



(Sumber: ChatGPT (OpenAI))

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

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

Nama : Victoria Hutagalung

NIM : 2210411183



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Victoria Hutagalung
NIM : 2210411183
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 23 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Victoria Hutagalung)

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Victoria Hutagalung
NIM : 2210411183
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:

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

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 : 7 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Victoria Hutagalung

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

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

Nama : Victoria Hutagalung

NIM : 2210411183

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : PENGALAMAN GENERASI Z DALAM
BERINTERAKSI DENGAN CHATGPT SEBAGAI RUANG KONSULTASI
EMOSIONAL ALTERNATIF

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 : 7 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Victoria Hutagalung

HALAMAN PENGESAHAN

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Victoria Hutagalung
NIM : 2210411183
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Komunikasi
JUDUL : PENGALAMAN GENERASI Z DALAM BERINTERAKSI
DENGAN CHATGPT SEBAGAI RUANG KONSULTASI
EMOSIONAL ALTERNATIF

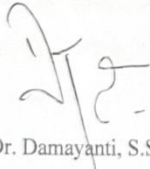
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



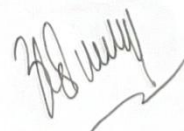
(Dede Suprayitno, M.I.Kom.)

Penguji 1



(Dr. Damayanti, S.Sos., M.Si)

Penguji 2



(Rut Rismanta Silalahi, S.Sos., M.Si)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos, MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : Selasa, 14 Juli 2026

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.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, penyertaan dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengalaman Interaksi Generasi Z Dengan ChatGPT Sebagai Ruang Konsultasi Emosional Alternatif”. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih terkhususnya kepada:

1. Mama tercinta, Heriyati yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada almarhum Papa, Parulian atas kasih sayang, nasihat dan dukungan yang semasa hidupnya menjadi kekuatan bagi penulis.
2. Kakak dan Abang penulis, Laura dan Abraham yang telah memberikan dukungan secara langsung dan tidak langsung.
3. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Uljanatunnisa, S.Sos., MA, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jakarta.
5. Bapak Dede Suprayitno, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dalam penulisan skripsi.
6. Ibu Dr. Rini Riyantini, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
7. Alma, Arsea, Jeslien dan Renayla yang telah menjadi teman sepenjuangan penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
8. Sahabat-sahabat terdekat penulis Dea, Dhia dan Youra selaku sahabat sejak SMP; Aorel, Calista, dan Jasmine selaku sahabat sejak SMA; serta Clarissa, Ilasya dan Kezia selaku sahabat gereja penulis, yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita bagi penulis.
9. Julian, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, perhatian, serta menjadi tempat berbagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam kajian komunikasi manusia dan teknologi AI.

Jakarta, 24 Juni 2026

Victoria Hutagalung

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Praktis	9
1.5.2 Manfaat Teoritis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Konsep Penelitian	12
2.2.1 Human Machine Interaction	12
2.2.2 ChatGPT	13
2.2.3 Generasi Z.....	14
2.2.4 Kesehatan Mental	14
2.3 Teori Coping	16
2.4 Kerangka Berpikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Subjek Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Paradigma Penelitian	21
3.4 Jenis Penelitian.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Wawancara	24
3.5.2 Observasi	26
3.5.3 Sikap Epoche Peneliti Selama Wawancara.....	26
3.6 Sumber Data	27

3.6.1 Data Primer	27
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.7.1 Teknik Analisis Data	27
3.7.2 Koding Data	29
3.7.3 Teknik Keabsahan data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	32
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Pengalaman Konseling Profesional	45
4.2.2 Alasan Menggunakan ChatGPT	55
4.2.3 Bentuk Interaksi dengan ChatGPT	63
4.2.4 Dampak Penggunaan ChatGPT	74
4.2.5 Makna ChatGPT sebagai Ruang Konsultasi Emosional Alternatif	83
4.2.6 Variasi Respons dan Sikap Informan terhadap ChatGPT	91
4.3 Pembahasan	96
4.3.1 ChatGPT sebagai Ruang Coping Emosional Generasi Z	97
4.3.2 ChatGPT sebagai Ruang Aman dan Support System Alternatif	98
4.3.3 Batas ChatGPT sebagai Pelengkap Bantuan Profesional	100
4.3.4 Sisi Positif dan Risiko Penggunaan ChatGPT: Validasi Instan dan Potensi Ketergantungan	102
4.3.5 Skeptisisme, Batasan Praktis, dan Berhenti Menggunakan ChatGPT ...	103
BAB V PENUTUP	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	108
5.2.1 Saran Akademis	108
5.2.2 Saran Praktis	109
DAFTAR PUSTAKA	111
RIWAYAT HIDUP	115
LAMPIRAN	116
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Bagi Informan	116
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	118

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Keterangan Informan.....	20
Tabel 3.2 Timeline Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Informan Penelitian.....	32
Tabel 4.2 Ringkasan Pemetaan tema dalam Teori Coping.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Kesehatan Generasi Z dibanding Generasi Lain.....	2
Gambar I.2 Prioritas antara Gen Z dan Milenial.....	3
Gambar I.3 Unggahan pengguna Twitter tentang penggunaan AI	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	18
Gambar 4.1 <i>Mind Map</i> menunjukkan keterkaitan Pengalaman Interaksi Generasi Z Dengan ChatGPT Sebagai Ruang Konsultasi Emosional Alternatif dengan tema-tema hasil wawancara	37
Gambar 4.2 <i>Hierarchy Chart</i> menunjukkan informan lebih banyak menceritakan mengenai Dampak penggunaan ChatGPT	38
Gambar 4.3 <i>Word Cloud</i> menunjukkan kata “konseling”, “psikolog”, “pengalaman” sebagai kata-kata dominan yang muncul dalam wawancara.....	39
Gambar 4.4 <i>Tree Map</i> menunjukkan kata “konseling”, “psikolog”, “pengalaman” sebagai kata-kata dominan yang muncul dalam wawancara dalam bentuk kotak	40
Gambar 4.5 <i>Cluster Analysis</i> menunjukkan kedekatan hubungan antar kata dalam data penelitian	41
Gambar 4.6 <i>Matrix Coding Query</i> menunjukkan pemaknaan ChatGPT sebagai ruang emosional tidak hanya muncul pada satu jenis pengalaman bantuan profesional.....	42
Gambar 4.7 Comparison Diagram antara Informan AF dan SD Berdasarkan Hasil Coding.....	44
Gambar 4.8 Tangkapan Layar Interaksi AN dengan ChatGPT dalam Meminta Arahan untuk Merespons Situasi Emosional	67
Gambar 4.9 Tangkapan layar interaksi AF dengan ChatGPT dalam meminta penjelasan mengenai makna emosional suatu hubungan	69
Gambar 4.10 Tangkapan layar interaksi FD dengan ChatGPT dalam meminta respons yang netral.....	72
Gambar 4.11 Tangkapan layar interaksi FD dengan ChatGPT dalam membantu regulasi emosi.....	78
Gambar 4.12 Tangkapan layar interaksi DI dengan ChatGPT sebagai bentuk dukungan emosional alternatif.....	87
Gambar 4.13 Tangkapan layar interaksi AF dengan ChatGPT terkait pertimbangan untuk menjalani konseling profesional	89