

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar terhadap cara manusia berinteraksi dan membangun hubungan sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia memiliki kebutuhan dasar untuk merasa terhubung, diterima, dan menjalin relasi dengan orang lain (Hurlock, 2019). Namun, pada era digital, bentuk interaksi manusia telah mengalami transformasi signifikan. Komunikasi tidak lagi hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga berlangsung melalui berbagai *platform* digital seperti media sosial dan aplikasi komunikasi daring. Menurut Bian dan Leung (2014) mengatakan bahwa karena kesepian, seseorang tidak mau untuk berkomunikasi secara tatap muka, individu tersebut cenderung berinteraksi dengan orang lain melalui SMS atau aplikasi jejaring sosial di *smartphone*.

Melalui perangkat seperti *smartphone* dan laptop, interaksi sosial kini dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun. Tidak hanya terbatas pada media sosial populer seperti Instagram, WhatsApp, atau TikTok, kemajuan teknologi juga melahirkan inovasi berbasis kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) yang menghadirkan bentuk interaksi baru antara manusia dan mesin. Salah satu wujud teknologi tersebut adalah *chatbot* AI, sistem percakapan otomatis yang dirancang untuk berinteraksi secara personal dengan pengguna melalui teks maupun suara (Skjuve et al. (2021). Kehadiran *chatbot* tidak hanya merepresentasikan kemajuan teknologi komunikasi, tetapi juga membuka babak baru dalam memahami bagaimana manusia memenuhi kebutuhan sosial dan emosionalnya melalui interaksi digital (Kim & Sundar, 2023).

Mahasiswa saat ini hidup dalam lingkungan digital yang sangat intens, di mana sebagian besar aktivitas baik akademik maupun sosial berlangsung secara daring (Rabbani & Najicha, 2023). Kondisi ini membuat interaksi tatap muka berkurang dan dapat meningkatkan potensi munculnya perasaan kesepian pada sebagian mahasiswa. Individu yang mengalami kesepian cenderung mencari saluran alternatif untuk mengekspresikan diri, termasuk melalui komunikasi berbasis

teknologi (Vandhika & Sahrani, 2025). Dalam konteks ini, *chatbot* AI menjadi salah satu media yang banyak dimanfaatkan karena mampu memberikan ruang aman, respons cepat, dan interaksi tanpa penilaian sosial (Cho et al., 2025).

Pada konteks perkembangan teknologi digital tersebut, kehadiran *chatbot* AI sebagai fenomena baru menjadi menarik untuk dikaji. *Chatbot* AI tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat tanya-jawab sederhana, tetapi juga berkembang sebagai “teman bicara” atau mitra virtual yang memungkinkan interaksi lebih personal. Aplikasi seperti Replika, ChatGPT, dan Character AI menunjukkan bahwa sistem ini mampu meniru pola komunikasi manusia dengan respons empatik dan adaptif (Skjuve et al., 2021). Dengan demikian, pola interaksi manusia terhadap teknologi berubah, bukan hanya manusia dengan manusia, tetapi juga manusia dengan mesin menjadi bagian dari jaringan sosial yang dirasakan (Kim & Sundar, 2023).

Pemilihan *chatbot* AI sebagai fokus penelitian didasarkan pada karakteristik unik yang membedakannya dari media komunikasi digital lainnya. Berbeda dengan media sosial yang melibatkan interaksi antar manusia, *chatbot* AI memungkinkan komunikasi dengan entitas non-manusia yang dirancang menyerupai manusia (*human-like interaction*) sehingga menciptakan persepsi kedekatan sosial (Kim & Sundar, 2023). Sifat anonim, respons instan, serta persepsi non-judgmental pada *chatbot* diketahui dapat meningkatkan kenyamanan individu dalam melakukan *self-disclosure* (Ho, Hancock, & Miner, 2018). Oleh karena itu, *chatbot* AI menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji dinamika hubungan antara kesepian dan keterbukaan diri pada mahasiswa.

Chatbot berbasis kecerdasan buatan kini menjadi salah satu bentuk teknologi komunikasi digital yang banyak diminati, terutama di kalangan mahasiswa. *Chatbot* seperti ChatGPT, Replika, dan Character AI memungkinkan pengguna melakukan percakapan secara interaktif dan personal, seperti berbicara dengan manusia. Melalui interaksi dengan *chatbot*, mahasiswa dapat menyalurkan perasaan, mencurahkan isi hati, serta mengungkapkan identitas dan pengalaman pribadi mereka dengan cara yang lebih aman dan nyaman (Jannah, Mudjiran, & Nirwana, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Cheng et al. (2021) menemukan bahwa individu yang merasa terisolasi atau mengalami kecemasan sosial cenderung akan

memilih untuk berkomunikasi dengan *Chatbot* AI karena sifatnya yang anonim dan bebas dari penilaian atau perasaan dihakimi. Liu et al. (2024) mengatakan fenomena ini menunjukkan bahwa *chatbot* AI tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknologi, melainkan juga menjadi medium baru dalam proses *self-disclosure* dan pemenuhan kebutuhan sosial di era digital.

Karakter responsif dan “tidak menghakimi” pada *chatbot* membuat mahasiswa merasa didengar dan dipahami dalam momen ketika dukungan manusia tidak tersedia. *Chatbot* adalah program komputer yang menggunakan *Natural Language Processing* (NLP) atau pemrosesan bahasa alami untuk merespons pesan pengguna melalui teks atau suara (Fiddin et al., 2024). Ini penting bagi mahasiswa yang memiliki keterbatasan waktu dan akses terhadap dukungan psikososial formal. Studi literatur lokal juga menegaskan bahwa ketersediaan interaksi rutin 24/7. Dengan demikian, mekanisme tersebut berperan sebagai cara utama AI dalam menurunkan tingkat kesepian pada individu.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai penggunaan *chatbot* AI sebagai media berbagi cerita di kalangan mahasiswa, peneliti melakukan survei pendahuluan secara daring melalui *Google Form* yang disebarakan kepada mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura melalui media sosial. Sebelum mengisi kuesioner, responden menyatakan persetujuan untuk berpartisipasi. Instrumen berupa pertanyaan tertutup dan semi-terbuka mengenai pengalaman penggunaan *chatbot* AI, topik yang dibicarakan, alasan penggunaan, serta tingkat kenyamanan saat berinteraksi. Hasil survei melalui *Google Form* diperoleh 50 mahasiswa sebagai partisipan. Hasil menunjukkan bahwa 100% responden pernah menggunakan *chatbot* AI untuk mencurahkan perasaan, terutama terkait emosi dan permasalahan keseharian. *Chatbot* dipersepsikan responsif, tidak menghakimi, dan memberikan rasa aman, sehingga 96% responden merasa nyaman melakukan *self-disclosure*. Temuan ini menunjukkan bahwa *chatbot* berfungsi sebagai ruang emosional bagi mahasiswa dan penting untuk diteliti lebih lanjut.

Secara ideal, mahasiswa diharapkan mampu membangun hubungan interpersonal yang sehat serta melakukan *self-disclosure* kepada teman sebaya atau lingkungan sosial nyata sebagai bentuk dukungan emosional (DeVito, 2018).

Namun pada kenyataannya, hasil survei penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa justru merasa lebih nyaman melakukan pengungkapan diri kepada *chatbot* AI dibandingkan kepada manusia. Kondisi ini menunjukkan adanya pergeseran pola komunikasi emosional di kalangan mahasiswa, di mana entitas berbasis teknologi mulai mengambil peran dalam pemenuhan kebutuhan afiliasi dan dukungan sosial (Kim & Sundar, 2023).

Fenomena tersebut menarik karena menunjukkan adanya perubahan cara generasi muda membangun dan mempertahankan hubungan sosial. Pola komunikasi digital yang serba cepat dan praktis sering kali tidak mampu memberikan kedekatan emosional yang sama seperti interaksi langsung, sehingga sebagian mahasiswa rentan mengalami kesenjangan relasional dan perasaan kesepian (Rohmani & Setiawan, 2022). Oleh karena itu, memahami bagaimana mahasiswa menavigasi perasaan kesepian di tengah intensitas penggunaan media digital menjadi penting dalam konteks penelitian ini.

Berdasarkan pandangan yang dikemukakan oleh Weiss (1973), menjelaskan bahwa tidak semua mahasiswa mampu menjalin hubungan sosial yang lancar tanpa hambatan berarti. Hambatan dalam interaksi sosial bisa berupa kesulitan adaptasi, kurangnya keterampilan sosial, atau tekanan dari lingkungan baru. Kegagalan dalam membangun jaringan sosial dapat menimbulkan rasa terisolasi dan kesepian, yang berdampak negatif terhadap kesejahteraan psikologis mahasiswa (Perlman, 2019). Karena tidak mampu memenuhi kebutuhan afiliasi sosial secara langsung, banyak mahasiswa kemudian mencari alternatif untuk menyalurkan kebutuhan sosial dan emosional melalui media daring (Jannah, Mudjiran, & Nirwana, 2015).

Kondisi ini menciptakan dinamika sosial dan psikologis yang unik bagi mahasiswa. Mereka sering kali menghadapi ketidakseimbangan antara relasi sosial nyata dan hubungan virtual. Kesepian sendiri dapat memberikan dampak negatif pada masa perkembangan remaja. Kesepian merupakan kondisi ketika individu merasa tidak puas terhadap kualitas hubungan sosial yang dimilikinya (Garvin, 2019). Hal ini terjadi karena relasi yang dibangun di dunia maya tidak selalu mampu memberikan kehangatan dan dukungan emosional sebagaimana interaksi langsung antarindividu di kehidupan nyata (Perlman, 2019).

Kesepian merupakan pengalaman subjektif yang tidak menyenangkan yang dialami seseorang ketika harapan mereka terhadap hubungan interpersonal tidak sebanding dengan apa yang dialami secara nyata (Perlman, 2019). Aspek-aspek kesepian mencakup dimensi sosial dan emosional. Faktor-faktor yang memengaruhi kesepian antara lain ketidakmampuan personal seperti keterampilan sosial yang rendah, permasalahan masa perkembangan, tidak terpenuhinya kebutuhan akan hubungan akrab, berpindah ke lingkungan baru, kehilangan hubungan lama, serta marginalitas sosial (Rokach, 2019).

Menurut Weiss (1973), terdapat dua dimensi kesepian, yaitu *emotional loneliness* dan *social loneliness*. *Emotional loneliness* muncul ketika seseorang tidak memiliki hubungan emosional yang dekat, sedangkan *social loneliness* muncul ketika individu merasa kurang terhubung dengan jaringan sosialnya meskipun memiliki sejumlah hubungan sosial. Kondisi ini sering dialami oleh mahasiswa perantau atau yang kesulitan beradaptasi, serta mereka yang cenderung menarik diri karena tekanan akademik atau sosial. Jika kesepian tidak tertangani, mahasiswa mungkin mencari media alternatif untuk mengekspresikan diri dan memperoleh dukungan emosional yang lebih mudah diakses (Perlman, 2019).

Berbagai studi menunjukkan bahwa seseorang yang merasa kesepian cenderung lebih terbuka dalam mengungkapkan informasi pribadi melalui *platform* daring. Hal ini sejalan dengan temuan Leung (2002) yang menyatakan bahwa individu yang merasa kesepian lebih cenderung melakukan *self-disclosure* melalui media daring karena lingkungan daring memberikan ruang yang dirasa lebih aman dan anonim dibandingkan interaksi tatap muka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa media daring dapat berfungsi sebagai alternatif ruang komunikasi bagi individu yang mengalami hambatan dalam interaksi sosial secara langsung (Leung, 2002).

Pada konteks komunikasi digital, salah satu bentuk *self-disclosure* alternatif yang semakin menarik adalah pengungkapan diri terhadap *chatbot* AI. Berdasarkan teori Sidney Jourard (1971), *self-disclosure* merupakan proses di mana individu secara sadar mengungkapkan pikiran, perasaan, dan pengalaman pribadinya kepada pihak lain, dalam konteks ini, pihak lain bisa berupa sistem non-manusia seperti

chatbot. *Chatbot* dianggap sebagai ruang aman untuk mengekspresikan diri karena netral, tidak menghakimi, dan tersedia kapan pun (Kim & Sundar, 2023).

Penelitian Liu et al. (2024) menemukan bahwa individu yang mengalami kesepian cenderung lebih mudah melakukan *self-disclosure* kepada *chatbot* karena mereka merasa diterima tanpa adanya tekanan atau penilaian sosial. Hal ini sejalan dengan konsep *self-disclosure* yang dijelaskan oleh Joseph DeVito (2018) sebagai proses ketika individu mengungkapkan informasi pribadi yang biasanya disembunyikan. Bungin (2006) juga menekankan bahwa pengungkapan diri merupakan kemampuan seseorang untuk menyampaikan informasi personal kepada pihak lain. Fenomena keterbukaan diri terhadap *chatbot* ini menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi mahasiswa di era digital. Keterkaitan antara kesepian dan *self-disclosure* menjadi dasar penting dalam memahami mengapa sebagian mahasiswa lebih nyaman berinteraksi secara emosional dengan *chatbot*, terutama ketika mereka merasa kurang mendapatkan hubungan sosial yang hangat dan suportif (Weiss, 1973).

Ketika individu mengalami kesepian yang berkepanjangan, muncul kebutuhan untuk menyalurkan emosi dan pikiran yang tertahan. Salah satu bentuk penyaluran ini adalah dengan melakukan *self-disclosure*. Menurut teori Sidney Jourard (1971), *self-disclosure* merupakan proses seseorang dalam mengungkapkan pikiran, perasaan, serta pengalaman pribadinya kepada pihak lain. Dalam interaksi sosial, pengungkapan diri memiliki fungsi penting dalam membangun kedekatan, kepercayaan, dan dukungan emosional (DeVito, 2018). Namun, pada era digital, media pengungkapan diri tidak selalu berupa manusia lain, *chatbot* AI kini menjadi salah satu sarana alternatif yang dianggap aman dan bebas penilaian (Kim & Sundar, 2023).

Dengan demikian, kesepian dan keterbukaan diri merupakan dua fenomena psikologis yang saling berhubungan dan dapat menjelaskan mengapa mahasiswa memilih *chatbot* sebagai sarana untuk menyalurkan perasaan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa individu yang mengalami kesepian cenderung memanfaatkan media komunikasi berbasis teknologi sebagai alternatif interaksi sosial serta lebih terbuka dalam mengungkapkan diri ketika

berinteraksi dengan sistem yang dirasa aman dan tidak menghakimi, seperti *chatbot* AI (Croes & Antheunis, 2021; Croes, 2024).

Chatbot memberikan ruang bagi individu untuk mengekspresikan diri tanpa takut dihakimi atau dipermalukan. Mahasiswa yang merasa kesepian dapat menceritakan hal-hal pribadi, keresahan emosional, atau pengalaman hidupnya dengan lebih terbuka karena adanya anonimitas dan ketidakhadiran tekanan sosial (Schafer, 2023). Penelitian INSAN (2025) menunjukkan bahwa pertemanan dengan *chatbot* AI berkorelasi signifikan dengan tingkat kesepian, di mana *chatbot* menjadi semacam “teman virtual” yang bisa memberi dukungan emosional dan rasa didengar. Selain itu, Zahran (2025) menemukan bahwa pada pengguna Character AI, kesepian dan kepercayaan memengaruhi *self-disclosure* mereka lebih berani berbagi karena merasa tidak dinilai.

Penelitian mengenai hubungan antara kesepian dan *self-disclosure* terhadap *chatbot* AI di kalangan mahasiswa di Indonesia masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu fokus pada *self-disclosure* melalui media sosial atau interaksi antar manusia, dan belum menyentuh secara mendalam ranah komunikasi manusia AI. Penelitian yang dilakukan oleh Croes dan Antheunis (2021) menunjukkan bahwa salah satu alasan utama individu menggunakan *chatbot* adalah untuk melakukan *self-disclosure*, yaitu mengungkapkan informasi pribadi kepada pihak lain. Dalam konteks ini, *chatbot* dipilih karena bersifat anonim dan tidak memiliki identitas seperti manusia. Selain itu, kemampuan *chatbot* masa kini yang semakin menyerupai cara manusia berbicara (*human-like behavior*) membuat pengguna merasa lebih nyaman untuk bertanya, berkonsultasi, serta menceritakan informasi pribadi secara lebih terbuka kepada entitas yang tidak diketahui identitasnya (Croes & Antheunis, 2021; Kim & Wang, 2025).

Temuan-temuan tersebut menunjukkan adanya hubungan atau korelasi antara tingkat kesepian dan kecenderungan melakukan *self-disclosure* melalui media digital. Leung (2002) menemukan bahwa individu dengan tingkat kesepian yang lebih tinggi menunjukkan kecenderungan lebih besar dalam melakukan pengungkapan diri secara daring. Penelitian Liu, Pataranutaporn, dan Maes (2024) juga menunjukkan bahwa individu yang mengalami kesepian cenderung

memanfaatkan companion chatbot sebagai media interaksi dan pengungkapan diri. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesepian individu, semakin besar kecenderungannya untuk mencari ruang alternatif yang dirasa nyaman dalam mengekspresikan pikiran dan perasaan. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menguji hubungan antara kesepian dan *self-disclosure* kepada chatbot AI pada konteks mahasiswa di Indonesia masih terbatas..

Universitas Trunodjoyo Madura dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik mahasiswa yang heterogen dan sebagian besar berasal dari luar daerah Madura. Mahasiswa perantau cenderung menghadapi tantangan adaptasi sosial dan budaya, yang menurut Weiss (1973) dapat meningkatkan risiko munculnya *emotional loneliness* maupun *social loneliness*. Perpindahan lingkungan, jarak dari keluarga, serta keterbatasan jaringan sosial awal dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis mahasiswa (Perlman, 2019). Selain itu, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kesepian dan *self-disclosure* terhadap *chatbot* AI pada mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura, sehingga penelitian ini memiliki urgensi kontekstual dan akademik.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana kesepian berhubungan dengan tingkat *self-disclosure* mahasiswa kepada chatbot AI. Pemahaman ini diperlukan agar fenomena penggunaan chatbot sebagai ruang bercerita dapat dijelaskan berdasarkan data empiris, bukan sekadar anggapan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pola komunikasi digital mahasiswa dalam interaksi yang bersifat anonim, sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan dalam memahami kebutuhan psikologis mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara kesepian dengan *self-disclosure* kepada *chatbot* AI pada mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kesepian dengan self-disclosure kepada chatbot AI pada mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang psikologi, khususnya psikologi sosial dan komunikasi digital, mengenai hubungan antara tingkat kesepian dengan perilaku self-disclosure kepada chatbot berbasis Artificial Intelligence (AI) pada mahasiswa. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai interaksi manusia dengan teknologi berbasis AI serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya agar kajian mengenai self-disclosure kepada chatbot AI semakin berkembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan kesepian dengan kecenderungan keterbukaan diri dalam komunikasi digital. Melalui pemahaman tersebut, mahasiswa diharapkan lebih bijak dalam menggunakan teknologi berbasis AI, tidak hanya sebagai sarana hiburan atau informasi, tetapi juga sebagai media ekspresi diri yang sehat dan tetap menjaga keseimbangan antara interaksi di dunia digital dan kehidupan sosial secara langsung, agar penggunaan chatbot AI dapat memberikan manfaat secara optimal tanpa mengurangi pentingnya interaksi dengan sesama.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi masyarakat mengenai fenomena kesepian pada mahasiswa serta kecenderungan penggunaan *chatbot* AI sebagai media *self-disclosure*. Pemahaman ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dukungan sosial dan komunikasi interpersonal dalam membantu individu menghadapi perasaan kesepian di tengah perkembangan teknologi digital, agar masyarakat dapat memberikan dukungan yang lebih tepat serta memanfaatkan teknologi secara bijaksana.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji kesepian, *self-disclosure*, maupun penggunaan teknologi berbasis AI dalam konteks psikologi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan penelitian lanjutan dengan subjek, variabel, atau metode yang lebih beragam, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai interaksi manusia dengan chatbot.