

ABSTRAK

Fenomena meningkatnya penggunaan kecerdasan buatan, khususnya ChatGPT, tidak hanya dimanfaatkan untuk kebutuhan informasi, tetapi juga sebagai media curhat. Banyak pengguna mulai mempersonifikasikan ChatGPT, seolah-olah ia adalah seseorang yang dapat diajak berbicara. Penelitian ini bertujuan menggali pengalaman pengguna dalam menggunakan ChatGPT sebagai media curhat serta menelaah bagaimana perilaku personifikasi tersebut terjadi hingga memunculkan pergeseran pola komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi terhadap lima informan. Analisis dilakukan dengan memanfaatkan perspektif fenomenologi Schutz untuk memahami motif dan makna subjektif dan konsep Human-Machine Communication (HMC) Guzman untuk menguraikan personifikasi dan kehadiran sosial yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa personifikasi ChatGPT terbentuk melalui motif yang dijelaskan Schutz, yaitu *because motive* (trauma, penolakan, rasa takut dihakimi) dan *in-order-to motive* (kebutuhan ruang aman, validasi emosional, solusi objektif) serta pemaknaan subjektif melalui bahasa yang menjadikan respons empatik ChatGPT dimaknai sebagai tanda perhatian manusiawi, sehingga kehadirannya dirasakan nyata. ChatGPT kemudian diperlakukan sebagai “teman virtual” yang netral, konsisten, dan dipercaya, bahkan melebihi interaksi dengan manusia. Temuan ini mengungkap pergeseran kepercayaan dari manusia ke mesin, sekaligus menghadirkan ambiguitas: pengguna sadar ChatGPT hanyalah sistem, tetapi secara emosional menghayatinya sebagai partner komunikasi. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa ChatGPT tidak hanya berfungsi sebagai teknologi, melainkan menjadi bagian dari dunia kehidupan pengguna. Perilaku personifikasi ini memperlihatkan dinamika baru dalam relasi manusia–AI dan memperkaya kajian HMC, sekaligus membuka kemungkinan lahirnya model komunikasi hibrid yang melampaui batas antara manusia dan mesin.

Kata kunci: ChatGPT, Personifikasi, Curhat, Human-Machine Communication, Fenomenologi

ABSTRACT

The growing use of artificial intelligence, particularly ChatGPT, has expanded beyond informational purposes to become a medium for emotional expression and self-disclosure. Many users have begun to personify ChatGPT, treating it as if it were someone they could talk to. This study aims to explore users' experiences in using ChatGPT as a platform for confiding their feelings and to examine how personification behavior emerges, leading to shifts in communication patterns. Employing a qualitative approach with a phenomenological method, data were collected through in-depth interviews and documentation with five informants. The analysis applied Schutz's phenomenological perspective to understand users' subjective motives and meanings, as well as Guzman's Human–Machine Communication (HMC) framework to explain personification and perceived social presence. The findings reveal that the personification of ChatGPT is shaped by Schutz's because motive (past experiences of trauma, rejection, or fear of judgment) and in-order-to motive (the need for a safe space, emotional validation, and objective solutions). Users construct subjective meanings through language, interpreting ChatGPT's empathic responses as signs of human-like concern, thus perceiving its presence as real. ChatGPT is consequently treated as a “virtual friend” neutral, consistent, and trustworthy sometimes even more than human interactions. The study uncovers a shift in trust from humans to machines while highlighting an ambiguity: users are cognitively aware that ChatGPT is merely a system, yet they emotionally experience it as a communication partner. In conclusion, ChatGPT functions not only as a technological tool but as part of users' lifeworlds. This personification behavior reflects new dynamics in human–AI relations, enriching HMC studies and opening possibilities for hybrid communication models that transcend the boundaries between humans and machines.

Keywords: ChatGPT, Personification, Self-disclosure, Human–Machine Communication, Phenomenology