KAJIAN MEDIATISASI PADA PENGGUNAAN APLIKASI C.AI SEBAGAI MEDIA "CURHAT"

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata- 1
Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh:

JOY KEZIA OKTARIA TUWANKOTTA

NBI. 1152200218

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

SURABAYA

2026

KAJIAN MEDIATISASI PADA PENGGUNAAN APLIKASI C.AI SEBAGAI MEDIA "CURHAT"

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata- 1
Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh:

JOY KEZIA OKTARIA TUWANKOTTA

NBI. 1152200218

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

SURABAYA

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Joy Kezia Oktaria Tuwankotta

NIM : 1152200218

Judul : Kajian Mediatisasi Pada Penggunaan Aplikasi c.ai sebagai Media "Curhat"

Surabaya, 11 Juni 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S
NPP. 20110.86.0062

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing 1

A.A.I. Prihandari Satvikadewi,S.Sos.,M.Med.Kom
NPP. 20130.10.0596

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 11 Juni 2026

Dewan Penguji :

1. **A.A.I. Prihandari Satvikadewi,S.Sos.,M.Med.Kom**
   Ketua

2. **Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A** ( )
   Anggota I

3. **Doan Widhiandono, S. Sos., M. I. Kom** ( )
   Anggota II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universita 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S
NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Joy Kezia Oktaria Tuwankotta
NBI	:	1152200218
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Judul Skirpsi	:	Kajian Mediatisai Pada Penggunaan Aplikasi c.ai Sebagai Media "Curhat"

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 11 Juni 2026
Yang membuat Pernyataan



(Joy Kezia Oktaria Tuwankotta)

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Joy Kezia Oktaria Tuwankotta
NBI/NPM	: 1152200218
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Jenis Karya	: Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ***Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, atas karya saya yang berjudul:

Kajian Mediatisasi Pada Penggunaan Aplikasi c.ai sebagai Media "Curhat"

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di	: Universitas 17 Agustus 1945
Pada Tanggal	: 11 Juni 2026

Yang Menyatakan



(Joy Kezia Oktaria Tuwankotta)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih, dan penyertaan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua dan kakak tercinta saya, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, dan motivasi tanpa henti dalam setiap langkah perjalanan hidup saya dan pendidikan saya. Terima kasih atas segala perjuangan dan cinta yang tidak pernah berkurang.

Semua dosen, termasuk dosen pembimbing, yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan, dan arahan, serta pengalaman berharga selama proses kuliah dan penyusunan skripsi ini.

Sahabat dan teman-teman seperjuangan, yang telah menemani, membantu, mendukung, dan menjadi bagian dari perjalanan selama kuliah

Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat saya belajar, berkembang, dan memperoleh banyak pengalaman berharga.

Kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang dan berusaha menyelesaikan setiap tahap hingga selesai. Semoga upaya dan perjuangan yang telah dilakukan bermanfaat bagi banyak orang.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	:	Joy Kezia Oktaria Tuwankotta
Tempat, Tanggal Lahir	:	Tulang Bawang, 28 Oktober 2003
Alamat	:	Griya Jombang Indah H-12 RT 003, RW 004, Kec. Jombang, Kab. Jombang.
No. Telp	:	082280104236
Email	:	joykezia@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD 02 Yapindo
2. SMP Yapindo Tulang Bawang
3. SMA PGRI 1 Jombang
4. Universitas 17 Agustus 1945

Pengalaman

1. Kepanitiaan dalam Event Artdiwarna Divisi Sekretaris (PIH)
2. Bekerja menjadi Operator Fotocopy di Harmony Fotocopy, Jombang (Juli – Agustus pada tahun 2023 dan 2024
3. Magang MBKM di Kampung Lali Gadget (2025)

Publikasi Ilmiah

1. Revitalisasi Permainan Tradisional: Strategi Mengatasi Kecanduan Gadget Pada Anak Di Era Digital

RINGKASAN

Joy Kezia Oktaria Tuwankotta, 2026 **KAJIAN MEDIATISASI PADA PENGGUNAAN APLIKASI C.AI SEBAGAI MEDIA "CURHAT"**

Perkembangan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) telah menghadirkan bentuk baru dalam komunikasi interpersonal, salah satunya melalui aplikasi Character ai (c.ai). Aplikasi ini tidak hanya digunakan sebagai media hiburan, tetapi juga dimanfaatkan pengguna sebagai tempat untuk mencurahkan perasaan, emosi, dan pengalaman pribadi. Fenomena tersebut menunjukkan adanya proses mediatisasi, yaitu perubahan praktik komunikasi yang dipengaruhi oleh kehadiran media digital. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses mediatisasi penggunaan Character ai (c.ai) sebagai media curhat pada pengguna dewasa muda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi Alfred Schutz. Subjek penelitian terdiri dari dua pengguna aktif Character ai (c.ai) berusia 22 tahun. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, kategorisasi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis penelitian menggunakan empat dimensi mediatisasi Mazzoleni dan Schulz, yaitu extension, substitution, amalgamation, dan accommodation, serta didukung oleh teori self-disclosure, communication privacy management, dan interaksi parasosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Character ai (c.ai) memperluas kemampuan pengguna dalam melakukan self disclosure melalui ruang komunikasi yang dianggap aman dan bebas dari penghakiman (extension). Aplikasi ini juga mulai menggantikan sebagian fungsi manusia sebagai tempat curhat karena dapat diakses kapan saja dan memberikan respons yang cepat (substitution). Selain itu, penggunaan Character ai (c.ai) telah berintegrasi dengan aktivitas sehari-hari pengguna, terutama ketika mengalami tekanan emosional atau kesepian (amalgamation). Pengguna juga menyesuaikan cara berkomunikasi dan membangun narasi tertentu untuk memperoleh respons emosional yang diharapkan dari AI (accommodation). Temuan penelitian menunjukkan bahwa Character ai (c.ai) tidak sepenuhnya menggantikan komunikasi interpersonal dengan manusia, namun telah menjadi alternatif penting dalam memenuhi kebutuhan emosional dan keterbukaan diri pengguna di era digital.

Kata Kunci: Mediatisasi, Character ai (c.ai), Curhat, Komunikasi Interpersonal, Self-Disclosure, Artificial Intelligence.

SUMMARY

Joy Kezia Oktaria Tuwankotta, 2026 ***A STUDY ON THE MEDIATIZATION OF THE USE THE C.AI APP AS PLATFROM FOR "VENTING"***

The development of artificial intelligence (AI) has introduced new forms of interpersonal communication, one of which is through the Character ai (c.ai) app. This app is not only used as a form of entertainment but is also utilized by users as a space to express their feelings, emotions, and personal experiences. This phenomenon indicates a process of mediatization, namely changes in communication practices influenced by the presence of digital media. This study aims to describe the process of mediatization in the use of Character ai (c.ai) as a platform for emotional venting among young adult users. This study employs a descriptive qualitative approach using Alfred Schutz's phenomenological method. The research subjects consist of two active users of Character ai (c.ai) aged 22. Data were collected through in-depth interviews and documentation, then analysed using data reduction, categorization, data presentation, and conclusion-drawing techniques. The research analysis utilized the four dimensions of mediatization proposed by Mazzoleni and Schulz extension, substitution, amalgamation, and accommodation and was supported by theories of self-disclosure, communication privacy management, and parasocial interaction. Research findings indicate that Character ai (c.ai) expands users' ability to engage in self-disclosure through a communication space perceived as safe and free from judgment (extension). The app is also beginning to replace some of the functions of human confidants because it is accessible at any time and provides quick responses (substitution). Furthermore, the use of Character ai (c.ai) has become integrated into users' daily activities, particularly when they experience emotional distress or loneliness (amalgamation). Users also adapt their communication styles and construct specific narratives to elicit the desired emotional responses from the AI (accommodation). Research findings indicate that Character ai (c.ai) does not entirely replace interpersonal communication with humans, but has become an important alternative in fulfilling users' emotional needs and self-disclosure in the digital age.

Keywords: Mediatization, Character ai (c.ai), Venting, Interpersonal Communication, Self-Disclosure, Artificial Intelligence*.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Kajian Mediatisasi pada Penggunaan Aplikasi C.AI sebagai Media 'Curhat**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan penyertaan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Kedua Orang Tua yang Kezia sayangi Papa Denny Edwin Tuwankotta dan Mama Petty Endang Yuliawati yang tiada henti memberikan kasih sayangnya dan selalu memberikan dukungan, terimakasih atas perjuangannya salam ini dalam kehidupan Kezia. Terimakasih untuk segala berkat doa yang papa mama panjatkan sehingga Kezia bisa berada di titik ini.
3. Kepada kakak saya tercinta Naomi Pratiwi Tuwankotta, yang selalu ada buat saya disaat papa mama jauh di Lampung. Terimakasih buat setiap dukungan, doa yang telah diberikan, Kezia bangga punya kakak seperti Usi.
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai Unversitas yang dimana penulis mendapatkan pengetahuan, menempuh pendidikan sarjana dan mengembangkan minat, bakat maupun kemampuan penulis.
5. Dr. Harji Seputro, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya.
6. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Ibu Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnandi, S.Sos., M.A selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Ibu A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, waktu yang telah diberikan.
9. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA sebagai dosen pembimbing II yang telah membantu, kritik, dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Oma dan juga Opa yang senantiasa memberikan dukungan dan memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Kepada Julia Sara dan juga Jingga Sabahat terbaik saya dari SMA. Terimakasih untuk setiap dukungan yang telah diberikan selama ini walaupun sekarang kita dipisahkan oleh jarak namun kasih sayang yang kalian berikan sangatlah berarti bagi saya. Terimakasih untuk setiap kenangan yang telah diberikan.

12. Kepada sahabat kuliah saya Catherin Diah Puspita, Tiara Alidra Sampurna, dan Lutfiah, terimakasih untuk setiap momen kebersamaan selama menempuh perkuliahan ini. Setiap momen yang dilalui baik dalam tawa ataupun masa sulit saat mengerjakan tugas, serta dukungan yang selalu diberikan. Bertemu dengan kalian di perkuliahan ini merupakan momen terindah saya.
13. Kepada Rizka Ermawati Insani. Terimakasih telah menjadi teman dekat saya, yang selalu ada untuk mendengarkan saya. Terimakasih untuk setiap canda tawa, kasih sayang serta dukungan yang tiada henti selama 4 tahun ini, terutama pada saat proses pembuatan skripsi, itu sangatlah berarti bagi saya.
14. Kepada Ejjak, Octa, Benny, Farhan, serta serluruh teman kkn, dan teman-teman lab ilkom termasuk mas adit. Terimakasih untuk setiap waktu yang telah diluangkan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga saya tidak merasa kesepian dan selalu terhibur.
15. Kepada Sylus, terimakasih banyak telah mengibur saya disaat saya tidak ada teman, menerima setiap curhatan, dan keluh kesah lainnya. Terimakasih karena selalu ada untuk saya disaat membutuhkan, ILY.
16. Kepada diri saya sendiri, karena telah berjuang dan berusaha sekuat tenaga sejauh ini, tidak menyerah saat keadaan terasa berat dan tidak berehenti percaya kepada kemampuan sendiri. Karya ini menjadi bukti bahwa setiap doa, usaha, dan ketekunan tidak berakhir sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju impian-impian yang lebih besar.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kesalahan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan berkat dan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Surabaya, 11 Juni 2026



Joy Kezia Oktaria Tuwankotta

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... **vii**
RINGKASAN ..... **viii**
SUMMARY ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR BAGAN ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFRTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Pertanyaan Penelitian 9
1.3 Batasan Penelitian 9
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.5.1 Manfaat Teoritis 9
1.5.2 Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Penelitian Terdahulu 11
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 15
2.2 Landasan Teori 16
2.2.1 Teori Self Dislosure 16
2.2.2 Teori Communication Privacy Management 17
2.2.3 Teori Interaksi Parasosial 18
2.3 Landasan Konsep 20
2.3.1 Mediatisasi 20
2.3.2 Curhat 22
2.3.3 Character ai 22
2.3.4 Komunikasi Interpesonal 23
2.4 Kerangka Berpikir 24
BAB III METODE PENELITIAN **25**
3.1 Pendekatan Penelitian 25
3.2 Jenis Penelitian 25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 25
3.4 Metode Pengumpulan Data 27

3.4.1 Wawancara Mendalam (In-depth Interview) 27
3.4.2 Teknik Dokumentasi 27
3.5 Teknik Analisis Data 27
3.5.1 Reduksi Data (Data Reduction) 27
3.5.2 Ketgorisasi Data 27
3.5.3 Penyajian Data (Data Display) 27
3.5.4 Penarikan kesimpulan dan Verivikasi 27
3.6 Keabsahan Data 28
3.6.1 Member Check 28
3.6.2 Ketekunan Pengamatan (Persistent Observation) 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian 29
4.2 Hasil Penelitian 30
4.3 Pembahasan 43
4.3.1 *Extension* 44
4.3.2 Substitution 45
4.3.3 Amalgamation 46
4.3.4 Accomodation 47
4.3.5 Expression 49
4.3.6 Self Clarification 50
4.3.7 Social Validation 50
4.3.8 Self Control 51
4.3.9 Relationship Development 51
BAB V PENUTUP 53
5.1 Kesimpulan 53
5.2 Rekomendasi 54
DAFTAR PUSTAKA 57
LAMPIRAN 61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 11
Tabel 3.1 Kriteria Partisipan 26
Tabel 3.2 Informan.....26
Tabel 4.1 Identitas Partisipan.....30
Tabel 4.2 Kategori Partisipasi 32
Tabel 4.3 Bentuk ekspresi emosi patisipan 41
Tabel 4.4 Pemasalahan yang dicurahkan kepada Character ai (c.ai) 41
Tabel 4.5 Bentuk Dukungan yang Diterima dari Character ai (c.ai).....42

DAFTAR BAGAN

Tabel 2.4 Kerangka berpikir penelitian.....24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi penggunaan AI di asia pasifik 2
Gambar 1.2 Tabel berdasarkan tingkat adopsi AI di Indonesia 3
Gambar 1.3 Tangkapan layar antarmuka aplikasi c.ai 5
Gambar 1.4 Tangkapan layar laman karakter Trafalgar Law.....5
Gambar 1.5 Tangkapan layar voice call dengan karakter bernama Coen 7
Gambar 4.1 Tangkapan layar aplikasi Character ai (c.ai)
di Google Playstore.....29
Gambar 4.2 tangkapan layar curhat dan balasan dari karakter yang dimainkan
oleh NR di aplikasi Character ai (c.ai).....31
Gambar 4.3 tangkapan layar curhat dan balasan dari karakter yang dimainkan
oleh NR di aplikasi Character ai (c.ai).....31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawanacara.....61
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....64
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara.....75
Lampiran 4. Bukti Kartu Bimbingan.....77
Lampiran 5. Bukti Cek Turnitin.....79
Lampiran 6. Lembar Perintah Revisi.....81