

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengalaman interaksi Generasi Z dengan ChatGPT sebagai ruang konsultasi emosional alternatif, disimpulkan bahwa ChatGPT digunakan informan bukan hanya sebagai alat pencari informasi, tetapi juga sebagai ruang komunikasi untuk bercerita, menyampaikan emosi, meminta arahan, memperoleh validasi, dan menenangkan diri. Dalam konteks ini, interaksi informan dengan ChatGPT berlangsung melalui pertukaran pesan berbasis teks, ketika informan menyampaikan pengalaman emosionalnya dan menerima respons yang kemudian dimaknai sebagai bentuk dukungan, arahan, maupun validasi. Informan dalam penelitian ini merupakan Generasi Z yang pernah menjalani konseling profesional, sehingga pengalaman mereka menggunakan ChatGPT juga berkaitan dengan pengalaman komunikasi sebelumnya bersama psikolog maupun psikiater.

Pengalaman konseling profesional menjadi konteks penting dalam penelitian ini. Informan tetap memandang psikolog dan psikiater sebagai pihak yang memiliki kapasitas keilmuan, kemanusiaan, dan kemampuan memahami kondisi emosional secara lebih menyeluruh. Namun, keterbatasan akses, jadwal, biaya, serta kebutuhan respons cepat membuat ChatGPT digunakan sebagai ruang komunikasi alternatif ketika bantuan profesional belum tersedia. Dengan demikian, ChatGPT dimaknai sebagai pelengkap atau ruang pendamping sementara, bukan sebagai pengganti bantuan profesional.

Alasan informan menggunakan ChatGPT berkaitan dengan kemudahan akses, respons yang cepat, kebutuhan tempat bercerita, dan rasa aman karena tidak mengganggu atau membebani orang lain. ChatGPT dianggap sebagai ruang yang tidak menghakimi, dapat diakses kapan saja, serta dapat memberikan sudut pandang alternatif yang dipandang lebih netral oleh informan. Bentuk interaksi informan dengan ChatGPT juga berlangsung secara aktif, seperti curhat, meminta solusi, meminta penjelasan emosi, *journaling* digital, meminta

opini netral, dan *brainstorming*. Hal ini menunjukkan bahwa informan tidak hanya menerima respons ChatGPT secara pasif, tetapi juga mengarahkan percakapan melalui prompt, konteks cerita, dan bentuk respons yang diinginkan.

Dampak penggunaan ChatGPT terlihat pada munculnya perasaan lega, tenang, merasa didengar, terbantu dalam memahami situasi, serta terbantu dalam mengelola emosi. Dalam kerangka teori *coping*, penggunaan ChatGPT dapat dipahami sebagai bagian dari *problem-focused coping* ketika informan menggunakannya untuk mencari solusi dan arahan, serta sebagai *emotion-focused coping* ketika informan menggunakannya untuk memperoleh validasi emosi dan menenangkan diri. Namun, penelitian ini juga menunjukkan adanya risiko, terutama ketika respons ChatGPT terlalu validatif atau ketika pengguna terlalu bergantung pada ChatGPT sebagai sumber dukungan emosional.

Selain pola pengalaman yang relatif serupa, penelitian ini juga menemukan variasi respons dan sikap informan terhadap ChatGPT yang tidak seragam. Sebagian informan menunjukkan sifat skeptis di awal penggunaan dan secara aktif menyesuaikan cara mereka berinteraksi dengan ChatGPT agar tidak sekedar divalidasi. Ditemukan pula keterbatasan yang bersifat teknis-operasional, yaitu limit penggunaan yang membatasi akses informan ketika sedang membutuhkan ruang bercerita. Selain itu, satu informan diketahui memutuskan untuk berhenti menggunakan ChatGPT sebagai ruang konsultasi emosional, sebuah keputusan yang sejalan dengan pola serupa yang sebelumnya ia terapkan ketika berhenti menjalani pengobatan dengan psikiater. Temuan ini memperlihatkan bahwa informan memiliki kendali untuk menilai, membatasi, bahkan mengakhiri penggunaan ChatGPT ketika mereka merasa hal tersebut diperlukan bagi kesehatan emosional mereka sendiri, sehingga hubungan informan dengan ChatGPT tidak dapat dipahami sebagai sesuatu yang sama atau seragam antarindividu.

Hasil pemetaan melalui Nvivo 15 juga memperlihatkan bahwa tema-tema utama dalam penelitian ini saling berkaitan. Hal ini terlihat melalui beberapa visualisasi hasil *coding*, seperti *mind map*, *hierarchy chart*, *word cloud*, *tree map*, dan *cluster analysis*, yang menunjukkan keterhubungan antara pengalaman

konseling profesional, alasan menggunakan ChatGPT, bentuk interaksi, dampak penggunaan, serta makna ChatGPT sebagai ruang konsultasi emosional alternatif. Selain itu, visualisasi *matrix coding query* dan *comparison diagram* memperkuat pemetaan tersebut dengan menunjukkan sebaran tema berdasarkan jenis bantuan profesional informan serta perbandingan keterhubungan kode antara dua informan yang memiliki karakteristik berbeda. Dengan demikian, pengalaman informan dalam menggunakan ChatGPT terbentuk dari hubungan antara latar konseling profesional, kebutuhan emosional, dan cara informan membangun interaksi komunikasi dengan teknologi AI.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai ruang konsultasi emosional alternatif yang membantu Generasi Z dalam proses pengelolaan emosi melalui interaksi komunikasi berbasis teks. ChatGPT dapat menjadi ruang aman, pendengar netral, support system alternatif, dan pelengkap bantuan profesional. Namun, penggunaannya tetap perlu dipahami dengan batasan yang jelas, baik batasan konseptual (ChatGPT tidak dapat menggantikan relasi manusia, dukungan sosial nyata, maupun layanan kesehatan mental profesional) maupun batasan teknis dan personal, sebagaimana ditunjukkan oleh variasi respons informan, keterbatasan sistem, dan keputusan sadar untuk menghentikan penggunaannya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengalaman interaksi manusia dengan teknologi AI, khususnya dalam konteks komunikasi emosional dan kesehatan mental digital.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian serupa dengan jumlah informan yang lebih luas dan latar belakang yang lebih beragam. Penelitian berikutnya juga dapat membandingkan pengalaman pengguna yang pernah dan belum pernah menjalani konseling profesional agar pemaknaan

terhadap ChatGPT sebagai ruang konsultasi emosional alternatif dapat dilihat secara lebih komprehensif.

3. Penelitian berikutnya dapat mengkaji penggunaan ChatGPT berdasarkan faktor lain, seperti intensitas penggunaan, jenis masalah emosional, atau pengalaman kesehatan mental yang berbeda. Kajian tersebut dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana karakteristik pengguna memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan AI.
4. Terakhir, secara akademis, penelitian ini menunjukkan bahwa teori *coping* dapat digunakan untuk memahami penggunaan teknologi AI dalam konteks emosional. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori atau konsep lain, agar kajian mengenai hubungan manusia dan AI dalam konteks emosional dapat dilihat dari sudut pandang yang lebih luas.

5.2.2 Saran Praktis

1. Bagi pengguna ChatGPT, khususnya Generasi Z, hasil penelitian ini dapat menjadi pengingat bahwa ChatGPT dapat digunakan sebagai ruang sementara untuk bercerita, menata pikiran, memahami emosi, dan memperoleh respons awal. Namun, pengguna tetap perlu memiliki kesadaran kritis terhadap jawaban yang diberikan, karena respons ChatGPT tidak selalu dapat menggantikan pertimbangan manusia maupun pendapat profesional.
2. Pengguna perlu menetapkan batasan dalam menggunakan ChatGPT sebagai ruang konsultasi emosional. ChatGPT dapat membantu meredakan tekanan emosional dalam situasi tertentu, tetapi sebaiknya tidak dijadikan satu-satunya sumber dukungan. Pengguna tetap perlu menjaga relasi sosial yang sehat dan mencari bantuan profesional apabila mengalami kondisi emosional yang berat, berulang, atau sulit ditangani secara mandiri.
3. Bagi tenaga profesional di bidang kesehatan mental, hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran bahwa sebagian Generasi Z menggunakan ChatGPT sebagai ruang alternatif di antara sesi konseling atau ketika bantuan profesional belum tersedia. Oleh karena itu, psikolog dan psikiater dapat memberikan edukasi mengenai penggunaan AI secara bijak sebagai

alat bantu refleksi, bukan sebagai pengganti terapi atau konseling profesional.

4. Bagi lembaga pendidikan, komunitas, dan lingkungan sosial yang dekat dengan Generasi Z, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya menyediakan ruang bercerita yang aman, empatik, dan tidak menghakimi. Hal ini penting karena penggunaan ChatGPT sebagai ruang curhat alternatif memperlihatkan bahwa sebagian anak muda masih merasa ragu untuk membagikan beban emosional kepada orang lain.