

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pada berbagai aspek kehidupan, termasuk cara individu memperoleh informasi, bekerja, belajar, dan berkomunikasi (Riska Aini Putri, 2023). Salah satu perkembangan yang paling menonjol dalam beberapa tahun terakhir adalah kemajuan *Artificial Intelligence* (AI), yaitu teknologi yang memungkinkan sistem komputer melakukan berbagai tugas yang umumnya membutuhkan kemampuan kognitif manusia (Surya Mahendra et al., 2024). Perkembangan tersebut didukung oleh peningkatan kemampuan komputasi, ketersediaan data dalam jumlah besar, serta kemajuan algoritma pembelajaran mesin yang memungkinkan AI menghasilkan respons yang semakin kompleks dan kontekstual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa AI tidak lagi diposisikan hanya sebagai perangkat teknologi, tetapi mulai menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari masyarakat di berbagai bidang (Tonggiroh et al., 2025).

Dengan kemajuan AI, berbagai inovasi baru telah muncul. Salah satunya adalah Kecerdasan Buatan Generatif, atau biasa disebut dengan *Generative AI* (Storey et al., 2025). Berbeda dengan sistem AI konvensional yang berfokus pada pengenalan pola atau klasifikasi data, *Generative AI* dirancang untuk menciptakan konten baru seperti teks, gambar, audio, video, dan kode program berdasarkan masukan pengguna. Dengan kemampuan ini, *Generative AI* semakin banyak digunakan di berbagai bidang, seperti komunikasi digital, industri kreatif, pendidikan, dan perawatan kesehatan (Tonggiroh et al., 2025). Kemajuan teknologi ini menunjukkan bahwa kecerdasan buatan tidak hanya dapat membantu dalam analisis tetapi juga mulai berfungsi sebagai mitra dalam proses produksi informasi dan interaksi berbasis bahasa alami (Lv, 2023).

ChatGPT, yang dikembangkan oleh OpenAI, adalah model bahasa skala besar yang dirancang untuk memahami instruksi pengguna dan menghasilkan respons percakapan yang sesuai berdasarkan konteks dialog (Roumeliotis & Tselikas, 2023). Sejak diperkenalkan kepada publik pada akhir tahun 2022,

ChatGPT telah mengalami pertumbuhan pengguna yang pesat. ChatGPT digunakan untuk berbagai tujuan, seperti mencari informasi dan menyusun pesan. Dengan perkembangan ini, ChatGPT kini tidak hanya digunakan sebagai mesin pencari informasi tetapi juga sebagai alat yang memungkinkan manusia untuk berinteraksi satu sama lain dengan AI melalui percakapan (Financy, 2025).

ChatGPT membedakan dirinya dari mesin pencari tradisional dengan fitur percakapannya (Xu et al., 2023). Interaksi ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan lanjutan, meminta klarifikasi tambahan, atau membahas masalah secara lebih mendalam tanpa harus memulai percakapan dari awal (Yeung et al., 2026). Hal ini di samping mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka. Oleh karena itu, ChatGPT dianggap sebagai jenis AI percakapan yang berbeda dari teknologi pencarian informasi sebelumnya (Haleem et al., 2022).

Perubahan karakteristik interaksi juga memengaruhi cara pengguna menggunakan ChatGPT setiap hari. Saat pertama kali muncul, ChatGPT terutama dikaitkan dengan aktivitas akademis dan produktivitas kerja (Suhartawan et al., 2025). Ini termasuk bantuan dalam menyusun makalah, mencari referensi, dan menyelesaikan masalah teknis. Namun, dengan meningkatnya penggunaan, beberapa pengguna mulai menggunakan ChatGPT untuk membahas masalah pribadi, mencari nasihat, dan mengekspresikan pengalaman dan perasaan mereka (Makatita & Husein, 2026b). Fakta ini menunjukkan bahwa ChatGPT telah berevolusi dari peran yang murni instrumental menjadi peran yang juga memenuhi kebutuhan komunikasi pribadi (Nazhesda & Fitriyah, 2025).

Para peneliti di bidang komunikasi, psikologi, dan interaksi manusia-komputer mulai memperhatikan pergeseran pola penggunaan ini. Studi menunjukkan bahwa dalam situasi tertentu, beberapa pengguna lebih memilih untuk mengungkapkan informasi pribadi kepada AI percakapan daripada kepada manusia (Norsely et al., 2023). Persepsi bahwa AI tidak membuat penilaian sosial, mudah diakses, dan selalu responsif adalah beberapa faktor yang memengaruhi keamanan ini. Namun, kepribadian pengguna, konteks penggunaan, dan pemahaman mereka tentang teknologi yang mereka gunakan memengaruhi tingkat pengungkapan diri setiap orang.

Keterbukaan terhadap kecerdasan buatan menjadi semakin penting bagi mahasiswa yang aktif menggunakan teknologi digital (Wang & Li, 2024). Mahasiswa adalah kelompok muda yang menghadapi berbagai tuntutan akademis, sosial, dan pribadi yang dapat memengaruhi kesehatan mental dan emosional mereka. Pada saat yang sama, mahasiswa adalah kelompok dengan literasi digital yang tinggi, artinya mereka lebih cepat mengadopsi teknologi baru dalam aktivitas sehari-hari (Kim et al., 2020). ChatGPT mulai digunakan oleh beberapa mahasiswa sebagai alat akademis dan media komunikasi pribadi karena kombinasi kebutuhan akan ruang untuk ekspresi diri dan akses mudah ke teknologi (Makatita & Husein, 2026c).

Mahasiswa adalah kelompok orang yang berada dalam fase dewasa muda, yaitu transisi dari masa remaja ke dewasa. Fase ini ditandai dengan eksplorasi identitas, membangun hubungan interpersonal, dan mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja (Kaligis et al., 2021). Selama tahap ini, individu biasanya menghadapi perubahan dan ketidakpastian yang signifikan, yang dapat memengaruhi kesejahteraan emosional mereka dan bagaimana mereka mencari dukungan ketika menghadapi tantangan (Hamzah et al., 2024). Sebaliknya, mahasiswa juga merupakan pengguna aktif teknologi digital, sehingga mereka lebih siap untuk mengadopsi inovasi berbasis AI untuk mendukung aktivitas pribadi dan akademik mereka (Kim et al., 2020; Wang & Li, 2024). Oleh karena itu, mahasiswa berkumpul dalam kelompok yang sesuai untuk mengeksplorasi bagaimana ChatGPT dapat digunakan sebagai alat akademik dan sebagai cara untuk berkomunikasi dengan orang lain selama proses pengungkapan diri.

Mahasiswa tingkat akhir memiliki karakteristik unik di antara populasi mahasiswa karena mereka berada di tahap akhir studi mereka, yang biasanya membawa serta peningkatan tuntutan akademis dan ketidakpastian tentang masa depan mereka (Astuti et al., 2026). Faktor-faktor penyebab stres yang memengaruhi kesejahteraan psikologis mahasiswa dapat berasal dari proses penulisan tesis, penyelesaian proyek akhir, persiapan memasuki dunia kerja, dan harapan untuk lulus tepat waktu (Widiastuti et al., 2025). Studi tentang stres akademis di kalangan mahasiswa tingkat akhir adalah salah satu contohnya. Dalam situasi ini, beberapa

mahasiswa mulai menggunakan berbagai sumber dukungan yang mudah diakses, seperti ChatGPT, untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan mengekspresikan pengalaman pribadi mereka. Oleh karena itu, penelitian ini memilih mahasiswa tingkat akhir sebagai subjek penelitian karena mereka berada pada fase yang sarat dengan tuntutan akademik dan ketidakpastian masa depan, sehingga relevan untuk memahami fenomena pemanfaatan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi.

Pengungkapan diri, atau *self-disclosure*, adalah tindakan berbagi pikiran, pengalaman, dan perasaan pribadi secara sukarela dengan orang lain (Harvey & Boynton, 2021). Hal ini terjadi dalam komunikasi interpersonal ketika seseorang secara sukarela mengungkapkan informasi tentang dirinya kepada orang lain yang sebelumnya tidak diketahuinya. Dalam setiap hubungan, tingkat pengungkapan diri dapat bervariasi, dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kepercayaan, persepsi keamanan komunikasi, dan tujuan individu dalam membangun hubungan tersebut (Skjuve et al., 2023). Akibatnya, pengungkapan diri dianggap sebagai proses penting dalam pembentukan dan pengembangan hubungan interpersonal.

Social Penetration Theory yang dikembangkan oleh (Altman & Taylor, 1973), adalah salah satu teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan proses ini. Teori ini menjelaskan bagaimana hubungan berkembang melalui proses pengungkapan diri secara bertahap, mulai dari informasi umum hingga informasi yang lebih pribadi dan mendalam. Proses ini diilustrasikan dengan metafora bawang, di mana setiap orang memiliki beberapa lapisan informasi yang secara bertahap terungkap seiring meningkatnya kepercayaan dalam suatu hubungan. Meskipun *Social Penetration Theory* awalnya dikembangkan untuk menjelaskan proses pengungkapan diri dalam hubungan interpersonal antarmanusia, beberapa penelitian terbaru mulai menggunakannya sebagai lensa konseptual untuk memahami proses *self-disclosure* dalam interaksi dengan AI percakapan. (Jiang, 2024).

Menurut Park et al. (2025) ChatGPT termasuk dalam lima besar *platform* AI dengan tingkat penggunaan tertinggi secara global. Berbagai studi di seluruh dunia mulai memperhatikan fenomena ChatGPT sebagai alat komunikasi pribadi

(Makatita & Husein, 2026c). Studi menunjukkan bahwa beberapa pengguna memanfaatkan AI percakapan untuk mendapatkan informasi, membahas masalah pribadi, mencari dukungan emosional, dan merefleksikan pengalaman hidup mereka (Vafafar et al., 2026). Sebuah studi oleh (Luo, 2024) menemukan bahwa, karena AI dianggap memberikan respons yang konsisten, mudah diakses, dan tidak menghakimi, pengguna menggunakan ChatGPT sebagai tempat yang lebih baik untuk mengekspresikan emosi mereka. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT telah berevolusi dari sekadar alat teknologi menjadi alat komunikasi yang memiliki makna khusus bagi sebagian pengguna (Watson & Romic, 2025).

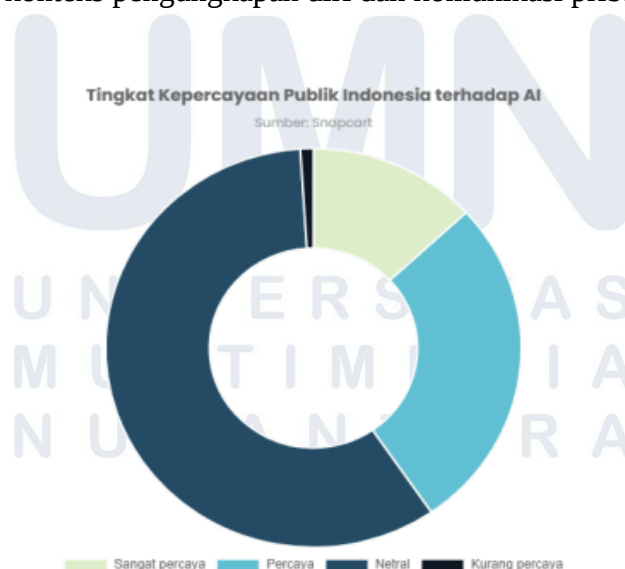
Pertumbuhan penelitian tentang hubungan antara manusia dan AI percakapan juga didorong oleh pergeseran fungsional (Syafawani et al., 2025). Penelitian jangka panjang yang dilakukan oleh Skjuve et al. (2023) menunjukkan bahwa pengungkapan diri *chatbot* meningkat seiring dengan frekuensi interaksi dan kepercayaan yang dibangun selama penggunaan. Menurut penelitian tersebut, pengguna menjadi lebih nyaman memberikan data pribadi kepada *chatbot* seiring perkembangan hubungan mereka melalui interaksi berulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika pengungkapan diri kepada AI memiliki karakteristik yang mirip dengan perkembangan hubungan interpersonal dalam beberapa situasi.

Penelitian oleh Goddard et al. (2024), yang menyelidiki penggunaan *chatbot* dalam pendidikan, juga mencapai hasil serupa. Karena *chatbot* dianggap positif oleh pengguna, studi tersebut menemukan bahwa mahasiswa cenderung lebih terbuka ketika mendiskusikan masalah akademis atau pribadi mereka dengan *chatbot* dibandingkan dengan dosen. Mahasiswa merasa memiliki ruang yang lebih aman untuk berbagi pengalaman yang mungkin dianggap sensitif jika interaksi dilakukan secara pribadi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi orang tentang keamanan komunikasi adalah salah satu faktor yang memengaruhi keterbukaan mereka terhadap AI.

Selain dipengaruhi oleh persepsi keamanan komunikasi, penggunaan ChatGPT sebagai media untuk pengungkapan diri juga dikaitkan dengan kebutuhan individu akan dukungan emosional (Nurnabillah & Salsabil, 2025). Penelitian yang menyelidiki percakapan pengguna ChatGPT di media sosial menunjukkan bahwa

beberapa orang menggunakan ChatGPT sebagai cara untuk mencari dukungan, validasi, dan teman untuk diajak bicara ketika menghadapi tekanan emosional. Namun, penelitian tersebut juga memperingatkan bahwa penggunaan AI untuk memenuhi kebutuhan emosional dapat menyebabkan banyak masalah: peningkatan ketergantungan pada AI, pengurangan interaksi dengan manusia, dan kekhawatiran tentang privasi data pengguna. Oleh karena itu, ChatGPT sebagai tempat komunikasi pribadi memiliki banyak keuntungan dan juga banyak konsekuensi yang perlu dipahami.

Tingginya jumlah pengguna ChatGPT di Indonesia menunjukkan kepercayaan publik terhadap *platform* tersebut. Survei Snapcart yang diterbitkan oleh GoodStats (2025) menunjukkan bahwa ChatGPT adalah *platform* AI yang paling sering digunakan oleh 71% pengguna AI di Indonesia. Hasil ini menunjukkan bahwa ChatGPT telah menjadi salah satu *platform* AI yang paling banyak digunakan dalam aktivitas digital masyarakat Indonesia. Namun, setiap kelompok pengguna mungkin menggunakannya secara berbeda. Dengan tingkat penggunaan yang tinggi tersebut, sangat penting untuk memahami mengapa interaksi antara manusia dan ChatGPT menjadi semakin penting untuk dipelajari, termasuk dalam konteks pengungkapan diri dan komunikasi pribadi.



Gambar 1. 1 Tingkat Kepercayaan Publik Indonesia terhadap AI

Sumber: Snapcart via GoodStats (2025)

Masyarakat Indonesia memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap AI, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1. Tingkat kepercayaan yang tinggi ini menunjukkan bahwa AI telah diterima sebagai bagian dari kehidupan digital masyarakat, bukan sebagai teknologi asing. Kepercayaan ini membantu mahasiswa dalam penelitian ini berinteraksi lebih nyaman dengan ChatGPT. Hal ini dalam artian baik sebagai alat diskusi maupun untuk berbagi pengalaman pribadi.

Seiring semakin banyak orang menggunakan AI percakapan untuk memenuhi kebutuhan emosional mereka, berbagai pihak mulai mempertimbangkan risiko yang dapat muncul ketika teknologi tersebut digunakan untuk membantu mereka (Volpato et al., 2025). Dalam beberapa tahun terakhir, sejumlah kasus yang mendapat perhatian publik memunculkan diskusi mengenai penggunaan *chatbot* sebagai sumber dukungan emosional. Salah satunya adalah gugatan yang diajukan keluarga seorang mahasiswa pascasarjana di Amerika Serikat terhadap OpenAI setelah menduga interaksi intensif dengan ChatGPT berkontribusi terhadap tindakan bunuh diri korban (CNN, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya memahami bagaimana pengguna memahami interaksi mereka dengan ChatGPT ketika digunakan sebagai ruang untuk melakukan pengungkapan diri dan memperoleh dukungan emosional.

Sejak teknologi ini dikenal luas, penggunaan ChatGPT oleh mahasiswa di Indonesia juga meningkat. ChatGPT membantu mahasiswa dalam banyak hal, seperti membantu mereka memahami materi kuliah, mengatur tugas akademik, dan mendapatkan saran tentang masalah sehari-hari (Syafawani & Armilus, 2024). ChatGPT mudah diintegrasikan ke dalam aktivitas mahasiswa karena kemudahan akses, respons cepat, dan layanan setiap saat (Prambudi & Sinaga, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa ChatGPT telah menjadi bagian dari kebiasaan komunikasi digital mahasiswa, termasuk dalam menangani masalah pribadi.

Sebaliknya, mahasiswa menghadapi berbagai tantangan dalam pendidikan tinggi. Setiap individu dapat mengalami berbagai tekanan psikologis saat beradaptasi dengan tuntutan akademis, hubungan sosial, keadaan keluarga, dan perencanaan karier (Tumpal et al., 2026). Karena kekhawatiran tentang stigma, penilaian sosial, dan kerahasiaan informasi pribadi, beberapa mahasiswa merasa

tidak nyaman mengungkapkan perasaan mereka kepada teman, keluarga, atau atasan dalam situasi seperti itu (Massaro et al., 2024). Dalam situasi tertentu, ChatGPT dipilih sebagai media komunikasi alternatif karena dianggap menyediakan ruang percakapan yang lebih pribadi dan tidak dipengaruhi oleh norma sosial (Sundar & Liao, 2023).

Bagi sebagian mahasiswa, ChatGPT dipersepsikan sebagai ruang yang memungkinkan mereka menyampaikan pengalaman pribadi secara lebih bebas. Namun demikian, pemanfaatan AI sebagai ruang untuk berbagi persoalan juga memunculkan pertanyaan mengenai bagaimana penggunaan tersebut memengaruhi pola komunikasi mahasiswa dan hubungan mereka dengan lingkungan sosial di luar interaksi dengan AI. Sebaliknya, penggunaan AI sebagai *platform* untuk berbagi masalah menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi cara siswa membangun dan memahami hubungan interpersonal di dunia nyata.

Data menunjukkan bahwa masalah kesehatan mental semakin meningkat di kalangan remaja dan dewasa muda Indonesia (Pham et al., 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan akan tempat untuk mengekspresikan emosi dan menerima dukungan semakin penting. Tidak semua orang yang mengalami tekanan psikologis akan menggunakan ChatGPT sebagai *platform* untuk berbagi masalah mereka. Namun, kemajuan teknologi telah memberikan sebagian orang cara baru untuk mencari informasi, berkomunikasi, dan mengekspresikan pengalaman pribadi mereka melalui *platform* berbasis AI (Pradina et al., 2026). Oleh karena itu, penting untuk memahami peningkatan penggunaan ChatGPT sebagai media komunikasi digital di kalangan mahasiswa.

Prevalensi Kesehatan Mental pada Remaja di Indonesia



Sumber: Indonesia - National Adolescent Mental Health Survey

GoodStats

Gambar 1. 2 Prevalensi Kesehatan Mental pada Remaja di Indonesia

Sumber: Indonesia-National Adolescent Mental Health Survey via GoodStats (2024)

Pada Gambar 1.2, urgensi penggunaan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi, semakin nyata jika dibandingkan dengan krisis kesehatan mental remaja di Indonesia. Data dari *Indonesia National Adolescent Mental Health Survey* menunjukkan bahwa sekitar 34,9% dewasa muda di Indonesia mengalami setidaknya satu masalah kesehatan mental, seperti depresi, kecemasan, dan trauma (Ellyza et al., 2022). Tingginya angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan ruang aman untuk mengekspresikan emosi sangat besar. Fenomena ini menunjukkan bahwa ChatGPT mulai dimanfaatkan salah satu alternatif ruang untuk mengekspresikan perasaan dan memperoleh respons secara cepat.

Social Penetration Theory digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana proses *self-disclosure* terjadi ketika mahasiswa memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi. Melalui teori ini, penelitian dapat menjelaskan bagaimana individu memutuskan untuk mengungkapkan informasi pribadi, faktor-faktor yang mendorong keterbukaan diri, serta batas-batas informasi yang mereka pilih untuk bagikan selama berinteraksi dengan ChatGPT. Ketika seseorang memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap lawan bicaranya, mereka bersedia mengungkapkan lebih banyak informasi pribadi (Nuur et al., 2026). Dalam konteks berinteraksi dengan ChatGPT, menarik untuk memahami bagaimana kepercayaan ini dapat muncul terhadap sistem berbasis kecerdasan buatan yang tidak memiliki pengalaman emosional atau hubungan sosial manusia. Oleh karena itu, *Social Penetration Theory* menyediakan kerangka

konseptual yang relevan untuk menjelaskan perkembangan pengungkapan diri mahasiswa selama interaksi dengan ChatGPT.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar studi masih berfokus kepada seberapa efektif ChatGPT dalam mendukung produktivitas pengguna, kesehatan mental, atau pembelajaran. Sebagian besar penelitian tentang pengungkapan diri kepada *chatbot* dan AI percakapan telah dilakukan di negara lain, menggunakan data sekunder, atau berfokus pada hubungan manusia dengan AI. Masih terbatas studi yang meneliti bagaimana mahasiswa tingkat akhir strata 1 di Indonesia menggunakan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi untuk berkomunikasi dengan orang lain. Lebih jauh lagi, belum banyak yang menjelaskan bagaimana mahasiswa memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi serta bagaimana proses *self-disclosure* berlangsung dalam interaksi tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan *Social Penetration Theory* sebagai landasan teoritis untuk memahami bagaimana proses *self-disclosure* berkembang ketika mahasiswa tingkat akhir strata 1 memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi. Penelitian ini menggunakan metode Studi Kasus Stake karena berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap kasus pemanfaatan ChatGPT dalam konteks kehidupan nyata berdasarkan pengalaman para informan. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji teori maupun melakukan generalisasi, melainkan memahami bagaimana proses keterbukaan diri berkembang selama interaksi mahasiswa dengan ChatGPT. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi, khususnya mengenai *self-disclosure* dalam interaksi antara manusia dan kecerdasan buatan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berupaya memahami bagaimana mahasiswa tingkat akhir strata 1 memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana mahasiswa tingkat akhir strata 1 memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi berdasarkan perspektif *Social Penetration Theory*?

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang sudah dijelaskan, maka pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana mahasiswa tingkat akhir strata 1 memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi?

1.4. Tujuan Penelitian

Berangkat dari pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam bagaimana mahasiswa tingkat akhir strata 1 memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi berdasarkan perspektif *Social Penetration Theory*.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi kepada pengembangan disiplin ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami *Social Penetration Theory* terkait fenomena pengungkapan diri dalam interaksi manusia dengan teknologi AI. Diharapkan juga penelitian ini dapat menambah literatur tentang komunikasi digital yang melibatkan AI sebagai mitra interaksi. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada penelitian lebih lanjut yang mengkaji hubungan antara manusia dan AI dalam berbagai konteks komunikasi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu membangun penelitian komunikasi yang berkaitan dengan dinamika pemanfaatan AI dalam masyarakat.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat membantu masyarakat, khususnya mahasiswa, untuk lebih bijak memahami ChatGPT sebagai tempat berbagi masalah pribadi. Diharapkan juga penelitian ini dapat membantu para pengembang teknologi AI

memahami pentingnya mempertimbangkan komunikasi, keamanan, dan tanggung jawab etis saat mengembangkan sistem AI yang mendukung interaksi pengguna pribadi. Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang AI dan mendorong orang untuk menggunakan teknologi secara bertanggung jawab. Akibatnya, penelitian ini diharapkan dapat membantu membangun interaksi pengguna yang lebih aman, lebih kritis, dan lebih etis dengan AI.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman publik tentang penggunaan ChatGPT sebagai alat untuk berbagi masalah pribadi. Diharapkan juga penelitian ini akan mendorong orang untuk menggunakan AI secara lebih kritis, bijaksana, dan bertanggung jawab. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran tentang kelebihan dan kekurangan AI sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan emosional pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu membangun budaya penggunaan AI yang lebih sehat dan etis di masyarakat.

1.6. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menganalisis hasil. Keterbatasan utamanya adalah ukuran data yang diperoleh bersifat terbatas dan kontekstual, sehingga tidak dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, interpretasi pengalaman yang diperoleh pun subjektif karena bergantung pada perspektif individu informan yang diwawancara. Kemudian batasan lainnya adalah perkembangan teknologi yang semakin lama semakin cepat, karena dengan perkembangan ini penggunaan chatbot juga dapat ikut berubah seiring berjalannya waktu.

Selain itu, beberapa informan direkrut melalui jaringan personal peneliti. Kondisi tersebut membantu menciptakan suasana wawancara yang lebih terbuka sehingga informan merasa lebih nyaman dalam menceritakan pengalaman pribadi mereka. Namun, hubungan personal tersebut juga berpotensi memengaruhi

dinamika interaksi maupun interpretasi peneliti terhadap data yang diperoleh. Oleh karena itu, peneliti berupaya meminimalkan potensi bias dengan menggunakan pedoman wawancara yang konsisten serta mendasarkan interpretasi pada hasil wawancara yang diperoleh.

