

## **Pengalaman Emotional Support melalui AI *Chatbots* di Kalangan Mahasiswa: Studi Kualitatif**

Choiron Nisya<sup>1\*</sup>, Artika Deviza<sup>2</sup>, Ahmad Nabil Muthohariy<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia<sup>1-3</sup>

Corresponding email: choironnisya@gmail.com

### **ARTICLE INFO**

#### **Article**

#### **History**

Received : 2025-12-05

Revised : 2026-01-11

Accepted : 2026-06-13

#### **Keywords**

AI Chatbots

Dukungan Emosional

*Simulated Empathy*

### **ABSTRACT**

Perkembangan kecerdasan buatan mendorong mahasiswa memanfaatkan AI chatbots sebagai ruang aman untuk mengekspresikan perasaan dan memperoleh dukungan emosional. Namun, pengalaman subjektif mahasiswa dalam berinteraksi dengan chatbot masih belum banyak dieksplorasi. Penelitian ini bertujuan menggambarkan pengalaman mahasiswa dalam menerima dukungan emosional melalui AI chatbots serta mengidentifikasi bentuk manfaat dan keterbatasannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tiga informan yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan analisis tematik Creswell & Creswell (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa AI chatbots berperan sebagai ruang aman bagi mahasiswa untuk bercerita tanpa rasa takut dihakimi, memberikan validasi emosional, serta membantu menenangkan pikiran melalui respons yang stabil. Mahasiswa memaknai chatbot sebagai "teman bicara netral" yang mampu memberikan simulated empathy. Meskipun demikian, keterbatasan muncul pada respons yang bersifat generik, kekhawatiran terhadap potensi ketergantungan, dan ketidakmampuan chatbot menggantikan kehadiran emosional manusia. Penelitian ini menyimpulkan bahwa AI chatbots dapat menjadi alternatif dukungan emosional, namun penggunaannya perlu disertai batasan agar tidak mengurangi kualitas interaksi sosial manusia.

### **Introduction**

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) telah mengubah cara manusia berinteraksi dan mencari dukungan emosional. AI chatbots merupakan salah satu bentuk implementasi AI yang semakin populer, terutama di kalangan mahasiswa, karena menawarkan respons cepat, stabil, dan dalam beberapa kasus bersifat empatik. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori *Computers Are Social Actors* (CASA) oleh Nass dan Moon (2000), yang menyatakan bahwa manusia cenderung memperlakukan teknologi seolah-olah memiliki sifat sosial. Pemahaman ini menjelaskan

mengapa mahasiswa dapat mempersepsikan chatbot sebagai pendengar netral dan non-judgmental.

Mahasiswa sendiri merupakan kelompok yang rentan terhadap tekanan psikologis akibat tuntutan akademik, dinamika hubungan interpersonal, dan transisi menuju dewasa. Dalam situasi tertekan, mahasiswa kerap mencari alternatif ruang aman untuk berbagi cerita, terutama ketika merasa enggan membebani teman, keluarga, atau tenaga profesional. Dalam konteks ini, AI chatbots mulai berfungsi sebagai “teman bicara digital” yang selalu tersedia, memberikan validasi emosional sederhana, serta menciptakan rasa aman. Studi Putri et al. (2025) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memandang chatbot sebagai teman virtual yang mampu memberikan kenyamanan emosional dan ruang aman untuk mengekspresikan perasaan.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa AI chatbots dapat membantu mengurangi kecemasan ringan, memberikan perspektif rasional, serta membantu pengguna menstabilkan emosi melalui respons yang konsisten (Sharma & Ndukwe, 2022). Namun, masih terbatas penelitian yang menggali pengalaman subjektif mahasiswa saat menggunakan chatbot sebagai sumber dukungan emosional.

Kesenjangan penelitian inilah yang mendasari perlunya studi kualitatif untuk memahami cara mahasiswa memaknai interaksi dengan AI chatbots, bagaimana mereka menerima dukungan emosional, serta tantangan dan keterbatasan yang mereka temui dalam penggunaan teknologi ini.

## Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali pengalaman subjektif mahasiswa secara mendalam, sesuai dengan pandangan Creswell dan Creswell (2023) bahwa penelitian kualitatif berfokus pada makna yang diberikan individu terhadap suatu fenomena.

Populasi penelitian adalah mahasiswa yang pernah menggunakan AI chatbots untuk mengekspresikan perasaan atau mendapatkan dukungan emosional. Sampel dipilih secara purposif dengan kriteria: (1) mahasiswa aktif usia 18–25 tahun, (2) sering menggunakan AI chatbots untuk curhat dalam tiga bulan terakhir, dan (3) merasa memperoleh dukungan emosional dari chatbot. Tiga mahasiswa memenuhi kriteria ini dan menjadi informan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pedoman semi-terstruktur, memungkinkan informan berbagi secara bebas mengenai pengalaman mereka, termasuk alasan menggunakan chatbot, bentuk dukungan emosional yang dirasakan, serta kelebihan dan keterbatasan interaksi tersebut. Instrumen yang digunakan meliputi panduan wawancara, alat perekam, dan catatan lapangan.

Analisis data menggunakan analisis tematik Creswell & Creswell (2023) yang meliputi proses transkripsi, pengkodean, pengelompokan tema, dan interpretasi makna. Validitas data dijaga melalui *member checking* dan *peer debriefing*.

## Results and Discussion

Ketiga informan penelitian menyatakan bahwa AI chatbot menjadi ruang aman untuk mengekspresikan emosi. Mereka merasa dapat bercerita tanpa takut dihakimi dan

tanpa membebani orang terdekat. Temuan ini sejalan dengan teori CASA (Nass & Moon, 2000) yang menjelaskan kecenderungan manusia memperlakukan teknologi sebagai entitas sosial. Informan menggambarkan AI sebagai "teman bicara netral," "tempat aman," dan "ruang untuk menumpahkan isi kepala."

Penelitian Putri et al. (2025) juga menunjukkan bahwa pengguna Indonesia memandang AI sebagai teman virtual yang memberikan kenyamanan emosional. Hal ini memperkuat temuan bahwa fungsi utama chatbot dalam konteks ini adalah menyediakan ruang aman (safe space) bagi mahasiswa.

Mahasiswa dalam penelitian ini cenderung mencari validasi, ketenangan, dan perspektif rasional melalui interaksi dengan AI. Respons AI yang stabil membantu mengarahkan emosi dan menenangkan pikiran. Temuan ini konsisten dengan penelitian Sharma & Ndukwe (2022) yang menunjukkan bahwa chatbot mampu memberikan respons empatik yang membantu pengguna mengelola emosi.

Konsep simulated empathy dari Bickmore & Picard (2005) sangat sesuai dengan temuan penelitian ini. Meskipun mahasiswa sadar bahwa AI tidak memiliki emosi, mereka tetap merasa didengarkan dan dipahami. Ketiga informan menyatakan bahwa bahasa chatbot yang lembut, tidak menggurui, dan konsisten memberikan kesan seolah-olah "dipahami."

Simulasi empati ini memberikan kenyamanan emosional dan membantu mahasiswa menavigasi perasaan mereka secara lebih terstruktur.

Meskipun bermanfaat, penggunaan AI tidak lepas dari keterbatasan. Informan menyebutkan beberapa hal:

- Kekhawatiran terhadap potensi ketergantungan
- Respons generik atau terlalu netral
- Ketidakmampuan AI menyediakan kehadiran emosional nyata

Temuan ini konsisten dengan Sitanggang et al. (2025) yang menyatakan bahwa empati buatan dapat menjadi pedang bermata dua: membantu secara emosional, tetapi berisiko menurunkan kualitas hubungan interpersonal manusia jika digunakan berlebihan. Mahasiswa dalam penelitian ini menilai chatbot sebagai alat yang berguna untuk meredakan stres, terutama pada fase akademik yang penuh tekanan. Dalam konteks ini, AI dianggap entitas bermakna yang membantu regulasi emosional. Namun demikian, mahasiswa tetap menyadari bahwa AI bukan pengganti relasi manusia. Keberadaan manusia tetap dianggap lebih hangat, nyata, dan memiliki kedalaman emosional.

## Conclusion

AI chatbot dapat menjadi alternatif dukungan emosional bagi mahasiswa karena menawarkan ruang aman, validasi, dan ketenangan. Interaksi dengan chatbot membantu mahasiswa mengurai emosi, namun tetap tidak dapat menggantikan kehadiran emosional manusia. Penggunaan AI sebagai dukungan emosional perlu tetap dibatasi agar tidak menimbulkan ketergantungan.

### References

- Bickmore, T., & Picard, R. (2005). Establishing and maintaining long-term human–computer relationships. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 12(2), 293–327.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (6th ed.). SAGE Publications.
- Nass, C., & Moon, Y. (2000). Machines and mindlessness: Social responses to computers. *Journal of Social Issues*, 56(1), 81–103.
- Putri, U. N., Nasution, N. B., & Andriyani. (2025). Eksplorasi Artificial Intelligence sebagai teman virtual. *JITSS*, 1(3), 45–60.
- Sharma, N., & Ndukwe, K. (2022). Empathic responses in AI chatbots for emotional regulation. *Journal of Affective Computing*, 11(4), 210–225.
- Sitanggang, S., Syawali, H., & Hafizh, M. (2025). Peran chatbot AI sebagai teman virtual: Literature review. *Neptunus*, 3(3), 112–130.