan bahwa teknologi tidak lagi diposisikan hanya sebagai alat, melainkan sebagai agen komunikasi yang dimaknai

secara emosional. Namun demikian, baik Gen Z maupun para psikolog menegaskan bahwa ChatGPT tidak menggantikan peran hubungan interpersonal manusia, melainkan berfungsi sebagai pelengkap atau ruang transisi emosional ketika dukungan sosial manusia sulit diakses.

Kelima, hasil wawancara dengan tiga psikolog menunjukkan bahwa fenomena ini dapat dipandang sebagai bentuk adaptasi komunikasi di era digital, tetapi juga memiliki potensi risiko. Penggunaan ChatGPT sebagai teman cerita perlu disikapi secara bijak agar tidak menimbulkan ketergantungan emosional, ekspektasi empati yang tidak realistis terhadap manusia, serta penurunan kemampuan komunikasi interpersonal secara langsung.

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa ChatGPT berperan sebagai “teman validasi” yang efektif, namun bukan “teman yang hadir” secara utuh. ChatGPT mampu memenuhi kebutuhan Gen Z akan rasa dipahami tanpa syarat dan tanpa risiko, tetapi justru karena sifat itulah ia tidak melatih kemampuan individu dalam membangun kedekatan yang autentik. Kedekatan manusia selalu melibatkan ketidaknyamanan, risiko emosional, serta keindahan dalam ketidaksempurnaan, aspek-aspek yang tidak dapat direplikasi oleh kecerdasan buatan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang sudah dijabarkan di atas, peneliti ingin menyampaikan saran terkait penelitian ini yang berjudul “ChatGPT Sebagai Teman Cerita: Analisis Pemenuhan Empati Gen Z Melalui *Uses and Gratification*” yakni sebagai berikut:

V.2.1 Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji fenomena penggunaan ChatGPT atau AI sejenis sebagai teman cerita dengan pendekatan dan metode yang berbeda, seperti penelitian kuantitatif atau *mixed methods*, untuk mengukur secara lebih luas dampak penggunaan AI terhadap kesehatan mental dan pola komunikasi interpersonal. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat membandingkan pengalaman pengguna ChatGPT dengan platform AI lainnya.

V.2.2 Saran Praktis

1. Bagi Generasi Z, penggunaan ChatGPT sebagai teman cerita dapat dimanfaatkan sebagai sarana refleksi diri dan regulasi emosi secara sementara. Namun, pengguna diharapkan tetap menjaga keseimbangan dengan membangun dan memelihara hubungan interpersonal di dunia nyata agar kebutuhan empati dapat terpenuhi secara lebih utuh dan berkelanjutan.
2. Bagi para pendidik, konselor, dan praktisi kesehatan mental, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memahami pola *coping digital* yang dilakukan oleh Gen Z. Pendekatan edukatif terkait literasi emosional dan penggunaan teknologi secara sehat menjadi penting untuk mencegah ketergantungan berlebihan pada AI.