

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS

2.1. Penelitian Terdahulu

Perkembangan *artificial intelligence* (AI), khususnya *conversational artificial intelligence* seperti ChatGPT, telah mendorong munculnya berbagai penelitian yang mengkaji interaksi antara manusia dan AI dalam beragam konteks (Liu, 2024). Awalnya, ChatGPT lebih banyak diteliti sebagai alat bantu akademik, pencarian informasi, dan peningkatan produktivitas. Namun, seiring meningkatnya intensitas penggunaan, fokus penelitian berkembang pada aspek komunikasi, seperti *self-disclosure*, dukungan emosional, kepercayaan pengguna, sampai dinamika hubungan antara manusia dan AI. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT tidak lagi dipandang hanya sebagai perangkat teknologi, tetapi juga sebagai media komunikasi yang memiliki peran dalam kehidupan sehari-hari penggunaanya (Fili et al., 2025).

Beragam penelitian terdahulu telah mengkaji fenomena tersebut dengan menggunakan pendekatan, metode, dan perspektif teoretis yang berbeda-beda. Sebagian penelitian berfokus pada pengalaman pengguna dalam mengungkapkan persoalan pribadi kepada AI, sementara penelitian lainnya mencari persepsi pengguna terhadap kemampuan ChatGPT dalam memberikan dukungan emosional, membangun kepercayaan, maupun memfasilitasi proses refleksi diri. Selain itu, terdapat pula penelitian yang mengkaji implikasi penggunaan ChatGPT terhadap praktik penelitian, etika penggunaan AI, serta hubungan antara manusia dan teknologi berbasis kecerdasan buatan. Keberagaman fokus tersebut menunjukkan bahwa fenomena pemanfaatan ChatGPT terus berkembang dan dapat dipahami melalui berbagai sudut pandang.

Berdasarkan karakteristik penelitian yang telah dilakukan, terlihat bahwa mayoritas penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman subjektif pengguna ketika berinteraksi dengan ChatGPT. Penelitian-

penelitian tersebut juga memanfaatkan berbagai metode, seperti wawancara mendalam, *literature review*, *mixed methods*, analisis media sosial, sampai studi longitudinal. Variasi pendekatan tersebut memberikan gambaran bahwa interaksi manusia dengan ChatGPT merupakan fenomena yang kompleks sehingga memerlukan eksplorasi melalui berbagai desain penelitian. Oleh karena itu, penelitian terdahulu menjadi dasar yang penting untuk memahami perkembangan kajian mengenai komunikasi antara manusia dan AI.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan sepuluh penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fenomena pemanfaatan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi. Penelitian-penelitian tersebut dipilih karena memiliki relevansi dari segi fenomena, konsep, teori, maupun pendekatan yang digunakan dalam mengkaji interaksi manusia dengan AI. Kajian terhadap penelitian terdahulu dilakukan untuk mengidentifikasi perkembangan penelitian, kecenderungan fokus kajian, serta kesenjangan penelitian yang menjadi dasar bagi pelaksanaan penelitian ini. Dengan demikian, penelitian terdahulu tidak hanya menjadi landasan penyusunan penelitian, tetapi juga menunjukkan posisi dan kontribusi penelitian ini dalam pengembangan kajian komunikasi mengenai pemanfaatan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi.

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Item	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
1.	Judul Artikel Ilmiah	<i>A Longitudinal Study of Self-Disclosure in Human-Chatbot Relationships.</i>	<i>Self-disclosure to conversational AI: a literature review, emergent framework, and directions for future research.</i>	<i>Shaping ChatGPT into my Digital Therapist: A thematic analysis of social media discourse on using generative artificial intelligence for mental health.</i>	<i>A Chatbot Won't Judge Me: An Exploratory Study of Self-disclosing Chatbots in Introductory Computer Science Classes.</i>	<i>User Perceptions of Trust, Credibility, Security, and Privacy in ChatGPT Interactions: A Mixed-Methods Analysis of Task-Dependent Attitudes.</i>
2.	Nama Lengkap Peneliti, Tahun Terbit, dan Penerbit	Skjuve, M., Brandzaeg, P. B., Følstad, A., & Spicer, R. (2023), <i>Interacting with Computers</i> (Oxford University Press).	Xiaochen Luo (2024), diterbitkan dalam jurnal <i>Personal and Ubiquitous Computing</i> (Springer Nature).	Xiaochen Luo, Smita Ghosh, Jacqueline L. Tilley, Patrica Besada, Jinqui Wang, & Yangyang Xiang (2025). Diterbitkan dalam jurnal <i>Digital Health</i> .	Quinn Goddard, Nathan Moton, Jonathan Hudson, dan Helen Ai He (2024). Diterbitkan dalam WCCCE '24: <i>Proceedings of the 26th Western Canadian Conference on Computing Education</i> (ACM).	Raunak Kuikel (2025). Tesis Master, <i>St. Cloud State University (The Repository at St. Cloud State)</i> .
3.	Fokus Penelitian	Perkembangan keterbukaan diri dalam	Memahami bagaimana dan mengapa manusia	Memahami perspektif dan pengalaman	Mengeksplorasi penggunaan <i>chatbot</i>	Menganalisis persepsi pengguna terhadap

		hubungan manusia dengan <i>chatbot</i> dalam jangka panjang.	melakukan keterbukaan diri kepada AI dalam bentuk <i>chatbot</i> .	individu yang menggunakan ChatGPT untuk psikoterapeutik melalui diskusi di media sosial.	yang dirancang untuk melakukan keterbukaan diri dalam menghadapi tantangan akademik.	kepercayaan, kredibilitas, keamanan, dan privasi berubah-ubah tergantung jenis tugas yang dilakukan saat berinteraksi dengan ChatGPT.
4.	Teori	<i>Social Penetration Theory</i>	<i>Social Penetration Theory, Computers Are Social Actors (CASA) paradigm, dan Privacy Calculus Theory</i>	Etnografi Digital	<i>Self-disclosure Reciprocity</i> dan <i>Social Presence</i> .	<i>Privacy Calculus Theory</i> .
5.	Metode Penelitian	Kualitatif Longitudinal.	<i>Systematic Literature Review</i> terhadap studi-studi empiris terkait interaksi manusia-AI.	Kualitatif Analisis Tematik.	Studi Eksploratif Kualitatif.	Survei kuantitatif dan wawancara kualitatif.
6.	Hasil Penelitian	Keterbukaan diri tidak muncul secara tiba-tiba, namun karena berkembang seiring meningkatnya kepercayaan dan kualitas interaksi dengan <i>chatbot</i> tersebut.	Motivasi utama keterbukaan diri kepada AI ialah mencari dukungan sosial, kegunaan fungsional, dan mitigasi resiko penilaian sosial.	ChatGPT disukai karena kualitasnya sudah seperti seorang terapis, dengan keunggulan tersedia kapanpun dimanapun.	Mahasiswa merasa nyaman dan lebih jujur mengakui kesulitan belajar kepada <i>chatbot</i> karena merasa <i>chatbot</i> tidak akan memberikan penilaian negatif.	Pengguna cenderung lebih skeptis terhadap privasi terkait data personal, namun kemudahan dan yang dirasakan sering membuat mereka tetap melanjutkan interaksi.

Berdasarkan sepuluh penelitian terdahulu, terlihat bahwa kajian mengenai ChatGPT telah berkembang dari pemanfaatannya sebagai alat bantu akademik menjadi media komunikasi yang digunakan untuk *self-disclosure*, dukungan emosional, serta membangun kepercayaan dalam interaksi manusia dan AI. Sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman subjektif pengguna ketika berinteraksi dengan ChatGPT. Meskipun demikian, fokus penelitian masih didominasi oleh pembahasan mengenai *self-disclosure*, *emotional support*, *trust* terhadap AI, serta penggunaan ChatGPT dalam konteks pendidikan dan kesehatan mental. Penelitian yang secara khusus mengkaji pemanfaatan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi oleh mahasiswa tingkat akhir di Indonesia masih relatif terbatas. Selain itu, penggunaan *Social Penetration Theory* untuk menjelaskan proses keterbukaan diri dalam interaksi manusia dengan ChatGPT juga belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian komunikasi mengenai interaksi manusia dan AI melalui konteks pemanfaatan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi.

2.2. Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan *Social Penetration Theory* untuk memahami proses *self-disclosure* mahasiswa tingkat akhir ketika memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi. Oleh karena itu, *Social Penetration Theory* yang dikemukakan oleh Altman & Taylor (1973) digunakan dalam penelitian ini. Teori ini dipilih karena dapat menjelaskan proses perkembangan hubungan melalui pengungkapan diri secara bertahap. Oleh karena itu, teori ini relevan untuk menganalisis interaksi mahasiswa dengan ChatGPT dalam konteks komunikasi pribadi.

2.2.1 Social Penetration Theory

Social Penetration Theory merupakan salah satu teori komunikasi interpersonal yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmis Taylor pada tahun 1973 melalui buku *Social Penetration: The Development of*

Interpersonal Relationships. Teori ini lahir dari upaya menjelaskan bagaimana hubungan antarmanusia berkembang dari hubungan yang bersifat dangkal menjadi hubungan yang lebih dekat melalui proses komunikasi. Altman dan Taylor berpendapat bahwa kedekatan interpersonal tidak terbentuk secara instan, melainkan berkembang secara bertahap seiring meningkatnya keterbukaan diri antarindividu. Oleh karena itu, *Social Penetration Theory* banyak digunakan untuk menjelaskan dinamika pembentukan dan perkembangan hubungan interpersonal melalui proses *self-disclosure*.

Sejak *Social Penetration Theory* mendefinisikan perkembangan hubungan sebagai proses penetrasi sosial yang berlangsung secara bertahap melalui pertukaran informasi pribadi. Dalam teori ini, komunikasi dipandang sebagai mekanisme utama yang memungkinkan individu saling mengenal dan membangun kedekatan. Semakin banyak informasi pribadi yang dibagikan, semakin besar pula peluang hubungan tersebut berkembang ke tingkat yang lebih intim. Dengan demikian, *self-disclosure* menjadi unsur utama yang mendorong terbentuknya kedekatan dalam suatu hubungan.

Asumsi dasar *Social Penetration Theory* menyatakan bahwa hubungan berkembang secara sistematis dan dapat diprediksi melalui peningkatan keterbukaan diri. Individu cenderung memulai komunikasi dengan informasi yang bersifat umum sebelum secara bertahap mengungkapkan informasi yang lebih pribadi (Altman & Taylor, 1973). Proses tersebut dipengaruhi oleh adanya pertimbangan mengenai manfaat dan risiko yang mungkin diperoleh ketika melakukan *self-disclosure*. Oleh karena itu, menurut Altman & Taylor, keputusan seseorang untuk membuka diri tidak dilakukan secara acak, tetapi melalui proses evaluasi terhadap situasi komunikasi yang dihadapi.

Untuk menjelaskan perkembangan hubungan tersebut, Altman dan Taylor menggunakan analogi bawang (*onion analogy*) sebagai metafora kepribadian manusia. Lapisan terluar menggambarkan informasi yang

bersifat umum dan mudah diketahui oleh orang lain, sedangkan lapisan terdalam berisi nilai, emosi, pengalaman, maupun aspek pribadi yang hanya diungkapkan kepada pihak yang dianggap aman dan dipercaya. Seiring berkembangnya hubungan, lapisan-lapisan tersebut akan terbuka secara bertahap melalui proses komunikasi yang berkelanjutan. Analogi ini menunjukkan bahwa kedalaman hubungan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana individu bersedia mengungkapkan lapisan-lapisan dirinya kepada orang lain.

Berdasarkan *Social Penetration Theory*, perkembangan hubungan tidak hanya ditentukan oleh frekuensi komunikasi, tetapi juga oleh keluasan dan kedalaman *self-disclosure* yang terjadi selama interaksi. Hubungan umumnya diawali dengan pembahasan topik-topik yang bersifat umum, kemudian berkembang menuju pembahasan yang lebih personal ketika rasa nyaman dan kepercayaan mulai terbentuk. Dengan kata lain, semakin luas dan semakin dalam informasi pribadi yang diungkapkan, semakin tinggi pula tingkat kedekatan hubungan yang terbangun. Maka dari itu, *self-disclosure* dipandang sebagai proses yang menjadi inti dalam perkembangan hubungan interpersonal menurut *Social Penetration Theory*.

Meskipun *Social Penetration Theory* pada awalnya dikembangkan untuk menjelaskan hubungan interpersonal antarmanusia, teori ini semakin banyak digunakan untuk memahami fenomena komunikasi antara manusia dan kecerdasan buatan percakapan. Dalam penggunaan ChatGPT, teori ini membantu menjelaskan bagaimana mahasiswa secara bertahap mulai mengungkapkan persoalan pribadi ketika mereka merasa memperoleh ruang komunikasi yang aman, responsif, dan tidak menghakimi (Luo, 2024; Skjuve et al., 2023). Proses keterbukaan diri tersebut dapat diamati melalui perkembangan topik yang dibahas maupun kedalaman informasi yang dibagikan selama interaksi berlangsung. Oleh karena itu, *Social Penetration Theory* dipandang relevan sebagai landasan teoritis untuk memahami

bagaimana mahasiswa memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi.

2.3. Landasan Konsep

Penelitian ini menggunakan landasan konsep untuk mendapatkan pemahaman tentang konsep-konsep yang berkaitan dengan penggunaan ChatGPT sebagai ruang untuk berbagi masalah pribadi di kalangan mahasiswa tingkat akhir strata 1. Konsep-konsep ini akan menjadi dasar deskripsi penelitian. Konsep tersebut akan dijelaskan di subbab berikut.

2.3.1 *Self-Disclosure*

Self-disclosure merupakan konsep utama dalam *Social Penetration Theory* yang menjelaskan proses pengungkapan informasi pribadi kepada orang lain melalui komunikasi. Altman dan Taylor (1973) menjelaskan bahwa *self-disclosure* menjadi mekanisme utama yang memungkinkan suatu hubungan berkembang dari hubungan yang bersifat dangkal menuju hubungan yang lebih dekat. Melalui proses tersebut, individu secara bertahap membagikan informasi mengenai pikiran, perasaan, pengalaman, maupun aspek pribadi lainnya kepada lawan bicara. Oleh karena itu, *self-disclosure* dipandang sebagai fondasi dalam pembentukan dan perkembangan hubungan interpersonal.

West & Turner (2021) menjelaskan bahwa *self-disclosure* merupakan tindakan mengungkapkan informasi pribadi yang sebelumnya tidak diketahui oleh orang lain. Informasi yang diungkapkan dapat berupa pengalaman hidup, keyakinan, perasaan, harapan, maupun persoalan pribadi yang dianggap penting oleh individu. Tingkat keterbukaan diri setiap individu dapat berbeda karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti rasa percaya, persepsi keamanan, serta tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Dengan demikian, *self-disclosure* bukan sekadar aktivitas berbagi cerita, tetapi merupakan proses komunikasi yang melibatkan pertimbangan mengenai informasi apa yang layak untuk disampaikan kepada pihak lain.

Dalam *Social Penetration Theory*, *self-disclosure* dipandang sebagai proses yang berlangsung secara bertahap, bukan terjadi secara sekaligus. Individu umumnya memulai komunikasi dengan mengungkapkan informasi yang bersifat umum sebelum beralih kepada informasi yang lebih bersifat pribadi. Seiring berkembangnya interaksi, keterbukaan diri akan meningkat apabila individu merasa memperoleh respons yang positif, penerimaan, maupun rasa aman dari lawan bicaranya. Proses tersebut menunjukkan bahwa perkembangan hubungan sangat bergantung pada dinamika keterbukaan diri yang terjadi selama komunikasi berlangsung (Altman & Taylor, 1973).

Dalam penelitian ini, konsep *self-disclosure* digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa tingkat akhir strata 1 mengungkapkan persoalan pribadi ketika berinteraksi dengan ChatGPT. Pengungkapan tersebut tidak hanya mencakup penyampaian informasi mengenai kondisi akademik, tetapi juga meliputi pengalaman emosional, hubungan interpersonal, maupun persoalan pribadi lainnya. Penelitian ini tidak berfokus kepada apakah ChatGPT mampu menggantikan hubungan antarmanusia, melainkan kepada bagaimana proses keterbukaan diri tersebut terjadi selama interaksi dengan AI. Oleh karena itu, *self-disclosure* menjadi konsep utama yang digunakan untuk menjelaskan pemanfaatan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi.

2.3.2 Dimensi Self-Disclosure (*Breadth* dan *Depth*)

Altman dan Taylor (1973) menjelaskan bahwa *self-disclosure* memiliki dua dimensi utama, yaitu *breadth* (keluasan) dan *depth* (kedalaman). Kedua dimensi tersebut digunakan untuk memahami bagaimana proses keterbukaan diri berkembang dalam suatu hubungan interpersonal. *Breadth* mengacu pada banyaknya topik yang dibicarakan, sedangkan *depth* mengacu pada tingkat kedalaman informasi yang diungkapkan mengenai setiap topik tersebut. Dengan memahami kedua dimensi ini, perkembangan hubungan tidak hanya dapat dilihat dari

intensitas komunikasi, tetapi juga dari kualitas informasi yang dipertukarkan.

Breadth of self-disclosure menggambarkan sejauh mana individu membahas berbagai aspek kehidupan selama berinteraksi dengan orang lain. Pada tahap awal hubungan, topik yang dibicarakan umumnya masih terbatas pada informasi yang bersifat umum, seperti aktivitas sehari-hari, pekerjaan, atau pendidikan. Seiring berkembangnya hubungan, cakupan topik yang dibahas menjadi semakin luas hingga meliputi keluarga, relasi interpersonal, kondisi emosional, maupun pengalaman hidup yang lebih personal. Oleh karena itu, semakin beragam topik yang dibagikan kepada lawan bicara, semakin besar *breadth* dari proses *self-disclosure* yang terjadi. Pada penelitian ini, *breadth* akan dapat terlihat ketika misalnya mahasiswa tidak lagi menggunakan ChatGPT hanya untuk kebutuhan akademik, tetapi juga mulai membahas hubungan pertemanan, keluarga, percintaan, hingga kesehatan mental.

Berbeda dengan *breadth*, *depth of self-disclosure* menunjukkan tingkat kedalaman informasi yang diungkapkan dalam setiap topik komunikasi. Individu tidak hanya membahas suatu persoalan secara umum, tetapi juga mulai mengungkapkan pikiran, perasaan, nilai, ketakutan, harapan, maupun pengalaman yang bersifat lebih pribadi. Peningkatan *depth* biasanya terjadi ketika individu merasa memperoleh rasa aman, kepercayaan, dan penerimaan dari lawan bicaranya. Dengan demikian, kedalaman *self-disclosure* mencerminkan tingkat kedekatan hubungan yang berkembang melalui proses komunikasi. *Depth* akan dapat terlihat ketika mahasiswa tidak hanya menyampaikan bahwa dirinya sedang mengalami stres, tetapi juga mengungkapkan penyebab, emosi yang dirasakan, serta pengalaman pribadi yang melatarbelakangi kondisi tersebut.

Dalam penelitian ini, dimensi *breadth* dan *depth* digunakan untuk memahami bentuk keterbukaan diri mahasiswa ketika memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi. Dimensi *breadth*

membantu menjelaskan keluasan topik yang dibagikan mahasiswa kepada ChatGPT, sedangkan dimensi *depth* digunakan untuk melihat sejauh mana persoalan pribadi diungkapkan secara mendalam selama interaksi berlangsung. Analisis terhadap kedua dimensi tersebut memungkinkan peneliti memahami variasi tingkat keterbukaan diri yang ditunjukkan oleh masing-masing informan. Oleh karena itu, *breadth* dan *depth* menjadi konsep penting dalam menjelaskan bagaimana proses *self-disclosure* berkembang dalam interaksi antara mahasiswa dan ChatGPT.

2.3.3 Tahapan Perkembangan Hubungan

Menurut Altman dan Taylor (1973), perkembangan hubungan dalam *Social Penetration Theory* berlangsung melalui beberapa tahapan yang menunjukkan meningkatnya tingkat keterbukaan diri antarindividu. Setiap tahapan menggambarkan perubahan dalam keluasan maupun kedalaman informasi yang diungkapkan selama proses komunikasi berlangsung. Hubungan tidak berkembang secara instan, tetapi bergerak secara bertahap seiring meningkatnya rasa nyaman, kepercayaan, dan intensitas interaksi. Tahapan tersebut meliputi *orientation*, *exploratory affective exchange*, *affective exchange*, dan *stable exchange*.

Tahap pertama adalah *orientation*, yaitu tahap ketika individu mulai menjalin interaksi dengan saling bertukar informasi yang bersifat umum dan belum terlalu pribadi. Komunikasi pada tahap ini masih berlangsung secara hati-hati karena masing-masing individu masih berusaha membangun kesan awal terhadap lawan bicaranya. Informasi yang dibagikan biasanya berkaitan dengan identitas diri, aktivitas sehari-hari, atau topik-topik yang tidak menimbulkan risiko sosial yang besar. Oleh karena itu, tingkat *self-disclosure* pada tahap ini masih relatif rendah dan bersifat superfisial.

Tahap berikutnya adalah *exploratory affective exchange*, yaitu tahap ketika individu mulai merasa lebih nyaman sehingga bersedia

mengungkapkan informasi yang lebih personal. Pada tahap ini, komunikasi tidak lagi terbatas pada informasi umum, tetapi mulai mencakup pendapat, pengalaman, maupun perasaan mengenai suatu situasi tertentu. Individu juga mulai menunjukkan ekspresi emosional yang lebih terbuka karena adanya rasa percaya yang mulai berkembang dalam hubungan. Dengan demikian, proses *self-disclosure* menjadi lebih luas dan lebih dalam dibandingkan pada tahap sebelumnya.

Tahap ketiga adalah *affective exchange*, yaitu tahap ketika hubungan telah berkembang menjadi lebih dekat sehingga komunikasi berlangsung secara lebih spontan dan terbuka. Individu mulai mengungkapkan berbagai aspek kehidupan yang bersifat pribadi, termasuk emosi, konflik, nilai-nilai, maupun pengalaman yang sebelumnya tidak mudah disampaikan kepada orang lain. Pada tahap ini, rasa percaya telah terbentuk dengan lebih kuat sehingga hambatan dalam melakukan *self-disclosure* semakin berkurang. Akibatnya, hubungan menjadi lebih intim karena kedua belah pihak merasa aman untuk mengungkapkan diri secara lebih mendalam.

Tahap terakhir adalah *stable exchange*, yaitu kondisi ketika hubungan telah mencapai tingkat kedekatan yang tinggi dan ditandai dengan keterbukaan diri yang sangat mendalam. Pada tahap ini, komunikasi berlangsung secara terbuka, jujur, dan relatif tanpa banyak pertimbangan karena masing-masing pihak telah memiliki pemahaman yang kuat terhadap karakter maupun respons lawan bicaranya. Individu dapat mengungkapkan berbagai persoalan pribadi tanpa merasa khawatir akan penolakan maupun kesalahpahaman. Dalam penelitian ini, keempat tahapan tersebut digunakan sebagai kerangka konseptual untuk memahami bagaimana proses keterbukaan diri mahasiswa berkembang ketika memanfaatkan ChatGPT sebagai ruang berbagi persoalan pribadi.

2.3.4 *Reciprocity*

Dalam *Social Penetration Theory*, *reciprocity* merupakan prinsip yang menjelaskan bahwa keterbukaan diri cenderung mendorong munculnya keterbukaan dari pihak lain. Altman dan Taylor (1973) menjelaskan bahwa ketika seseorang mengungkapkan informasi pribadi, lawan bicara umumnya akan memberikan respons yang sebanding melalui pengungkapan informasi maupun tanggapan yang mendukung. Proses tersebut menciptakan keseimbangan dalam komunikasi sehingga hubungan dapat berkembang secara bertahap. Oleh karena itu, *reciprocity* dipandang sebagai salah satu mekanisme yang memperkuat proses perkembangan hubungan interpersonal.

Reciprocity umumnya terlihat pada hubungan antarmanusia ketika kedua belah pihak secara bergantian saling berbagi informasi pribadi. Pola saling membuka diri tersebut membangun rasa percaya dan memperkuat kedekatan hubungan karena masing-masing individu merasa diterima dan dipahami. Semakin positif respons yang diberikan, semakin besar pula kemungkinan individu melanjutkan proses *self-disclosure* pada interaksi berikutnya. Sebaliknya, respons yang negatif atau menghakimi dapat menghambat perkembangan hubungan dan mengurangi keinginan seseorang untuk membuka diri.

Dalam konteks interaksi antara manusia dan ChatGPT, bentuk *reciprocity* tidak terjadi melalui pertukaran pengalaman pribadi sebagaimana dalam hubungan antarmanusia. ChatGPT tidak memiliki pengalaman hidup maupun identitas personal yang dapat diungkapkan kepada pengguna. Meskipun demikian, sistem ini dapat memberikan respons yang relevan, konsisten, serta disesuaikan dengan konteks percakapan sehingga pengguna tetap merasakan adanya kesinambungan dalam komunikasi. Respons tersebut dapat berupa pemberian informasi, validasi emosional, pertanyaan lanjutan, maupun saran yang mendorong pengguna untuk melanjutkan proses keterbukaan diri.

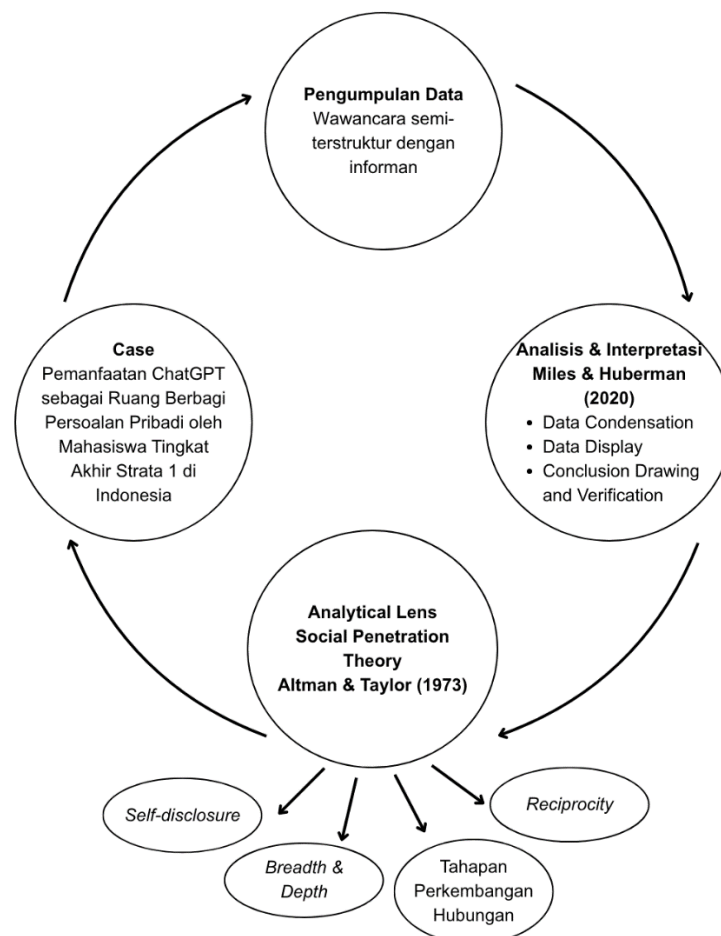
Dalam penelitian ini, konsep *reciprocity* digunakan untuk memahami bagaimana respons yang diberikan ChatGPT memengaruhi *keberlanjutan self-disclosure* mahasiswa ketika berbagi persoalan pribadi. Semakin respons ChatGPT dipersepsikan sebagai empatik, tidak menghakimi, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, semakin besar kemungkinan mahasiswa terdorong untuk mengungkapkan persoalan yang lebih luas maupun lebih mendalam. Dengan demikian, *reciprocity* dalam penelitian ini dipahami bukan sebagai pertukaran keterbukaan diri antara dua individu, melainkan sebagai respons komunikasi yang mampu mempertahankan dan mengembangkan proses *self-disclosure* pengguna. Oleh karena itu, konsep *reciprocity* menjadi salah satu landasan untuk menjelaskan mengapa interaksi antara mahasiswa dan ChatGPT dapat berlangsung secara berkelanjutan.

2.4. Kerangka Pemikiran

Meningkatnya penggunaan ChatGPT oleh mahasiswa tingkat akhir strata 1 menjadi dasar penelitian ini. ChatGPT digunakan baik sebagai alat akademik maupun sebagai tempat untuk berbagi masalah pribadi. Fakta ini menunjukkan praktik pengungkapan diri yang menarik saat berinteraksi dengan *chatbot* berbasis AI. Penelitian ini menggunakan tiga landasan konseptual untuk menjelaskan konteks kasus ini, yaitu *self-disclosure* di ruang digital, ruang aman digital, dan rasa percaya dalam interaksi dengan ChatGPT. Ketiga konsep ini membantu menjelaskan mengapa mahasiswa menggunakan ChatGPT sebagai ruang untuk berbagi masalah pribadi mereka.

Penelitian ini menggunakan *Social Penetration Theory* yang dikemukakan oleh Altman & Taylor (1973), sebagai dasar teoritis untuk menganalisis temuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana mahasiswa tingkat akhir strata 1 menggunakan ChatGPT sebagai *platform* untuk berbagi masalah pribadi mereka. Analisis ini berfokus pada bagaimana proses pengungkapan diri berkembang selama interaksi mereka dengan ChatGPT melalui dimensi *breadth*

(luasnya informasi yang diungkapkan), *depth* (kedalaman informasi yang diungkapkan), dan tahapan penetrasi sosial yang menunjukkan perkembangan pengungkapan diri. Oleh karena itu, kerangka kerja ini membantu peneliti menghubungkan fenomena penelitian, landasan konseptual, dan *Social Penetration Theory* untuk memberikan penjelasan komprehensif tentang masalah yang diteliti.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran