

**KEPUASAN GENERASI Z SURABAYA DALAM
MENGUNAKAN CHATGPT SEBAGAI MEDIA CURHAT**

SKRIPSI



Oleh:

RISA ERYANTI

NPM: 22043010025

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

**KEPUASAN GENERASI Z SURABAYA DALAM
MENGUNAKAN CHATGPT SEBAGAI MEDIA CURHAT**

SKRIPSI



Oleh:

RISA ERYANTI

NPM: 22043010025

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN
KEPUASAN GENERASI Z SURABAYA DALAM MENGGUNAKAN
CHATGPT SEBAGAI MEDIA CURHAT

Disusun oleh:

Risa Eryanti
NPM. 22043010025

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING


Ratih Pandu Mustikasari, S.I.Kom., M.A
NIP.199205292022032010

Mengetahui
DEKAN FISIBPOL


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
KEPUASAN GENERASI Z SURABAYA DALAM MENGGUNAKAN
CHATGPT SEBAGAI MEDIA CURHAT

Oleh:

Risa Eryanti
NPM. 22043010025

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Tanggal 15 Juli 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI,


Ratih Pandu Mustikasari, S.I.Kom., M.A
NIP.199205292022032010


Syifa Syarifah A, S.Sos., M.Commun
NIP. 198403242024212021


Ratih Pandu Mustikasari, S.I.Kom., M.A
NIP.199205292022032010


Dra. Sumardijjati, M.Si
NIP. 196203231993092001

Mengetahui
DEKAN FISIBPOL


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Risa Eryanti
NPM : 22043010025
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Juli 2026
Yang Membuat pernyataan



Risa Eryanti
NPM. 22043010025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan hikmat yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Generasi Z Surabaya dalam Menggunakan ChatGPT sebagai Media Curhat” dengan lancar tanpa ada suatu kendala apapun. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan dalam Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, UPN Veteran Jawa Timur.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud dan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Syafrida Nurrachmi, S.sos., M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Ratih Pandu Mustikasari, S.I.Kom, M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyusun proposal skripsi ini.

4. Ibu Dian Hutami, selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru.
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
6. Kedua orang tua, Ibu dan Ayah penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan finansial, semangat, serta pengorbanan yang tiada henti untuk penulis.
7. Annisa Rahma Qur'aini selaku sahabat penulis yang senantiasa memberikan dukungan, baik secara emosional maupun spiritual. Meskipun jarak dan kesibukan membuat kami jarang bertemu, doa, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan menjadi salah satu sumber kekuatan dan alasan di balik kelancaran setiap proses yang penulis lalui dalam penyusunan skripsi ini.
8. Veiga Octa Dewi Asmara selaku partner mengetik yang senantiasa menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan kebersamaan tersebut menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berproses hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Cia, Nanda, Melisa, Veve, Tifa, Tabina, Yara selaku teman-teman Cookies Ice Cream yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi "partner semester akhir" yang selalu hadir untuk saling menguatkan, berbagi cerita, dan menemani setiap proses yang dilalui.

Perjalanan menyelesaikan skripsi ini tentu akan terasa jauh lebih berat tanpa kehadiran, dukungan, dan kebersamaan kalian.

10. Nuril, Inung, Ukik, Kavy, Ocid, Meliana, Dinita selaku teman-teman dalam grup Neroke yang senantiasa membantu dan kebersamai penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian sebagai partner yang selalu menghibur di tengah beratnya semester akhir.
11. Adelia Aura selaku ibunda yang dengan senang hati membantu mengarahkan kebingungan penulis selama pengerjaan skripsi serta doa-doa yang diberikan dengan tulus kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, maupun kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap bentuk kebaikan dan dukungan yang diberikan memiliki arti yang sangat besar bagi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

Surabaya, 12 Juli 2026

Penulis

ABSTAKSI

Saat ini banyak orang berlai menggunakan Chatbot AI sebagai teman bicara, hal ini dibuktikan dengan sebanyak 73,8% responden menyatakan pernah memanfaatkan ChatGPT sebagai media untuk mencurahkan perasaan atau curhat. Bentuk interaksi baru antara manusia dan sistem berbasis kecerdasan buatan, memunculkan kemungkinan bahwa teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat pencari informasi, tetapi juga sebagai ruang komunikasi yang digunakan untuk mengekspresikan perasaan dan pengalaman pribadi para gen z. Maka dari itu pemahaman mengenai motif yang melatarbelakangi gen z dalam menggunakan ChatGPT serta tingkat kepuasan yang mereka peroleh menjadi hal yang relevan untuk dikaji, terutama dalam perspektif teori *Uses and Gratification*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan instrument berupa kuisioner yang disebarkan secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria. Analisis data melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji *Wilcoxon Signed Ranks Test* menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya kepuasan yang signifikan antara motif dan kepuasan generasi z dalam menggunakan ChatGPT sebagai media curhat. Motif informasi menjadi indikator yang paling dominan, responden menggunakan ChatGPT untuk memperoleh informasi, penjelasan, saran, serta sudut pandang baru yang dapat membantu memahami dan menghadapi permasalahan yang sedang dialami. Kepuasan yang paling dominan adalah terpenuhinya kebutuhan kognitif, responden merasa memperoleh pemahaman, informasi, dan sudut pandang baru terhadap permasalahan yang dihadapi.

Kata kunci: Gen Z, *Uses and Gratification*, *Artificial Intelligence*, ChatGPT.

ABSTRACT

The increasing use of artificial intelligence (AI) chatbots as conversational companions has become a growing phenomenon. This is evidenced by the finding that 73.8% of respondents reported having used ChatGPT as a medium for expressing their feelings or sharing their personal problems. This new form of interaction between humans and AI-based systems suggests that technology functions not only as an information-seeking tool but also as a communication platform through which Generation Z expresses emotions and personal experiences. Therefore, understanding the motives underlying Generation Z's use of ChatGPT and the level of satisfaction they obtain is an important area of study, particularly from the perspective of the Uses and Gratifications theory. This study employed a quantitative research method using an online questionnaire distributed to respondents who met the predetermined criteria. The data were analyzed using validity, reliability, and classical assumption tests, followed by the Wilcoxon Signed Ranks Test with the assistance of SPSS software. The findings revealed a significant difference between the motives for using ChatGPT and the gratification obtained by Generation Z when using ChatGPT as a medium for sharing personal problems. Information seeking emerged as the dominant motive, indicating that respondents primarily used ChatGPT to obtain information, explanations, suggestions, and new perspectives to better understand and cope with the problems they experienced. Meanwhile, cognitive gratification was identified as the most dominant dimension of satisfaction, as respondents reported gaining greater understanding, useful information, and new perspectives regarding the issues they faced.

Keywords: Gen Z, Uses and Gratification, Artificial Intelligence, ChatGPT.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 <i>Artificial Intelligence</i>	19
2.2.2 ChatGPT	21
2.2.3 <i>Uses and Gratification</i>	23
2.2.4 Generasi Z.....	32
2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis.....	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39

3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Definisi dan Operasional	39
3.3 Pengukuran Variabel	44
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	45
3.5.1 Populasi.....	45
3.5.2 Sampel	45
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	50
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.7.1 Uji Instrument	51
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.3 Uji Hipotesis	55
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.2 Penyajian Data Responden	57
4.2.1 Karakteristik Responden.....	58
4.3 Hasil Uji Instrumen	60
4.3.1 Hasil Uji Validitas	61
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
4.4.1 Uji Normalitas.....	64
4.4.2 Uji Linearitas	64
4.5 Hasil Penelitian.....	65
4.5.1 Motif Penggunaan ChatGPT sebagai Media Curhat.....	66
4.5.2 Kepuasan Pengguna ChatGPT sebagai Media Curhat.....	80
4.6 Hasil Uji Hipotesis	95
4.7 Pembahasan	101
4.7.1 Analisis Deskriptif Variabel Motif Genz dalam Menggunakan ChatGPT	101
4.7.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan yang Didapat GenZ dalam menggunakan ChatGPT sebagai Media Curhat.....	106

BAB V.....	113
KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN 1.....	120
LAMPIRAN KUISIONER PENELITIAN	120
LAMPIRAN 2.....	123
TABULASI DATA.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data statistic pengguna ChatGPT	4
Gambar 1. 2 Data statistic usia pengguna ChatGPT	5
Gambar 1. 3 Tingkat Stress Masing-masing Usia.....	7
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	64
Gambar 4. 2 Hasil Uji Linearitas	65
Gambar 4. 3 Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Motif Informasi.....	96
Gambar 4. 4 Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Motif Identitas Pribadi.....	97
Gambar 4. 5 Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Motif Integrasi Sosial.....	98
Gambar 4. 6 Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Motif Hiburan	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep	42
Tabel 3. 2 Rentang Score Skala Likert.....	44
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan Status	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	63
Tabel 4. 6 Interpretasi Nilai Mean.....	66
Tabel 4. 7 Saya menggunakan ChatGPT untuk mencari solusi atas masalah pribadi yang saya alami	67
Tabel 4. 8 Saya menggunakan ChatGPT untuk mendapatkan sudut pandang baru terhadap masalah saya.....	68
Tabel 4. 9 Saya menggunakan ChatGPT untuk memahami perasaan atau situasi yang sedang saya alami.....	69
Tabel 4. 10 Saya menggunakan ChatGPT untuk memperoleh informasi atau insight dalam mengambil keputusan.....	70
Tabel 4. 11 Saya menggunakan ChatGPT untuk merefleksikan diri melalui percakapan.....	71
Tabel 4. 12 Saya menggunakan ChatGPT untuk lebih memahami diri saya sendiri	72
Tabel 4. 13 Saya menjadikan ChatGPT sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.....	73
Tabel 4. 14 Saya menggunakan ChatGPT untuk mengurangi rasa kesepian	74
Tabel 4. 15 Saya menggunakan ChatGPT sebagai pengganti teman curhat.	75
Tabel 4. 16 Saya menggunakan ChatGPT untuk mengurangi stres atau overthinking.	76
Tabel 4. 17 Saya menggunakan ChatGPT untuk mengisi waktu saat merasa bosan.	76
Tabel 4. 18 Saya menggunakan ChatGPT untuk mencari hiburan melalui percakapan santai.	77
Tabel 4. 19 Saya menggunakan ChatGPT untuk mengalihkan pikiran dari masalah yang saya hadapi.	78
Tabel 4. 20 Uji Statistik Deskriptif Variabel Motif	79
Tabel 4. 21 Saya memperoleh informasi yang saya butuhkan setelah curhat dengan ChatGPT.....	80
Tabel 4. 22 Saya lebih memahami masalah yang saya hadapi setelah menggunakan ChatGPT.....	81
Tabel 4. 23 Saya mendapatkan solusi atau saran yang sesuai dari ChatGPT	82

Tabel 4. 24 Saya mendapatkan sudut pandang baru setelah berdiskusi dengan ChatGPT.....	83
Tabel 4. 25 Saya merasa lebih percaya diri setelah curhat dengan ChatGPT	84
Tabel 4. 26 Saya merasa lebih percaya diri setelah curhat dengan ChatGPT	85
Tabel 4. 27 Saya merasa lebih mampu memahami dan mengontrol diri setelah curhat dengan ChatGPT.	86
Tabel 4. 28 Saya merasa ditemani saat menggunakan ChatGPT.	87
Tabel 4. 29 Saya merasa memiliki teman untuk berbicara melalui ChatGPT	88
Tabel 4. 30 Saya merasa stres saya berkurang setelah menggunakan ChatGPT...	89
Tabel 4. 31 Saya dapat mengalihkan pikiran dari masalah saat menggunakan ChatGPT.....	90
Tabel 4. 32 ChatGPT membantu saya mengurangi rasa jenuh atau bosan.	90
Tabel 4. 33 ChatGPT membantu saya mengurangi rasa jenuh atau bosan.	91
Tabel 4. 44 Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	92
Tabel 4. 45 Hasil Mean Motif dan Kepuasan.....	95

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	37
-----------------------------------	----