

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman pengungkapan diri Generasi Z dalam berkomunikasi dengan *chatbot* AI melalui pendekatan fenomenologi pasca-intensional. Berbeda dengan pendekatan fenomenologi klasik yang mencari esensi tunggal, penelitian ini menekankan pada makna-makna tentatif yang senantiasa bergerak dan dipengaruhi situasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengungkapan diri kepada *chatbot* AI bukanlah tindakan yang sederhana, melainkan strategi adaptif yang berlapis. Terdapat tiga bentuk makna sementara yang muncul dari pengalaman para partisipan:

1. Pengungkapan diri kepada ChatGPT sebagai pemenuhan dari kebutuhan afeksi dan solusi, ketika *chatbot* diposisikan sebagai penyedia solusi sekaligus dukungan emosional.
2. Pengungkapan diri kepada Gemini sebagai manajemen kondisi internal diri, di mana *chatbot* dimanfaatkan untuk menyalurkan emosi mentah tanpa risiko sosial.
3. Pengungkapan diri kepada karakter *chatbot* di platform Character.AI sebagai pencarian hubungan yang ideal, melalui kurasi persona *chatbot* yang dipersepsikan mampu menjadi figur pertemanan yang aman, validatif, dan konsisten.

Ketiga bentuk tersebut memperlihatkan bahwa *chatbot* AI menjadi wadah alternatif bagi Generasi Z untuk menyalurkan kerentanan pribadi, meredakan gejala emosional, dan mengisi kekosongan afeksi yang tidak sepenuhnya

diperoleh dari lingkungan sosialnya. Dengan demikian, *chatbot* AI bukan sekadar media teknologi, tetapi juga menjadi ruang afektif baru tempat manusia merundingkan kerentanan, membangun rasa aman, dan mengelola identitas diri.

5.2 Implikasi Penelitian

Implikasi pada penelitian ini terbagi atas dua jenis, antara lain yaitu:

5.2.1 Implikasi Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada perluasan teori privasi situasional dan pengungkapan diri (Masur, 2019). Konsep-konsep dalam teori tersebut mengalami pergeseran ketika diterapkan dalam konteks komunikasi manusia–mesin, antara lain:

- Kepercayaan (*trust*) berubah dari berbasis integritas moral menjadi berbasis fungsionalitas dan konsistensi performa.
- Timbal balik (*reciprocity*) tidak lagi bersifat sejati, melainkan berupa simulasi yang tetap dirasakan otentik oleh pengguna.
- Manipulasi lingkungan tidak lagi berarti pengaturan ruang fisik atau sosial, melainkan kurasi persona dan pemrograman interaksi melalui *prompt*.

Temuan ini sekaligus menegaskan relevansi pendekatan fenomenologi pasca-intensional, karena pengalaman komunikasi dengan *chatbot* terbukti cair, kontekstual, dan selalu terbuka pada makna baru.

5.2.2 Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini mengungkap bahwa *chatbot* AI berfungsi sebagai alternatif ruang aman bagi Generasi Z untuk mengungkapkan diri. Fakta bahwa individu lebih memilih bercerita kepada algoritma daripada manusia lain menandakan adanya keterbatasan dukungan emosional di lingkungan nyata. Oleh

karena itu, penelitian ini dapat menjadi refleksi bagi orang tua, pendidik, konselor, maupun masyarakat untuk menghadirkan ruang komunikasi yang lebih suportif, validatif, dan bebas penghakiman. Selain itu, pengembang teknologi AI juga dapat mempertimbangkan temuan ini untuk merancang *chatbot* dengan fitur-fitur yang lebih peka terhadap kebutuhan emosional pengguna, tanpa mengabaikan etika, keamanan data, dan kesehatan mental.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, partisipan penelitian terbatas pada Generasi Z dengan latar belakang tertentu, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi pada kelompok usia atau budaya lain. Kedua, konteks pengalaman yang diteliti difokuskan pada pengungkapan diri terkait masalah pribadi, sehingga dimensi lain seperti romansa, keluarga, atau profesional belum dibahas secara mendalam. Ketiga, penerapan fenomenologi pasca-intensional menuntut reflektivitas tinggi, dan intensitas refleksi peneliti dalam penelitian ini mungkin belum sepenuhnya menyamai penelitian pasca-intensional yang lebih mapan.

5.4 Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Eksplorasi konteks lain seperti pengungkapan diri dalam hubungan romantis atau keluarga kepada *chatbot* AI.
2. Pendekatan longitudinal untuk melihat bagaimana pola pengungkapan diri dan relasi manusia–mesin berkembang seiring perubahan kebutuhan pengguna.

3. Studi komparatif lintas generasi untuk membandingkan bagaimana Generasi Z, milenial, maupun generasi yang lebih tua memaknai pengungkapan diri kepada mesin.
4. Studi interdisipliner yang menghubungkan kajian komunikasi dengan psikologi, etika teknologi, dan ilmu komputer guna memperdalam pemahaman tentang implikasi jangka panjang penggunaan *chatbot* AI.

