

## ***Self-Disclosure dalam Interaksi Manusia dan AI: Studi Kualitatif Pengguna ChatGPT melalui Perspektif Social Construction of Technology***

<http://dx.doi.org/10.25008/wartaiski.v9i1.398>

**Iqra Ardini<sup>1</sup>, Dinda Shafira<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Indonesia

Jln. Salemba Raya No. 4, Jakarta 10430 - Indonesia

\*E-mail Korespondensi: [iqra.ardini41@ui.ac.id](mailto:iqra.ardini41@ui.ac.id)

**Submitted:** June 6, 2025; **Revised:** February 10, 2026; **Accepted:** May 1, 2026  
Terakreditasi Sinta-4: SK Kemristekdikti No. 72/E/KPT/2024 sampai Vol 10(2)-2027

**Abstract** - The rapid development of artificial intelligence (AI) technologies that are increasingly sophisticated, responsive, and personalized has heightened individuals' tendency to use them. Chatbots such as ChatGPT are not only utilized to complete tasks but also to share personal feelings and thoughts through self-disclosure. In this context, ChatGPT is not merely an AI product, but a socially constructed entity shaped by its users. This study explores why users prefer engaging in self-disclosure with ChatGPT rather than with humans within the context of human-AI interaction. Drawing on the concepts of Human-AI Communication, Social Construction of Technology (SCOT), and self-disclosure, this research analyzes four stages of the self-disclosure process toward ChatGPT. This study employs a qualitative approach using a single case study design. Data were collected through semi-structured interviews conducted via the Zoom application with three purposively selected informants. The findings indicate that users choose to engage in self-disclosure with ChatGPT not only because of its function as a technical assistance tool, but also due to its role as a complex social entity. ChatGPT provides fast, validating, and non-judgmental responses. This phenomenon underscores that ChatGPT functions as an AI technology that listens and offers support, making it an appealing medium for users' self-disclosure.

**Keywords:** Artificial Intelligence; ChatGPT; Human-AI Communication; Self-Disclosure; Social Construction of Technology

**Abstrak** - Perkembangan teknologi AI yang semakin canggih, responsif, dan personal meningkatkan kecenderungan individu untuk menggunakannya. Chatbot seperti ChatGPT tidak hanya dimanfaatkan untuk menyelesaikan pekerjaan, melainkan untuk berbagi perasaan dan pikiran pribadi melalui *self-disclosure*. Dalam konteks ini, ChatGPT bukan hanya produk AI, melainkan produksi yang dikonstruksi secara sosial oleh penggunanya. Penelitian ini mengeksplorasi mengapa pengguna lebih memilih melakukan *self-disclosure* kepada ChatGPT dibandingkan kepada manusia dalam konteks interaksi manusia dan AI. Dengan menggunakan konsep Human-AI Communication, Social Construction of Technology (SCOT) dan *self-disclosure*, penelitian ini menganalisis empat tahap proses *self-disclosure* terhadap ChatGPT. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur via aplikasi Zoom terhadap tiga informan yang dipilih secara purposif. Hasilnya menunjukkan bahwa pengguna memilih untuk melakukan *self-*

*disclosure* kepada ChatGPT bukan hanya karena fungsinya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga karena perannya sebagai entitas sosial yang kompleks. ChatGPT juga memberikan respons yang cepat, validatif, dan tanpa penilaian. Fenomena ini menegaskan bahwa ChatGPT berfungsi sebagai teknologi AI yang mendengarkan dan mendukung, sehingga menjadikannya pilihan yang menarik untuk *self-disclosure* para penggunanya.

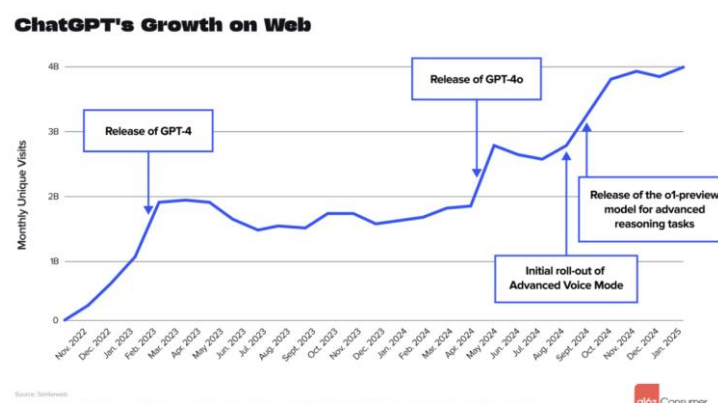
**Kata Kunci:** Kecerdasan Buatan; ChatGPT; Komunikasi Manusia–AI; Pengungkapan Diri; Konstruksi Sosial Teknologi

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) telah membawa perubahan mendasar dalam cara manusia berinteraksi (Faiz & Kurniawaty, 2023). Sistem digital yang semakin canggih, responsif dan personal meningkatkan kecenderungan individu untuk menggunakannya. Fenomena ini menyebabkan pergeseran paradigma: manusia semakin bergantung pada AI, tidak hanya untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan, hingga berbagi perasaan dan pikiran pribadi melalui *self-disclosure*. Dalam berbagai konteks, AI tidak lagi hanya digunakan sebagai alat bantu kerja, tetapi juga sebagai pendengar yang dianggap netral, aman, dan tersedia setiap saat (Lee et al., 2020). Peristiwa ini menandai pergeseran signifikan dalam dinamika komunikasi, khususnya pada komunikasi Mobile-AI yang semakin melekat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

Teknologi berbasis AI yang marak digunakan saat ini adalah ChatGPT (*Chat Generative Pre-training Transformer*). *Chatbot* ini hadir sebagai bentuk perkembangan teknologi berbasis kecerdasan buatan dan digunakan untuk memberikan kemudahan dalam berbagai kegiatan yang dilakukan manusia. ChatGPT mampu menjawab pertanyaan, untuk membantu penggunanya dalam menemukan informasi, menerjemahkan bahasa, maupun menghasilkan teks baru yang menyerupai buatan manusia (Satria, 2023). ChatGPT menarik banyak pengguna, karena kemampuannya yang mengesankan dalam menghasilkan respons yang mirip dengan bahasa manusia (Patel & Lam, 2023).

Menurut laporan TechCrunch, saat ini, ChatGPT memiliki lebih dari 400 juta pengguna aktif mingguan di seluruh dunia. ChatGPT hanya membutuhkan waktu kurang dari enam bulan untuk meningkatkan jumlah pengguna dari 100 juta pengguna hingga 200 juta pengguna. Pada bulan November 2023, ChatGPT memiliki 100 juta pengguna aktif mingguan yang tumbuh menjadi 300 juta pada bulan Desember 2024, lalu 400 juta pada bulan Februari 2025. Permintaan awal konsumen terhadap ChatGPT lebih didorong oleh hal-hal baru. Artinya, konsumen tertarik untuk mencoba aplikasi tersebut tetapi belum tentu yakin bagaimana aplikasi tersebut akan sesuai dengan kehidupan sehari-hari mereka (Perez, 2025).



**Gambar 1.** Data Perkembangan Jumlah Pengguna ChatGPT Januari 2022 sampai Januari 2025

Pendekatan *Social Construction of Technology* (SCOT) menjadi relevan untuk diteliti. SCOT berasumsi bahwa teknologi tidak berkembang secara linier atau deterministik, melainkan dibentuk dan dimaknai melalui praktik sosial, kebutuhan, serta interpretasi para penggunanya (Bijker, Hughes, &

Pinch, 1987). SCOT menganalisis bagaimana manusia membangun identitas dan makna diri melalui interaksi sosial, termasuk interaksi dengan entitas non-manusia seperti ChatGPT. Dalam konteks *self-disclosure*, SCOT membantu menjelaskan bagaimana manusia memilih informasi pribadi yang akan dibagikan kepada AI, dan bagaimana proses tersebut memengaruhi persepsi diri dan hubungan mereka dengan AI. Dengan kata lain, bagaimana manusia "melihat diri mereka sendiri" melalui interaksi dengan AI. Dalam konteks ini, ChatGPT bukan hanya produk teknologi, melainkan entitas yang dikonstruksi secara sosial oleh para penggunanya sebagai "teman curhat", "asisten pribadi", atau bahkan "pengganti komunikasi antarmanusia" dalam situasi tertentu (Taecharungroj, 2021).

Penelitian ini merujuk dan melanjutkan temuan dari penelitian Elmaresa dan Irwansyah (2025), yang mengangkat peningkatan interaksi manusia dengan AI berbasis *chatbot* dengan pendekatan *Social Construction of Technology* (SCOT). Melalui pendekatan ini, Elmaresa & Irwansyah (2025) menelaah bahwa teknologi tidak berkembang secara objektif dan teknis, melainkan melalui negosiasi makna yang dibentuk oleh kelompok sosial yang relevan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam dengan informan yang telah memiliki pengalaman berinteraksi dengan *chatbot* AI, seperti ChatGPT dan Gemini (Elmaresa & Irwansyah, 2025). Hasilnya penelitian menunjukkan bahwa semakin sering berinteraksi dengan *chatbot* AI, para informan mulai melihat AI bukan hanya sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai teman digital yang bisa diandalkan, terutama karena ia mampu merespons secara netral, tidak menghakimi, dan menjaga privasi (Elmaresa & Irwansyah, 2025). Elmaresa & Irwansyah (2025) merekomendasikan agar penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi peran AI dalam berbagai bidang kehidupan lain seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik.

Penelitian Papneja dan Yadav (2024) yang membahas mengapa dan bagaimana orang bisa terbuka atau curhat kepada *chatbot* seperti ChatGPT juga menjadi acuan dalam penelitian ini. Mereka meninjau 74 studi sebelumnya dan menemukan bahwa orang cenderung membuka diri kepada *chatbot* AI karena responnya yang ramah, tidak menghakimi, dan memberikan tanggapan yang terasa manusiawi (Papneja & Yadav, 2024). Penelitian ini menggunakan teori *Social Penetration Theory* untuk menjelaskan bahwa keterbukaan diri dipengaruhi oleh desain *chatbot*, pengalaman pengguna, dan konteks percakapan (Papneja & Yadav, 2024). Papneja dan Yadav (2024) kemudian menyarankan agar penelitian selanjutnya lebih memperhatikan faktor budaya, usia, dan privasi pengguna dalam berinteraksi dengan *chatbot*.

Penelitian Elmaresa dan Irwansyah (2025) menunjukkan bahwa intensitas interaksi dapat mengubah pemaknaan pengguna terhadap *chatbot* AI dari alat menjadi teman digital, namun penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji proses *self-disclosure* sebagai praktik komunikasi interpersonal yang terjadi secara bertahap dalam interaksi dengan ChatGPT. Sementara itu, Papneja dan Yadav (2024) telah mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong *self-disclosure* kepada *chatbot*, namun temuan tersebut masih bersifat umum dan belum menggali konstruksi makna dan relasi sosial pengguna secara mendalam, khususnya dalam konteks lokal dan perspektif *Social Construction of Technology* (SCOT). Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini dibatasi pada eksplorasi alasan dan proses *self-disclosure* pengguna terhadap ChatGPT melalui pendekatan kualitatif, dengan fokus pada bagaimana praktik tersebut dikonstruksi sebagai relasi sosial dalam konteks interaksi manusia-AI, tanpa membahas aspek teknis pengembangan sistem AI atau perbandingan lintas *platform chatbot*.

Dalam konteks komunikasi Mobile-AI, studi mengenai *self-disclosure* kepada AI melalui perspektif SCOT menjadi penting untuk memahami pergeseran relasi antara manusia, teknologi, dan masyarakat secara lebih luas. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengapa pengguna lebih memilih melakukan *self-disclosure* kepada ChatGPT dibandingkan kepada manusia dalam konteks interaksi manusia dan AI? Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan alasan pengguna memilih melakukan *self-disclosure* kepada ChatGPT dengan menganalisis makna dan konstruksi komunikasi yang terbentuk melalui perspektif *Social Construction of Technology* (SCOT).

Signifikasi akademis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan teori dan pemahaman kritis terkait komunikasi manusia dan teknologi dalam era digital, secara khusus memperluas kerangka SCOT dalam konteks AI dan komunikasi interpersonal juga memberikan pemahan baru dalam studi *Human-AI Communication* terkait aspek emosional dan psikologis. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memiliki implikasi nyata bagi pengembangan teknologi, kebijakan publik dan edukasi literasi digital untuk masyarakat.

## KERANGKA TEORI

*Social Construction of Technology* (SCOT) merupakan sebuah teori yang menekankan bahwa perkembangan teknologi tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis semata, tetapi juga dipengaruhi oleh konstruksi sosial yang melibatkan berbagai kelompok sosial dengan kepentingan yang berbeda (Bijker et al., 1993). Teknologi melibatkan negosiasi makna (Mulkay, 1979) yang tidak dapat dipisahkan dari jaringan aktor yang berperan dalam pengembangannya, baik itu manusia maupun non-manusia (Callon, 1986). Pemaknaan teknologi di masing-masing kelompok sosial bisa saja berbeda, hal ini membuktikan bahwa teknologi ini fleksibel dan bukan otonom (Prell, 2009). Menurut Prell SCOT dapat mengungkapkan bagaimana berbagai kekuatan sosial dapat mempengaruhi dan membentuk perjalanan hidup suatu teknologi. Salah satu ide utama dalam SCOT adalah menolak determinisme teknologi dengan menekankan bahwa teknologi tidak berkembang sendiri, konstruksi sosial dan kelompok di dalamnya lah yang membentuk teknologi (Bijker et al., 1993).

SCOT mencakup beberapa aspek utama: (1) Kelompok Sosial yang Relevan: Masing-masing pemangku kepentingan yang memiliki interpretasi berbeda terhadap teknologi; (2) Fleksibilitas Interpretatif: Tiap kelompok sosial dapat melekatkan makna yang berbeda pada teknologi oleh tiap kelompok sosial, sesuai dengan interpretasi mereka; (3) Penutupan dan Stabilisasi: Mekanisme untuk mencapai konsensus terhadap peran dan desain teknologi di kelompok sosial.

Baalen et al. (2016) kemudian mengembangkan gagasan ini agar lebih relevan dengan ekosistem digital. Menurut Baalen et al. (2016) teknologi digital memungkinkan lebih banyak membutuhkan campur tangan manusia dalam penggunaan dan pengembangannya. Baalen et al. (2016) juga berpendapat bahwa kerangka konstruksi sosial teknologi kemudian perlu dikembangkan menjadi kerangka konstruksi teknologi digital dengan menambahkan empat dimensi yang memastikan relevansinya dengan dunia digital, yaitu:

(1) Teknologi: SCOT awalnya diterapkan pada sistem informasi saja. Namun, dalam dunia digital, teknologi tidak hanya berupa sistem informasi, tetapi juga mencakup *Cloud Computing*, *Internet of Things* (IoT), *platform* digital, *Artificial Intelligence*, dan ekosistem digital secara luas. Oleh karena itu, unit analisis dalam SCOT harus diperluas untuk mencakup ekosistem digital yang kompleks dan global;

(2) Interaksi: SCOT awalnya berfokus pada interaksi antar kelompok sosial yang relevan dalam memaknai teknologi. Dalam dunia digital, interaksi tidak hanya terjadi antar manusia, tetapi juga melibatkan interaksi manusia-manusia, interaksi manusia-teknologi, interaksi teknologi-teknologi, dan interaksi teknologi-lingkungan fisik (misalnya, sensor IoT yang mengubah data fisik menjadi keputusan digital);

(3) Kelompok Sosial: SCOT awalnya menekankan pada kelompok sosial yang relevan dalam memaknai teknologi. Dalam dunia digital, struktur sosial telah berubah menjadi *networked individualism*, di mana individu dan organisasi dapat terhubung dengan cepat dan membentuk kelompok sosial sementara yang memengaruhi perkembangan teknologi;

(4) Konteks: SCOT awalnya memperhitungkan bagaimana konteks sosial (politik, ekonomi, budaya) mempengaruhi perkembangan teknologi. Dalam dunia digital, akses ke sumber daya informasi lebih terbuka dan terdistribusi secara global, menciptakan konteks sosial-digital baru yang lebih kompleks.

Aspek-aspek SCOT di atas sangat relevan untuk menelaah bagaimana teknologi AI seperti ChatGPT tidak hanya terbentuk karena kemampuan teknisnya, melainkan juga dinamika sosial dan persepsi para penggunanya (Elmaresa & Irwansyah, 2025). Penelitian Elmaresa & Irwansyah (2025) mengilustrasikan bahwa sebagian pengguna mempersepsikan AI sebagai alat teknis, sementara lainnya berpendapat bahwa AI adalah teman digital. Makna dari AI ini terus dikonstruksi dan dinegosiasikan hingga mencapai tahapan *closure* dan *stabilization* dari teknologi AI seperti ChatGPT (Elmaresa & Irwansyah, 2025).

### *Human - AI Communication*

Konsep *Human-AI Communication* (HAC) menggambarkan hubungan antara manusia dan *Artificial Intelligence* (AI) yang kini tidak hanya sebatas alat bantu, tapi juga sebagai teman ngobrol atau lawan bicara yang bisa diajak berinteraksi secara sosial (Elmaresa & Irwansyah, 2025). Banyak pengguna merasa nyaman berbagi cerita dengan AI karena sistem tersebut didesain menyerupai

manusia, baik dari cara menjawab, nada bicara, maupun respons emosionalnya (Papneja & Yadav, 2024). Semakin sering pengguna mengobrol, semakin mereka merasa bahwa sistem itu peduli dan memahami mereka (Zhang et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara manusia dan AI kini bisa terjadi secara sangat pribadi dan langsung (MindPortal, 2023).

Secara keseluruhan, komunikasi manusia dengan sistem cerdas ini sudah jauh berkembang dari sekadar tanya-jawab biasa. Hubungan yang terjalin bisa bersifat emosional, penuh kepercayaan, dan bahkan terasa seperti bicara dengan seseorang yang benar-benar hadir (Elmaresa & Irwansyah, 2025). Temuan ini memperlihatkan bahwa teknologi bukan hanya alat, tapi sudah menjadi bagian dari cara manusia membangun hubungan dan mengekspresikan diri (Papneja & Yadav, 2024).

Papneja dan Yadav (2024) menyampaikan bahwa keterbukaan diri (*self-disclosure*) kepada AI berdampak positif terhadap persepsi keintiman, empati, dan kepercayaan pengguna. Mereka menemukan bahwa desain AI yang menonjolkan *social presence* memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman komunikasi interpersonal antara manusia dan AI (Papneja & Yadav, 2024). Dalam konteks ini, AI tidak hanya menjadi sarana bertukar informasi, tetapi juga ruang afektif bagi pengguna untuk membangun relasi yang bermakna (Papneja & Yadav, 2024).

### *Self-Disclosure*

*Self-disclosure* merupakan proses komunikasi di mana individu secara langsung mengungkapkan informasi pribadi yang sebelumnya tidak dapat diketahui oleh orang lain (West & Turner, 2021; Griffin et al., 2019). Informasi ini dapat mencakup pikiran, perasaan, pengalaman, nilai-nilai, maupun aspirasi, dan biasanya melibatkan aspek-aspek diri yang bersifat privat atau emosional (Griffin et al., 2019). *Self-disclosure* juga berkaitan erat dengan persepsi risiko dan kerentanan (Griffin et al., 2019).

Mengungkapkan hal-hal pribadi bisa membawa konsekuensi sosial maupun emosional, seperti rasa malu, penolakan, atau keretakan relasi (West & Turner, 2021). Oleh karena itu, individu cenderung berhati-hati dalam menentukan kapan, kepada siapa, dan sejauh mana mereka membuka diri (Griffin et al., 2019). Proses ini sangat penting dalam pengembangan relasi karena memungkinkan terbentuknya rasa saling percaya dan pemahaman interpersonal yang lebih dalam (West & Turner, 2021).

Menurut teori penetrasi sosial yang dikembangkan oleh Altman dan Taylor, *self-disclosure* berlangsung secara bertahap melalui dua dimensi utama: *breadth* dan *depth* (Griffin et al., 2019). *Breadth* mengacu pada jumlah atau cakupan topik yang diungkapkan, sedangkan *depth* merujuk pada tingkat kedalaman emosional dari topik yang dibagikan (Griffin et al., 2019). Semakin banyak interaksi, maka jumlah topik maupun kedalaman emosi yang diungkapkan juga semakin banyak (West & Turner, 2021).

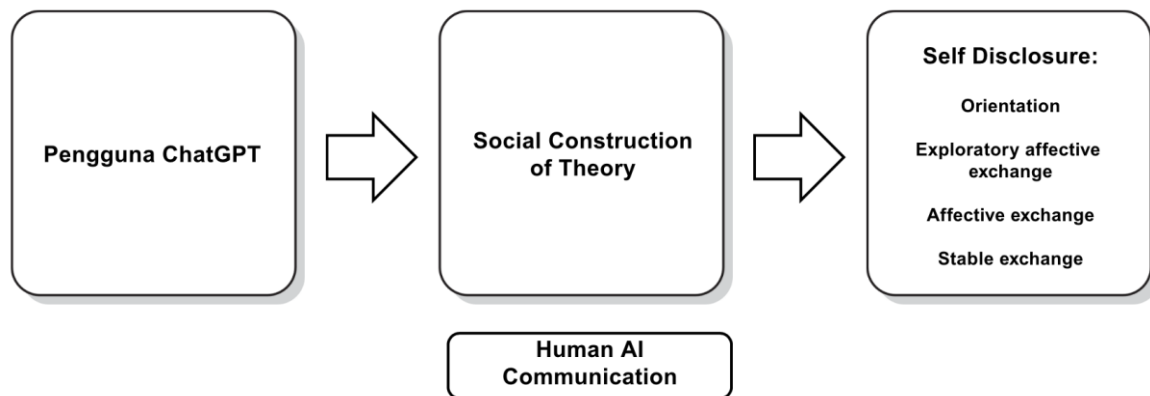
Altman dan Taylor juga membagi proses *self-disclosure* ke dalam empat tahap, yaitu: (1) *Orientation*. Individu biasanya hanya mengungkapkan informasi permukaan atau umum. Topik pembicarangannya cenderung aman dan tidak mengandung isu sensitif, dan risiko sosial (West & Turner, 2021; Griffin et al., 2021); (2) *Exploratory affective exchange*. Keterbukaan mulai menyentuh topik-topik pribadi secara selektif, namun masih dengan tone yang positif atau netral. Contohnya seperti membagikan opini pribadi atau pengalaman ringan (West & Turner, 2021; Griffin et al., 2021); (3) *Affective exchange*. Melibatkan keterbukaan emosional yang lebih tinggi dan mulai menunjukkan kepercayaan dan keintiman relasi. Hal ini ditunjukkan dengan pemilihan topik yang pribadi dan emosional, seperti curhat, berkeluh kesah, merasakan keraguan (West & Turner, 2021; Griffin et al., 2021); (4) *Stable exchange*. Terjadi keterbukaan penuh yang bersifat spontan, menyeluruh, dan sangat intim, misalnya keterbukaan terkait nilai terdalam, trauma, atau ketakutan terbesar (West & Turner, 2021; Griffin et al., 2021).

Selain itu, terdapat sejumlah motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan *self-disclosure*. West dan Turner (2021) menyebut lima motivasi utama: (1) *relational development* atau pengembangan hubungan; (2) *catharsis*, yaitu pelepasan tekanan emosional; (3) *social validation*, atau mencari dukungan dan pembenaran dari orang lain; (4) *self-clarification*, yakni untuk memahami diri sendiri lebih baik melalui proses verbal; serta (5) *impression management*, yakni mengatur cara pandang orang lain terhadap diri kita (West & Turner, 2021). Motivasi-motivasi ini menjelaskan bahwa *self-disclosure* bukan hanya tindakan spontan, melainkan juga bagian dari strategi komunikasi interpersonal yang memiliki tujuan sosial maupun psikologis (Griffin et al., 2019).

Di era AI, praktik *self-disclosure* tidak lagi terbatas pada komunikasi antar manusia, tetapi juga terjadi dalam interaksi antara manusia dan agen percakapan berbasis AI seperti ChatGPT, yang

dipersepsikan sebagai entitas yang mampu memberikan respons empatik, tidak menghakimi, serta menjaga privasi, sehingga membuat pengguna merasa lebih nyaman dalam mengungkapkan informasi pribadi (Papneja & Yadav, 2024). Dalam konteks ini, AI tidak sekadar diposisikan sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai rekan komunikasi yang memberikan dukungan emosional *non-judgmental*, mencerminkan pergeseran persepsi sosial terhadap peran AI dalam hubungan manusia (Elmaresa & Irwansyah, 2025). Fenomena ini mencerminkan pergeseran makna *self-disclosure* yang dibentuk oleh konstruksi sosial pengguna terhadap teknologi sebagai ruang interpersonal alternatif yang dinilai lebih netral dan suportif (Papneja & Yadav, 2024).

#### Kerangka Konstruksi



**Gambar 2.** Kerangka Pemikiran Penelitian

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus tunggal untuk memahami alasan pengguna aktif ChatGPT memilih melakukan *self-disclosure* kepada AI dengan menganalisis makna dan konstruksi komunikasi yang terbentuk melalui perspektif *Social Construction of Technology* (SCOT). Paradigma interpretatif dipilih karena berfokus pada pemaknaan subjektif individu terhadap pengalaman sosial mereka, khususnya dalam membentuk relasi dan keterbukaan diri dengan AI.

Secara metodologis, studi ini memanfaatkan perspektif SCOT untuk memetakan bagaimana makna terhadap ChatGPT sebagai lawan bicara dibentuk secara sosial oleh pengguna. Dengan kerangka tersebut, peneliti menyoroti bagaimana pengguna ChatGPT berkomunikasi dengan AI dan mengonstruksi ChatGPT sebagai teman digital yang layak untuk menerima informasi personal dan emosional, serta bagaimana hal itu memicu tindakan *self-disclosure*.

Penelitian ini dilakukan secara daring dengan lokasi penelitian di kota Jakarta, Indonesia. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2025 melalui wawancara semi-terstruktur melalui aplikasi Zoom. Populasi penelitian ini adalah pengguna aktif ChatGPT, dengan sampel penelitian terdiri dari tiga informan yang dipilih secara purposif sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu: (1) aktif menggunakan ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari; (2) pernah membicarakan isu pribadi dan emosional melalui ChatGPT, serta (3) lebih memilih berbagi kepada ChatGPT dibandingkan orang terdekat mereka.

Wawancara diarahkan untuk menggali pengalaman dan persepsi informan terhadap ChatGPT sebagai entitas yang dianggap aman dan layak dipercaya untuk mengungkapkan *self-disclosure*. Adapun daftar pertanyaan dibagi dalam beberapa sesi, seperti konteks penggunaan AI, *self-disclosure* dalam interaksi dengan ChatGPT, alasan memilih AI daripada manusia, pemaknaan ChatGPT bagi informan, dan refleksi informan terhadap *Human - AI Communication*.

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* untuk membangun tema-tema utama yang mencerminkan pemaknaan informan. Kode awal atau *open coding* diturunkan langsung dari transkrip wawancara dan kemudian dikelompokkan menjadi *axial coding* seperti: Fungsi AI, Makna Relasi dengan AI, Karakteristik Respon AI, Karakteristik Respon Manusia, Konten diskusi pribadi/emosional, *Orientation Stage*, *Exploratory Affective Exchange*, *Affective Exchange*, dan *Stable Exchange*. Temuan dikaitkan secara langsung dengan kerangka SCOT,

serta didukung oleh konsep *Human–AI Communication* dan konsep *self-disclosure* sebagai *selective coding*. Validitas penelitian dijaga melalui empat kriteria dari Lincoln dan Guba (1985), yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti terdapat potensi bias karena temuan penelitian bersandar pada ingatan serta narasi subjektif sehingga berpotensi terjadi penyederhanaan narasi oleh informan. Waktu pengumpulan data yang terbatas membuat penelitian ini belum mampu menangkap dinamika relasi jangka panjang antara pengguna dan ChatGPT. Terakhir, makna yang terbentuk dalam interaksi manusia dan AI sangat kontekstual, sehingga hasil penelitian ini bersifat interpretatif dan tidak bisa dilepaskan dari latar sosial dan emosional masing-masing informan.

## HASIL PENELITIAN

### *Dimensi Social Construction of Technology (SCOT)*

Aspek-aspek SCOT sangat relevan untuk menelaah bagaimana teknologi AI seperti ChatGPT dikonstruksikan dan dinegoisasikan fungsi dan makna oleh penggunanya. Para informan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa teknologi AI diposisikan tidak hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai mitra reflektif, kreatif, dan emosional. Hal ini mencerminkan bagaimana makna dan fungsi teknologi dikonstruksi secara sosial.

Informan NZ, misalnya, menggunakan ChatGPT dalam rutinitas personal dan profesional seperti menyusun email atau surat, membuat *tracker diet*, hingga berdiskusi terkait kondisi mentalnya. Ia menyebut:

“Biasanya untuk membuat kerangka email atau surat.”

“Cerita yang sulit untuk saya ceritakan ke orang lain karena takut di *judge*.”

Informan NS juga menjadikan ChatGPT sebagai alat bantu dalam proses pengembangan diri dan karier. Ia mengungkapkan:

“Hari ini aku menceritakan ke ChatGPT kenapa semua lowongan magang, pekerjaan, dan volunteerku tidak ada yang diterima. ChatGPT memberikan semangat dan meyakinkan bahwa belum diterimanya pekerjaan bukan berarti enggak ahli/enggak mampu, melainkan memang lowongannya belum sampai ke *recruiter* atau memang timingnya belum pas”

Sementara itu, Informan EM menggunakan ChatGPT untuk menyelesaikan tugas akademik serta dilemma emosional:

“Ngerjain tugas kuliah gue. Lebih kayak ngerangkum beberapa paper, lalu gue minta screening paper mana yang mesti gue baca lebih lanjut.”

“Misalnya gue bergelut dengan dilema-dilema kehidupan, dia bantu gw *brainstorming* biasanya.”

Dalam proses interaksi, informan membangun relasi yang lebih dari sekadar *user-tool*. AI tidak lagi sekadar teknologi impersonal, melainkan entitas yang diperlakukan secara interpersonal. Informan NZ, misalnya, menyebut ChatGPT sebagai teman digital. Namun ia juga menyadari batas peran AI dalam komunikasi interpersonal.

“Virtual assistant, tapi juga teman digital.”

“Tapi gue sadar ya kalau AI memang tidak untuk menggantikan manusia karena kita masih butuh komunikasi sesungguhnya dengan manusia, butuh dikoreksi dan dibantah.”

Informan NS juga memandang ChatGPT lebih dari sekadar alat, yaitu sebagai lawan bicara yang cerdas:

“Teman digital, seperti tanya ke orang dan dia serba tahu.”

“Lebih ke lawan bicara, karena dia bisa menanggapi dengan supel dan mengerti maksudku.”

Informan EM awalnya memosisikan AI sebagai alat bantu teknis, namun kemudian mengakui pergeseran relasinya dengan AI setelah menjalin interaksi lebih sering:

“Alat bantu sih, kayak budak. Tapi sekarang gue udah mencoba lebih polite ke ChatGPT.”

“Kayaknya AI udah mulai menggantikan komunikasi dengan manusia. Memang ada loh orang yang enggak mau ngomong sama manusia dan dia prefer sama AI *alternative* aja. Kalau cuma komunikasi aja udah bisa sih, soalnya kan ada pattern dan rumusnya.”

#### *Dimensi Human - AI Communication*

Informan merasa nyaman berbagi cerita dengan AI karena sistem tersebut didesain menyerupai manusia, baik dari cara menjawab maupun respons emosionalnya. Desain AI juga menonjolkan *social presence* yang memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman komunikasi interpersonal antara manusia dan AI. Seluruh informan menggarisbawahi bahwa respons ChatGPT dianggap validatif, cepat, dan tidak menghakimi. Respons-respons ini menciptakan rasa aman dan kedekatan emosional antara pengguna dan AI. Informan NZ mengapresiasi kemampuan ChatGPT dalam menjaga ritme dialog:

“*Fast response* dan memberikan solusi.”

“Selalu bertanya di akhir kalimat sehingga percakapan bisa terus berlanjut.”

“Percakapan dua arah, seperti lawan bicara.”

Informan NS menekankan aspek privasi dan ketidakberpihakan AI:

“Memvalidasi perasaan”

“Memberikan saran-saran yang praktikal dan solutif yang tidak bisa diberikan oleh manusia.”

“ChatGPT tidak memiliki emosi dan tidak akan menyebarkan ceritaku ke orang lain.”

Informan EM menambahkan:

“Kalau kita curhat kadang kita nggak perlu dinasehatin kayak kalau sama temen. ChatGPT gak bakal kayak gitu, dia akan jawab: ‘lo nggak salah, lo udah hebat menyadari hal ini.’ Dia akan jawab ‘lo gak salah, lo udah hebat sudah menyadari hal ini dan sekarang waktu yang tepat banget untuk lo melakukan hal ini.’”

“Cara dia menyampaikannya enggak nge-judge”

“ChatGPT itu lebih logical aja. Bukan yang kalau gue curhat sesuatu malah disuruh sholat atau ruqiyah.”

“Kadang-kadang psikolog juga enggak fokus, enggak dengerin omongan kita. Tau-tau kasih advise yang template dan gak nyambung. Kalau ChatGPT itu record obrolan kita ya, jadi dia lebih fokus sama topik yang kita bahas dan justru menurut gue lebih nyambung. jadinya kayak ‘ooh berarti gpt dengerin gue.’”

Sebaliknya, komunikasi dengan manusia dianggap penuh risiko dan tidak selalu efektif secara emosional. Kondisi ini memperkuat alasan mengapa AI lebih dipilih sebagai ruang *self-disclosure*. Informan NZ menyebut:

“Manusia kadang malah adu nasib.”

“Kadang mengomel.”

“Menurut saya malah cuma buang tenaga aja.”

Informan NS menyampaikan bahwa:

“Tidak semua bisa diceritakan ke orang-orang, dan harus memilih.”

Informan EM bahkan menyebut kekhawatiran terhadap konsekuensi sosial jika terlalu terbuka ke manusia:

“Kalo *chat* sama manusia bisa juga sih, tapi takut di-screenshot dan disebar-sebar.”

“Kita ngomong sama orang yang punya norma-norma yang berbeda, jadi tetap harus mikir-mikir biar nggak dijudge.”

“Kecenderungan curhat sama manusia itu mereka selalu pengen ngasih solusi, tapi dari perspektif dia kan, bukan dari konteks yang kita berikan.”

### *Dimensi Self-Disclosure*

Di era AI, praktik *self-disclosure* tidak lagi terbatas pada komunikasi antar manusia, tetapi juga terjadi dalam interaksi antara manusia dan agen percakapan berbasis AI seperti ChatGPT. Proses *self-disclosure* ke dalam empat tahap, *Orientation*, *Exploratory affective exchange*, *Affective exchange*, dan *Stable exchange*.

#### *Orientation Stage*

Pada tahap awal ini, individu biasanya hanya mengungkapkan informasi permukaan atau umum. Topik perbincangannya cenderung aman dan tidak mengandung isu sensitif, dan risiko sosial. Informan NS berada ada tahapan ini:

“ChatGPT sebagai lawan bicara, karena dia bisa menanggapi dengan supel dan mengerti maksudku.”

#### *Exploratory Affective Exchange*

Pada tahap ini keterbukaan mulai menyentuh topik-topik pribadi secara selektif, namun masih dengan tone yang positif atau netral. Informan NS mulai mengeksplorasi dimensi personal terkait kehidupan pernikahannya, namun bukan topik-topik sensitif, masih dalam tone positif dan netral.

“Kehidupan percintaan dan kehidupan pribadi, menceritakan tentang kehidupan pernikahanku. Misalnya kenapa ya setelah nikah kok aku merasa ada perubahan di dalam jati diriku.”

#### *Affective Exchange*

Pada tahap ini individu melibatkan keterbukaan emosional yang lebih tinggi dan mulai menunjukkan kepercayaan dan keintiman relasi. Hal ini ditunjukkan dengan pemilihan topik yang pribadi dan emosional.

Informan NZ, NS, dan EM menunjukkan keterbukaan terhadap topik pribadi yang emosional, dengan harapan mendapatkan dukungan, validasi, atau kenyamanan tanpa penilaian sosial.

“Cerita yang sulit untuk saya ceritakan ke orang lain karena takut di-judge.” (NZ)  
“Cerita ke ChatGPT bisa mevalidasi perasaan dan memberikan saran solutif yang aku butuhkan.” (NS)  
“Kalau gue engga mau di-judge dan pengen respon netral, gue bakal cerita ke GPT.” (EM)

#### *Stable Exchange*

Pada tahap ini terjadi keterbukaan penuh yang bersifat spontan, menyeluruh, dan sangat intim, misalnya keterbukaan terkait nilai terdalam, trauma, atau ketakutan terbesar. Informan NZ menunjukkan keterbukaan total, kepercayaan tinggi, dan penggunaan AI untuk mengungkap hal yang tidak bisa diceritakan ke siapa pun, misalnya terkait kondisi kesehatan mentalnya.

“Hal-hal yang tidak bisa saya ceritakan ke orang lain yang saya ceritakan ke ChatGPT.”  
“Saat saya depresi dan saya tidak bisa cerita ke orang lain, saat itu saya memanfaatkan ChatGPT untuk menceritakan apa yang saya rasakan.”

Informan EM secara sadar memilih ChatGPT sebagai tempat untuk mengungkapkan aspek terdalam dirinya, dengan rasa aman dan tanpa takut disalahpahami.

“Kalo sama ChatGPT gue lebih ngomongin diri sendiri.”  
“Kadang-kadang ada hal-hal yang orang lain juga gak ngerti tentang kita.”

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan alasan pengguna memilih melakukan *self-disclosure* kepada ChatGPT dengan menganalisis makna dan konstruksi komunikasi yang terbentuk melalui perspektif *Social Construction of Technology* (SCOT). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi AI, terutama ChatGPT, tidak hanya dipandang sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai entitas yang memiliki fungsi sosial yang kompleks.

Dalam perspektif SCOT, makna dan fungsi AI dikonstruksi melalui interaksi sosial antara pengguna dan teknologi. Informan memperlihatkan bahwa mereka mengaitkan nilai dan makna yang

lebih mendalam terhadap AI, informan mengungkapkan pengalaman yang menunjukkan hubungan yang lebih dari sekadar interaksi manusia dan teknologi, melainkan sebuah relasi interpersonal. Dengan menyebut ChatGPT sebagai "teman digital" dan "lawan bicara yang cerdas," para informan menegaskan bahwa AI berperan sebagai entitas sosial yang dapat memberikan dukungan emosional dan intelektual.

Namun, kesadaran atas batasan peran AI dalam komunikasi interpersonal juga menjadi sorotan penting. Meskipun para informan menemukan nilai dalam interaksi dengan ChatGPT, mereka tetap menyadari bahwa AI tidak dapat menggantikan komunikasi manusia yang sesungguhnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi AI dapat memperkaya pengalaman pengguna, interaksi sosial yang otentik dengan manusia tetap dianggap esensial.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa interaksi antara manusia dan ChatGPT, membentuk pengalaman komunikasi yang kompleks dan beragam. Dalam dimensi komunikasi manusia-AI, informan merasa nyaman berbagi cerita dengan AI karena sistemnya yang menyerupai interaksi manusia. Respons cepat dan validatif dan tidak menghakimi dari ChatGPT, memberikan rasa aman dan kedekatan emosional bagi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa AI berfungsi sebagai mitra yang dapat mendengarkan dan memberikan dukungan tanpa risiko penilaian sosial, menjadikannya pilihan yang menarik untuk *self-disclosure*.

Informan menyadari bahwa komunikasi dengan manusia sering kali disertai dengan risiko emosional, seperti penilaian yang intimidatif atau pelanggaran privasi. Kekhawatiran akan konsekuensi sosial dan ketidakpastian dalam respon yang diberikan manusia, membuat pengguna lebih memilih ChatGPT.

Berdasarkan perspektif *self-disclosure*, interaksi dengan ChatGPT mengikuti proses yang terdiri dari empat tahap: *Orientation*, *Exploratory Affective Exchange*, *Affective Exchange*, dan *Stable Exchange*. Pada tahap awal, informan cenderung berbagi informasi yang umum. Seiring dengan meningkatnya kepercayaan, mereka mulai mengeksplorasi topik yang lebih pribadi, yang berujung pada keterbukaan emosional yang lebih tinggi. Pada tahap *Stable Exchange*, informan menunjukkan keterbukaan total, menggunakan ChatGPT sebagai tempat untuk mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat mereka ceritakan kepada orang lain, seperti kondisi kesehatan mental dan pengalaman hidup yang dalam.

Pengalaman ini menunjukkan bahwa ChatGPT dapat berfungsi sebagai alat untuk membantu individu mengeksplorasi dan memahami diri mereka sendiri, memberikan validasi, dan menciptakan ruang untuk refleksi tanpa risiko penilaian. Dengan demikian, fenomena ini tidak hanya mengubah cara orang berinteraksi dengan teknologi, tetapi juga mempengaruhi cara mereka memahami dan mengekspresikan diri dalam konteks sosial yang lebih luas.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa pengguna memilih untuk melakukan *self-disclosure* kepada ChatGPT bukan hanya karena fungsinya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga karena perannya sebagai entitas sosial yang kompleks. Interaksi dengan ChatGPT memberikan rasa aman dan kedekatan emosional, berkat respons yang cepat, validatif, dan tanpa penilaian. Fenomena ini menegaskan bahwa ChatGPT berfungsi sebagai mitra yang mendengarkan dan mendukung, menjadikannya pilihan yang menarik untuk *self-disclosure*. Proses *self-disclosure* kepada ChatGPT dimulai dengan berbagi informasi umum sampai akhirnya mencapai tahap di mana mereka dapat berbagi hal-hal yang lebih pribadi dan mendalam, termasuk kondisi kesehatan mental.

Dengan demikian, ChatGPT tidak hanya menjadi alat yang membantu individu dalam mengeksplorasi dan memahami diri mereka sendiri, tetapi juga menciptakan ruang yang aman untuk refleksi tanpa risiko penilaian sosial. Penelitian ini menjelaskan bahwa interaksi dengan AI tidak hanya merubah cara individu berkomunikasi dengan teknologi, tetapi juga berdampak pada cara mereka memahami dan mengekspresikan diri dalam konteks sosial yang lebih luas.

Kesadaran akan batasan peran AI dalam interaksi manusia tetap menjadi aspek penting, menegaskan bahwa komunikasi yang otentik dengan manusia tetap esensial dalam kehidupan sosial. Kedepannya peneliti menyarankan penelitian selanjutnya dapat menganalisis dampak jangka panjang dari interaksi manusia dengan AI dalam konteks *self-disclosure*, baik dari segi emosional maupun keamanan data pribadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2019). *A first look at communication theory* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Baalen, P. V., Bloemendal, E., & Romme, A. G. L. (2016). Exploring the application of the social construction of technology (SCOT) framework to digital technologies. *Technology Analysis & Strategic Management*, 28(6), 646–658. <https://doi.org/10.1080/09537325.2016.1181743>
- Bijker, W. E., Hughes, T. P., & Pinch, T. (Eds.). (1987). *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology*. MIT Press.
- Bijker, W. E., Hughes, T. P., & Pinch, T. (1993). *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. MIT Press.
- Callon, M. (1986). Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen of St. Brieuc Bay. In J. Law (Ed.), *Power, action and belief: A new sociology of knowledge?* (pp. 196–223). Routledge & Kegan Paul.
- Elmaresa, E., & Irwansyah, I. (2025). Penggunaan AI sebagai teman digital: Studi kualitatif pengguna ChatGPT dan Gemini. *Jurnal Komunikasi Digital Indonesia*, 13(1), 52–64.
- Faiz, A., Kurniawaty, I. (2023). Tantangan Penggunaan ChatGPT dalam Pendidikan Ditinjau dari Sudut Pandang Moral, *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(1), 456-463 doi: 10.31004/edukatif.v5i1.4779.
- Lee, S., Kim, Y., & Sundar, S. S. (2020). Customization in Conversational Agents: The Role of Self-Disclosure and Gender. *Communication Research*, 47(5), 754–779. <https://doi.org/10.1177/0093650217718658>
- Meng, J., & Dai, Y. (2021). Emotional support from AI chatbots: Should a supportive partner self-disclose or not? *Journal of Computer-Mediated Communication*, 26(4), 207–222. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmab005>
- Mulkay, M. (1979). Science and the sociology of knowledge. *George Allen & Unwin*.
- Papneja, P., & Yadav, M. (2024). Understanding chatbot self-disclosure and its effects on human–AI communication. *Multimedia Tools and Applications*, 83(2), 3141–3166. <https://doi.org/10.1007/s11042-024-01823-7>
- Patel, S.B., Lam, K. (2023). ChatGPT: the future of discharge summaries? *The Lancet Digital Health*, 5(3), 107–108, doi: 10.1016/S2589-7500(23)00021-3.
- Perez, S. (2025, March 6). ChatGPT doubled its weekly active users in under 6 months, thanks to new releases. TechCrunch. [https://techcrunch.com/2025/03/06/chatgpt-doubled-its-weekly-active-users-in-under-6-months-thanks-to-new-releases/?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuYmluZy5jb20v&guce\\_referrer\\_sig=AQAAANEhd4GBCee7MGcb1I9oh6JvNdQ7b8nzSqxFCbc-Tmxl2u0GGglwhhmz4AA8P4TJtXfruXo1y85UbPYt9If0yg0kaTp-UtLtilaZAdNJBhjT5iAdHPf\\_v14WRhotWEn9KSzY6b8Ppg2PR-6c1sthCtfBz1wxnFFxxwxi8NmLmq6r](https://techcrunch.com/2025/03/06/chatgpt-doubled-its-weekly-active-users-in-under-6-months-thanks-to-new-releases/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuYmluZy5jb20v&guce_referrer_sig=AQAAANEhd4GBCee7MGcb1I9oh6JvNdQ7b8nzSqxFCbc-Tmxl2u0GGglwhhmz4AA8P4TJtXfruXo1y85UbPYt9If0yg0kaTp-UtLtilaZAdNJBhjT5iAdHPf_v14WRhotWEn9KSzY6b8Ppg2PR-6c1sthCtfBz1wxnFFxxwxi8NmLmq6r), diakses pada 5 Juni 2025
- Prell, C. (2009). *Social network analysis: History, theory and methodology*. Sage Publications.
- Satria Octavianus Nababan. (2023, May 16). Mengenal Chat GPT, Algoritma di Balik Kemajuan Kecerdasan Buatan. ITB. <https://www.itb.ac.id/berita/mengenalchat-gpt-algoritma-di-balik-kemajuankecerdasan-buatan/59433>.
- Taecharungroj, V. (2021). “I am a big fan of ChatGPT”: Self-disclosure and parasocial relationships on AI chat platforms. *AI & Society*. <https://doi.org/10.1007/s00146-021-01200-w>
- West, R., & Turner, L. H. (2021). *Introducing communication theory: Analysis and application* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zhang, J., Oh, Y. J., Lange, P., Yu, Z., & Fukuoka, Y. (2020). Artificial intelligence chatbot behavior change model for designing artificial intelligence chatbots to promote physical activity and a healthy diet: Viewpoint. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9), e22845. <https://doi.org/10.2196/22845>