

PENGALAMAN GENERASI Z DALAM BERINTERAKSI DENGAN CHATGPT SEBAGAI RUANG KONSULTASI EMOSIONAL ALTERNATIF

VICTORIA HUTAGALUNG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengalaman interaksi Generasi Z yang pernah menjalani konseling profesional dalam menggunakan ChatGPT sebagai ruang konsultasi emosional alternatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap enam informan Generasi Z yang memiliki pengalaman konseling dengan psikolog atau psikiater, serta dokumentasi tangkapan layar percakapan informan dengan ChatGPT. Data dianalisis melalui proses transkripsi, koding, dan kategorisasi menggunakan NVivo 15. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT digunakan sebagai ruang komunikasi berbasis teks untuk bercerita, memahami emosi, meminta arahan, memperoleh validasi, dan menenangkan diri ketika bantuan manusia atau profesional belum tersedia. Penggunaan ChatGPT berkaitan dengan kemudahan akses, respons cepat, rasa aman, serta kebutuhan untuk tidak membebani orang lain. Dalam kerangka teori *coping*, ChatGPT berperan dalam *problem-focused coping* melalui pencarian solusi dan arahan, serta *emotion-focused coping* melalui validasi dan regulasi emosi. Namun, ChatGPT tetap memiliki batasan, terutama terkait validasi instan dan potensi ketergantungan. ChatGPT dimaknai sebagai ruang pendamping emosional, bukan pengganti relasi manusia maupun layanan profesional.

Kata kunci: ChatGPT, *coping*, Generasi Z, komunikasi manusia-AI, konsultasi emosional.

GENERATION Z'S EXPERIENCE INTERACTING WITH CHATGPT AS AN ALTERNATIVE SPACE FOR EMOTIONAL CONSULTATION

VICTORIA HUTAGALUNG

ABSTRACT

This study aims to identify and describe the interaction experiences of Generation Z who have undergone professional counseling in using ChatGPT as an alternative emotional consultation space. This study employed a qualitative method with a phenomenological approach. Data were collected through semi-structured interviews with six Generation Z informants who had counseling experiences with psychologists or psychiatrists, as well as documentation of screenshots of their conversations with ChatGPT. The data were analyzed through transcription, coding, and categorization using NVivo 15. The findings show that ChatGPT is used as a text-based communication space to share stories, understand emotions, seek guidance, receive validation, and calm down when human or professional support is not immediately available. The use of ChatGPT is related to ease of access, fast responses, a sense of safety, and the need to avoid burdening others. Based on coping theory, ChatGPT plays a role in problem-focused coping through the search for solutions and guidance, and in emotion-focused coping through validation and emotional regulation. However, ChatGPT has limitations, particularly regarding instant validation and the potential for dependency. ChatGPT is understood as an emotional companion space, not a substitute for human relationships or professional services.

Keywords: ChatGPT, coping, emotional consultation, Generation Z, human-AI communication.