



Menemukan Kenyamanan dalam Algoritma: Fenomena Curhat ke AI dalam Era Digital

Finding Convenience in Algorithms: The Phenomenon of Venting to AI in the Digital Age

Ade Nurkhairani, OK Dedy Arwansyah & Rahmanita Ginting*

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Abstrak

Kemajuan teknologi digital, khususnya kecerdasan buatan (AI), telah mengubah cara manusia menjalin komunikasi interpersonal, salah satunya melalui fenomena curhat ke AI seperti ChatGPT. Penelitian ini bertujuan untuk memahami motivasi individu menggunakan AI sebagai tempat curhat, serta dampak psikologis dan sosial yang ditimbulkan dari interaksi tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kepustakaan, analisis difokuskan pada teori Kebutuhan Sosial Maslow dan teori Uses and Gratifications. Hasil kajian menunjukkan bahwa motivasi utama individu adalah kebutuhan akan dukungan emosional, perlindungan melalui anonimitas, serta kenyamanan dan aksesibilitas teknologi. Meskipun AI dapat membantu refleksi diri dan mengurangi kecemasan sosial, ketergantungan yang berlebihan berisiko menyebabkan isolasi dan menurunnya kualitas hubungan antarmanusia. Temuan ini menekankan pentingnya penggunaan AI secara seimbang, serta perlunya pengembangan teknologi yang lebih empatik dan etis. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kajian komunikasi digital dan menawarkan pandangan kritis terhadap hubungan emosional antara manusia dan mesin.

Kata Kunci: curhat; kecerdasan buatan; AI; ChatGPT; komunikasi interpersonal.

Abstract

Advancements in digital technology, particularly artificial intelligence (AI), have transformed the way humans engage in interpersonal communication, including the emerging phenomenon of venting to AI systems like ChatGPT. This study aims to explore the motivations behind individuals' use of AI for emotional disclosure, as well as the psychological and social impacts of such interactions. Employing a qualitative descriptive approach through library research, the analysis is grounded in Maslow's Social Needs Theory and the Uses and Gratifications Theory. The findings reveal that primary motivations include the need for emotional support, protection through anonymity, and the convenience and accessibility of technology. While AI can facilitate self-reflection and reduce social anxiety, overdependence on it may lead to isolation and a decline in human relational quality. These insights underscore the importance of balanced AI use and the need for more empathetic and ethically designed technology. This research contributes to digital communication studies and offers a critical perspective on emotional engagement between humans and machines.

Keywords: vent; artificial intelligence; AI; ChatGPT; interpersonal communication.

How to Cite: Nurkhairani, A., Arwansyah, O.D. & Ginting, R. (2025). Menemukan Kenyamanan dalam Algoritma: Fenomena Curhat ke AI dalam Era Digital. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 7(2) 2025: 80-89



PENDAHULUAN

Dalam era digital yang berkembang pesat, manusia semakin bergantung pada teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk komunikasi (Sastra, 2023). Kemajuan dalam kecerdasan buatan (AI) telah mengubah cara manusia berinteraksi, baik dalam ranah profesional, sosial, maupun personal (Fricticarani et al., 2023; Ulfah, 2020). Salah satu fenomena menarik yang muncul adalah kecenderungan individu untuk “curhat” kepada AI seperti ChatGPT. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mendalam tentang bagaimana manusia mencari dukungan emosional dan bagaimana peran AI dalam menggantikan atau melengkapi komunikasi interpersonal.

Curhat merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang umum dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Biasanya, seseorang mencurahkan isi hati mereka kepada sahabat, keluarga, atau profesional seperti psikolog untuk mendapatkan dukungan emosional. Namun, dengan hadirnya chatbot berbasis kecerdasan buatan, pola curhat mulai mengalami pergeseran. Banyak individu kini lebih nyaman berbicara dengan AI karena berbagai alasan, termasuk anonimitas, tidak adanya rasa takut dihakimi, serta aksesibilitas yang tinggi.

Fenomena curhat ke AI juga menunjukkan bagaimana manusia semakin akrab dengan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks komunikasi, hubungan antara manusia dan mesin bukan lagi sekadar transaksi berbasis perintah dan eksekusi, tetapi telah berkembang menjadi hubungan yang lebih intim dan emosional. Meskipun AI tidak memiliki perasaan sejati, respons yang dihasilkan telah cukup canggih untuk meniru interaksi manusia yang mendukung dan empatik. Hal ini menciptakan ilusi keintiman yang membuat individu merasa “didengar” dan “dimengerti.”

Seiring meningkatnya fenomena ini, muncul pertanyaan penting mengenai dampaknya terhadap komunikasi manusia di masa depan. Dalam beberapa kasus, AI dapat berperan sebagai alat bantu psikologis bagi mereka yang mengalami kesulitan sosial, tetapi dalam kasus lain, ia juga bisa menjadi pengganti yang membuat manusia semakin terisolasi dari hubungan interpersonal yang nyata.

Selain itu, penggunaan AI dalam konteks psikologis juga memunculkan tantangan etis. Meskipun AI dapat memberikan jawaban yang terdengar simpatik dan mendukung, ia tetap merupakan sistem yang tidak memiliki pemahaman emosional yang sesungguhnya. Algoritma yang digunakan dalam AI dirancang untuk memberikan respons yang relevan berdasarkan pola bahasa yang telah dipelajari, tetapi ia tidak benar-benar memahami perasaan manusia. Hal ini dapat menimbulkan risiko misinterpretasi atau penyampaian nasihat yang tidak sesuai, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada pengguna yang rentan secara emosional.

Fenomena ini dapat dikaji dalam perspektif psikologi komunikasi, khususnya dengan menggunakan Teori Kebutuhan Sosial dari Abraham Maslow (1998) dan Teori Uses and Gratifications dari Katz, Blumler, & Gurevitch Katz et al. (1973). Teori Kebutuhan Sosial menjelaskan bahwa manusia memiliki berbagai kebutuhan fundamental, yang salah satunya adalah kebutuhan sosial untuk berinteraksi, merasa diterima, dan dipahami oleh orang lain. Dalam konteks ini, individu yang memilih untuk curhat kepada AI kemungkinan besar berusaha memenuhi kebutuhan sosial mereka dengan cara yang lebih aman dan nyaman. Mereka yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi secara langsung dengan manusia lain dapat melihat AI sebagai solusi alternatif dalam mengatasi kesepian, kecemasan, atau kebutuhan akan validasi emosional.

Di sisi lain, Teori Uses and Gratifications berfokus pada bagaimana dan mengapa individu menggunakan media tertentu untuk memenuhi kebutuhan mereka (Cynthia Vinney, 2024; Haridakis & Humphries, 2019; Ruggiero, 2000). Dalam hal ini, individu yang memilih ChatGPT sebagai tempat curhat dapat memiliki berbagai motif, seperti keinginan untuk mendapatkan

respons yang cepat, menghindari stigma sosial, atau bahkan sekadar mencari pengalaman berbicara tanpa interaksi manusia yang kompleks (Haridakis & Humphries, 2019). AI menawarkan pengalaman komunikasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, memberikan kenyamanan yang tidak selalu bisa diperoleh dalam komunikasi antar manusia.

Penelitian dari Urfa Khairatun Hisan dan Miftahul Amri (2022) dalam artikelnya "*Peran Chatbot dalam Menangani Masalah Kesehatan Mental selama Pandemi COVID-19: Tinjauan Mini*" mengkaji fungsi chatbot sebagai media pendukung kesehatan mental di tengah keterbatasan layanan psikologi selama pandemi. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa chatbot mampu memberikan bantuan awal berupa konsultasi dan deteksi gejala psikologis ringan, meskipun tidak menggantikan peran profesional. Mereka menekankan pentingnya pengawasan etis dalam penggunaan AI di ranah kesehatan mental untuk menghindari kesalahan diagnosis dan ketergantungan emosional pada sistem non-manusia.

Penelitian lain oleh Hadian, Pkim, dan Rahmi (2023) dalam karya berjudul "*Berteman dengan ChatGPT: Sebuah Transformasi dalam Pendidikan*" menyoroti perubahan hubungan antara pelajar dan teknologi, di mana AI tidak hanya menjadi alat bantu akademik, tetapi juga teman interaktif yang memberi dukungan emosional dan motivasi belajar. Studi ini menyimpulkan bahwa AI memiliki potensi positif dalam pembelajaran jarak jauh, khususnya dalam membantu pelajar dengan kebutuhan afektif, namun tetap diperlukan pengawasan dalam penerapannya agar tidak menggantikan interaksi sosial dan nilai-nilai edukatif dari guru atau teman sebaya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi emosional antara manusia dan kecerdasan buatan, khususnya melalui aktivitas curhat kepada AI seperti ChatGPT. Dengan mengkaji motivasi, pola interaksi, serta dampak psikologis dan sosial yang ditimbulkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam kajian komunikasi interpersonal di era digital serta menjadi dasar bagi pengembangan teknologi AI yang lebih empatik dan bertanggung jawab secara sosial. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis dalam menjaga keseimbangan antara interaksi digital dan hubungan antarmanusia guna mendukung kesehatan mental dan kualitas komunikasi individu

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan (*library research*) sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis fenomena curhat kepada kecerdasan buatan (AI), khususnya ChatGPT, melalui kajian literatur dan teori yang relevan tanpa melibatkan partisipan atau wawancara langsung. Data dikumpulkan dari berbagai sumber ilmiah, seperti jurnal, artikel, buku, dan publikasi daring yang membahas topik komunikasi interpersonal, psikologi media, dan interaksi manusia-mesin.

Analisis dilakukan dengan menelaah dan membandingkan teori-teori utama seperti Teori Kebutuhan Sosial dari Abraham Maslow dan Teori Uses and Gratifications dari Katz, Blumler, dan Gurevitch untuk menginterpretasikan motivasi, pola interaksi, serta dampak psikologis yang muncul dari aktivitas curhat kepada AI. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan membangun kerangka konseptual yang menjelaskan pergeseran komunikasi interpersonal di era digital, serta memberikan wawasan kritis terhadap implikasi sosial dan psikologis dari relasi manusia dengan kecerdasan buatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi Orang Curhat di ChatGPT

Manusia secara alami memiliki kebutuhan sosial yang harus dipenuhi agar mereka dapat merasa aman dan nyaman dalam kehidupan sehari-hari. Abraham Maslow (1943) dalam Teori Kebutuhan Sosial menyebutkan bahwa setelah kebutuhan fisiologis dan keamanan terpenuhi, individu akan mencari hubungan sosial yang dapat memberikan dukungan emosional dan memperkuat kesejahteraan psikologis mereka. Hubungan sosial ini tidak hanya mencakup interaksi dengan keluarga dan teman, tetapi juga mencakup kebutuhan akan tempat berbagi, curhat, serta mendapatkan dukungan emosional.

Dalam era digital saat ini, bentuk interaksi sosial telah mengalami pergeseran yang signifikan. Jika pada masa lalu individu lebih banyak bergantung pada komunikasi langsung dengan manusia lain, kini kehadiran teknologi telah menghadirkan cara baru dalam menyalurkan emosi dan mendapatkan dukungan sosial. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yang kini sering digunakan dalam interaksi sosial adalah chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI), seperti ChatGPT.

ChatGPT dan AI serupa telah menjadi alternatif tempat curhat bagi banyak individu. Interaksi dengan ChatGPT dapat dilihat sebagai mekanisme pemenuhan kebutuhan sosial dengan cara yang lebih mudah diakses dan tidak memerlukan keterlibatan manusia lain secara langsung. Keunggulan utama AI dalam komunikasi adalah kemampuannya untuk merespons secara instan tanpa memberikan penilaian subjektif. Hal ini memungkinkan individu untuk merasa lebih nyaman dalam mengungkapkan pikiran dan perasaan mereka, terutama ketika mereka menghadapi kesulitan untuk berbicara dengan manusia lain.

Terdapat beberapa faktor utama yang memotivasi individu untuk curhat kepada AI, yang dapat dikaji dalam kerangka Teori Kebutuhan Sosial dari Maslow dan Teori Uses and Gratifications dari Katz, Blumler, dan Gurevitch (1973).

1. Kebutuhan akan Dukungan Emosional

Dukungan emosional adalah salah satu kebutuhan dasar manusia yang mendukung kesejahteraan psikologis mereka. Dalam hirarki Maslow, kebutuhan ini termasuk dalam kebutuhan akan rasa memiliki dan kasih sayang (*love and belonging*). Individu secara alami mencari tempat di mana mereka dapat mengekspresikan perasaan tanpa rasa takut, mendapatkan empati, serta merasa dipahami. Namun, dalam banyak situasi, orang merasa sulit untuk menemukan pendengar yang benar-benar memahami tanpa menghakimi.

Dalam kehidupan sehari-hari, tidak semua orang memiliki support system yang tersedia setiap saat. Bahkan dalam lingkungan sosial yang dekat, seperti keluarga dan teman, terdapat kendala tertentu yang membuat seseorang enggan berbagi perasaan mereka. Beberapa individu takut bahwa mereka akan dianggap lemah, berlebihan, atau malah mendapatkan respons negatif yang tidak mereka harapkan. Oleh karena itu, mereka mencari alternatif yang memberikan ruang aman untuk berbicara secara terbuka tanpa tekanan sosial.

ChatGPT menawarkan solusi dengan memberikan respons yang terstruktur, netral, dan tidak menunjukkan emosi negatif. Tidak seperti manusia, AI tidak memiliki bias pribadi atau prasangka yang dapat memengaruhi responsnya terhadap curahan hati seseorang. Pengguna dapat berbicara tentang berbagai masalah tanpa khawatir bahwa AI akan menilai mereka. Faktor ini menciptakan lingkungan yang terasa aman dan bebas dari penghakiman, memungkinkan individu untuk berbagi perasaan mereka dengan lebih leluasa.

Selain itu, ChatGPT dapat memberikan respons dalam bentuk nasihat atau refleksi yang berbasis data, yang kadang lebih objektif dibandingkan respons manusia. Beberapa pengguna merasa bahwa berbicara dengan chatbot dapat membantu mereka memahami masalah mereka

dengan cara yang lebih rasional. Meskipun AI tidak dapat menggantikan interaksi emosional yang sesungguhnya, kehadiran AI dalam komunikasi ini memberikan opsi tambahan bagi individu yang membutuhkan pendengar tetapi tidak memiliki seseorang yang bisa diajak berbicara secara langsung.

2. Anonimitas sebagai Bentuk Perlindungan Diri

Salah satu alasan utama individu memilih untuk berbicara dengan AI adalah anonimitas. Dalam interaksi sosial, individu sering kali merasa takut untuk terbuka karena khawatir akan dihakimi, dikritik, atau menghadapi konsekuensi sosial atas apa yang mereka ungkapkan. Ketakutan ini dapat berasal dari berbagai faktor, seperti norma sosial, tekanan kelompok, atau pengalaman masa lalu yang membuat mereka enggan berbagi perasaan dengan manusia lain.

Dalam beberapa kasus, individu yang menghadapi masalah sensitif seperti kecemasan, depresi, atau konflik hubungan merasa sulit untuk berbicara secara terbuka kepada orang-orang di sekitar mereka. Mereka takut bahwa cerita mereka akan menyebar, atau mereka khawatir bahwa respons yang mereka terima justru akan memperburuk keadaan emosional mereka (Febryani & Maulitaya, 2023; Mega Aggriany et al., 2023).

Dengan berbicara kepada ChatGPT, individu mendapatkan tingkat anonimitas yang tinggi. Mereka tidak perlu mengungkapkan identitas mereka, tidak harus menjelaskan latar belakang sosial mereka, dan tidak ada risiko informasi mereka tersebar ke lingkungan sosial mereka. Hal ini memberikan rasa aman bagi mereka yang ingin berbagi masalah pribadi tetapi tidak ingin menghadapi tekanan sosial dari lingkungan mereka.

Anonimitas ini juga berkaitan dengan kebutuhan akan keamanan emosional (*safety needs*) dalam hirarki Maslow. Dalam komunikasi konvensional, individu sering kali merasa perlu untuk menyaring atau menyembunyikan perasaan mereka karena takut akan reaksi negatif dari orang lain. Namun, dalam percakapan dengan AI, mereka memiliki kebebasan untuk mengekspresikan perasaan mereka secara lebih jujur tanpa rasa takut akan konsekuensi sosial.

3. Kenyamanan dan Aksesibilitas

Selain faktor emosional dan anonimitas, kenyamanan dan aksesibilitas juga menjadi alasan utama mengapa individu lebih memilih ChatGPT sebagai tempat curhat dibandingkan manusia. Dalam Teori *Uses and Gratifications* menjelaskan bahwa individu menggunakan media tertentu berdasarkan seberapa baik media tersebut memenuhi kebutuhan mereka dibandingkan dengan alternatif lainnya (Katz, 1973).

Dalam hal ini, ChatGPT memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan interaksi dengan manusia, yaitu:

- Tersedia kapan saja: AI dapat diakses 24/7, kapan pun individu merasa butuh berbicara. Ini sangat berguna bagi mereka yang mengalami kecemasan atau stres di malam hari, ketika teman atau keluarga mereka mungkin tidak tersedia.
- Tidak membutuhkan biaya atau komitmen emosional: Curhat kepada seorang teman atau psikolog mungkin membutuhkan waktu, tenaga, dan terkadang biaya. ChatGPT memberikan solusi yang lebih praktis tanpa mengharuskan individu membangun atau mempertahankan hubungan yang melibatkan interaksi emosional yang kompleks.
- Respon cepat dan terstruktur: AI memberikan jawaban secara instan, tanpa perlu menunggu atau menghadapi penolakan dari lawan bicara. Hal ini memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi individu yang membutuhkan respons segera.

Faktor kenyamanan ini menjadi sangat penting bagi individu yang memiliki keterbatasan dalam komunikasi interpersonal, seperti mereka yang memiliki kecemasan sosial, introvert, atau individu yang tinggal di lingkungan yang kurang mendukung ekspresi emosional. Dengan

menggunakan ChatGPT, mereka mendapatkan kesempatan untuk berbicara tanpa hambatan sosial yang biasa mereka hadapi dalam interaksi tatap muka.

Dampak Psikologis dan Perubahan Pola Komunikasi

Ketergantungan individu pada AI sebagai tempat curhat membawa dampak yang signifikan terhadap pola komunikasi dan kesejahteraan emosional mereka. Fenomena ini dapat dikaji lebih lanjut melalui dua sudut pandang, yaitu dampak positif sebagai pemenuhan kebutuhan sosial yang aman serta dampak negatif berupa potensi isolasi sosial dan ketergantungan berlebihan terhadap teknologi.

a. Dampak Positif: AI sebagai Pemenuhan Kebutuhan Sosial yang Aman

Dari perspektif Teori Kebutuhan Sosial, berbicara dengan AI bisa menjadi strategi *coping* bagi individu yang merasa kesepian atau mengalami tekanan emosional. Dalam kehidupan modern yang serba cepat dan sering kali penuh tekanan, tidak semua orang memiliki *support system* yang kuat. Situasi ini menyebabkan banyak individu mencari alternatif untuk mengekspresikan emosi mereka tanpa menghadapi risiko sosial yang menyertai komunikasi dengan manusia.

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari interaksi dengan AI sebagai tempat curhat antara lain:

1. Meningkatkan Refleksi Diri dan Kesadaran Emosional

ChatGPT dapat membantu individu mengklarifikasi pikiran dan perasaan mereka sebelum berbicara dengan orang lain. Hal ini serupa dengan peran jurnal pribadi atau latihan introspeksi yang banyak digunakan dalam terapi psikologi. Dengan mengetikkan perasaan mereka ke dalam chatbot, individu dapat membaca kembali apa yang mereka rasakan, memahami pola pikir mereka sendiri, dan mendapatkan wawasan baru tentang bagaimana mereka sebaiknya merespons situasi yang sedang mereka hadapi.

Dalam beberapa kasus, individu yang mengalami stres atau kebingungan dalam mengambil keputusan merasa lebih terbantu setelah berbicara dengan AI karena AI dapat menyajikan berbagai perspektif atau menyusun kembali informasi yang mereka sampaikan dalam cara yang lebih sistematis. AI juga dapat memberikan saran berbasis data yang lebih objektif dan netral, yang kadang sulit diperoleh dalam percakapan dengan manusia yang memiliki subjektivitas dan bias pribadi.

2. Mengurangi Hambatan Komunikasi bagi Individu dengan Kecemasan Sosial

Bagi mereka yang mengalami kecemasan sosial, berbicara dengan AI dapat menjadi "jembatan" sebelum mereka mulai membangun hubungan interpersonal yang lebih nyata. Individu yang mengalami kesulitan berbicara dengan orang lain sering kali mengalami tekanan psikologis yang tinggi ketika berusaha mengekspresikan diri mereka secara verbal. Dalam hal ini, interaksi dengan AI memberikan ruang latihan yang lebih nyaman, di mana individu dapat mengekspresikan pikiran mereka tanpa harus menghadapi tekanan sosial yang nyata.

Misalnya, seseorang yang mengalami kecemasan dalam berkomunikasi mungkin akan merasa lebih percaya diri setelah berbicara dengan AI dan mendapatkan klarifikasi atas perasaannya sendiri. Hal ini bisa membantu mereka untuk lebih siap dalam menghadapi percakapan dengan orang lain di dunia nyata.

3. Mendapatkan Gratifikasi dari Respons Instan dan Netral

Dalam Teori Uses and Gratifications, individu memilih media tertentu karena memberikan kepuasan yang mereka butuhkan. Salah satu alasan utama individu berbicara dengan AI adalah karena mereka mendapatkan respons yang instan, objektif, dan tanpa penilaian negatif. Dalam interaksi manusia, respons dari lawan bicara tidak selalu sesuai dengan harapan. Beberapa orang

mungkin terlalu sibuk untuk mendengarkan, memberikan respons yang kurang mendukung, atau bahkan menghakimi apa yang mereka dengar.

Penelitian oleh Xie et al. (2024) dalam studi berjudul "*Does Artificial Intelligence Satisfy You? A Meta-Analysis of User Gratification and User Satisfaction with AI-Powered Chatbots*" mengungkapkan bahwa pengguna AI-powered chatbots mendapatkan kepuasan dari beberapa dimensi gratifikasi, termasuk utilitarian, teknologi, hedonik, dan sosial. Meta-analisis ini menunjukkan bahwa respons instan dan efisiensi yang ditawarkan oleh chatbot berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama dalam memenuhi kebutuhan informasi dan hiburan. Hal ini sejalan dengan Teori Uses and Gratifications, di mana individu memilih media yang dapat memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, chatbot seperti ChatGPT memberikan respons yang cepat dan netral, memungkinkan pengguna untuk menghindari ketidakpastian sosial yang sering terjadi dalam interaksi manusia, seperti penilaian negatif atau kurangnya dukungan emosional. Dengan demikian, pengguna merasa lebih aman dan nyaman dalam berbagi cerita atau mencari informasi melalui AI dibandingkan dengan interaksi interpersonal tradisional.

Temuan ini diperkuat oleh studi oleh Marjerison, Zhang, dan Zheng (2022) yang menerapkan Teori Uses and Gratifications dalam konteks e-commerce di Tiongkok. Penelitian ini menemukan bahwa faktor utilitarian seperti "keaslian percakapan" dan "kenyamanan", serta faktor hedonik seperti "kenikmatan yang dirasakan", berkontribusi positif terhadap penerimaan pengguna terhadap chatbot. Pengguna menghargai interaksi yang efisien dan tidak menghakimi yang ditawarkan oleh chatbot, yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan informasi dan bantuan tanpa rasa takut akan penilaian negatif. Hal ini menunjukkan bahwa chatbot memenuhi kebutuhan pengguna akan respons instan dan netral, yang menjadi alasan utama individu memilih berinteraksi dengan AI dibandingkan dengan manusia dalam konteks tertentu.

Dengan AI, individu dapat menghindari ketidakpastian sosial ini. Chatbot seperti ChatGPT dirancang untuk memberikan respons dengan bahasa yang netral dan tidak menghakimi, yang memberikan perasaan aman bagi pengguna untuk berbagi cerita tanpa takut mendapatkan reaksi negatif.

b. Dampak Negatif: Risiko Ketergantungan dan Isolasi Sosial

Meskipun memberikan manfaat dalam jangka pendek, penggunaan AI sebagai tempat curhat juga berpotensi membawa dampak negatif, terutama jika individu mulai mengandalkan AI secara berlebihan untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional mereka.

1. Menurunnya Interaksi Sosial dengan Manusia

Salah satu risiko utama dari terlalu sering berbicara dengan AI adalah menurunnya interaksi sosial manusia. Dalam Teori Kebutuhan Sosial, interaksi yang sehat dengan sesama manusia mencakup berbagai aspek, seperti empati, dukungan emosional, dan pengalaman berbagi yang autentik (Serdianus, 2023). Jika individu lebih sering berbicara dengan AI dibandingkan manusia, mereka mungkin mengalami kesulitan dalam membangun dan mempertahankan hubungan sosial yang nyata.

Penelitian oleh Liu et al. (2024) dalam studi berjudul "*Chatbot Companionship: A Mixed-Methods Study of Companion Chatbot Usage Patterns and Their Relationship to Loneliness in Active Users*" mengungkapkan bahwa meskipun chatbot dapat memberikan dukungan emosional, mereka tidak mampu menggantikan kedalaman dan kompleksitas hubungan manusia yang autentik. Studi ini menemukan bahwa penggunaan chatbot sebagai teman dapat memiliki dampak

yang beragam tergantung pada pola penggunaannya. Beberapa pengguna melaporkan peningkatan kepercayaan diri sosial, sementara yang lain mengalami isolasi lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang berlebihan dengan chatbot dapat menghambat perkembangan hubungan sosial yang sehat.

Ketika seseorang merasa lebih nyaman berbicara dengan AI dibanding manusia, mereka mungkin secara tidak sadar mulai menghindari interaksi sosial di kehidupan nyata. Akibatnya, keterampilan sosial mereka bisa mengalami penurunan, seperti kesulitan membaca ekspresi wajah, memahami bahasa tubuh, atau menangani konflik interpersonal dengan cara yang sehat.

2. Kurangnya Respon Emosional yang Autentik

Meskipun AI dapat memberikan jawaban yang terdengar empatik, ia tetap tidak memiliki emosi sebenarnya. Interaksi dengan AI tidak akan pernah benar-benar menggantikan hubungan emosional yang terjalin dalam interaksi manusia (Hadian et al., 2023b). AI hanya meniru pola komunikasi yang telah diprogramkan berdasarkan data yang tersedia, tanpa benar-benar memahami makna emosional di balik kata-kata yang diucapkan pengguna.

Penelitian oleh Wu (2024) dalam artikelnya "*Social and Ethical Impact of Emotional AI Advancement: The Rise of Pseudo-Intimacy Relationships and Challenges in Human Interactions*" menyoroti bahwa meskipun AI dapat memberikan dukungan emosional, mereka tidak dapat menggantikan kompleksitas dan kedalaman hubungan manusia yang autentik. Studi ini menemukan bahwa interaksi yang berlebihan dengan AI dapat menghambat perkembangan hubungan sosial yang sehat. Penelitian ini menekankan bahwa meskipun AI dapat memberikan kenyamanan, ketergantungan berlebihan padanya dapat menghambat interaksi sosial yang sehat.

Dalam jangka panjang, individu yang terlalu sering berbicara dengan AI mungkin merasa "kosong" karena mereka tidak mendapatkan validasi emosional yang sejati dari manusia lain. Hubungan antar manusia melibatkan berbagai aspek kompleks yang tidak dapat direplikasi oleh AI, seperti intonasi suara, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah yang memberikan kedalaman emosional dalam komunikasi.

3. Ketergantungan pada AI sebagai Tempat Curhat

Dari perspektif Teori Uses and Gratifications, individu mungkin menjadi terlalu terbiasa dengan kenyamanan berbicara dengan AI sehingga mereka menghindari komunikasi dengan manusia, yang lebih kompleks dan menuntut keterlibatan emosional yang lebih besar.

Penelitian kolaboratif antara OpenAI dan MIT Media Lab mengungkapkan bahwa pengguna ChatGPT yang sangat aktif cenderung mengalami peningkatan perasaan kesepian dan ketergantungan emosional pada AI. Analisis terhadap jutaan interaksi pengguna menunjukkan bahwa individu yang sering menggunakan ChatGPT untuk percakapan emosional melaporkan penurunan interaksi sosial di dunia nyata. Studi ini menekankan bahwa meskipun AI dapat memberikan kenyamanan, ketergantungan berlebihan padanya dapat menghambat interaksi sosial yang sehat (Fang et al., 2025)

Jika individu lebih memilih berbicara dengan AI daripada manusia dalam jangka panjang, ini bisa menyebabkan isolasi sosial yang lebih dalam. Mereka mungkin merasa bahwa hubungan dengan manusia terlalu rumit atau melelahkan, sehingga lebih memilih berkomunikasi dengan AI yang selalu tersedia dan memberikan respons yang mereka inginkan.

SIMPULAN

Fenomena curhat ke ChatGPT dipicu oleh tiga motivasi utama: kebutuhan akan dukungan emosional, perlindungan melalui anonimitas, serta kenyamanan dan aksesibilitas teknologi. Dalam kerangka Teori Kebutuhan Sosial dan Teori Uses and Gratifications, ChatGPT dipilih karena

mampu memberikan respons netral, cepat, dan tanpa penghakiman, memungkinkan individu mengekspresikan diri dengan bebas tanpa tekanan sosial. Teknologi ini menjadi solusi alternatif bagi mereka yang merasa kesulitan mendapatkan ruang aman dalam komunikasi manusia langsung.

Penggunaan AI sebagai media curhat berdampak positif dan negatif terhadap individu. Di satu sisi, ChatGPT berperan sebagai mekanisme coping yang membantu refleksi diri, meningkatkan rasa percaya diri dalam komunikasi, serta memberikan gratifikasi melalui respons cepat dan netral. Namun, ketergantungan berlebihan terhadap AI juga membawa risiko seperti berkurangnya interaksi sosial dengan manusia, keterbatasan dalam merasakan keaslian respon emosional, dan isolasi sosial, karena pengguna cenderung menghindari komunikasi yang lebih kompleks secara emosional dengan sesama manusia.

REFERENSI

- Cynthia Vinney, P. (2024). Uses and Gratifications Theory in Media Psychology. *Verywellmind*, 45(2), 56–70. <https://www.verywellmind.com/what-is-uses-and-gratifications-theory-in-media-psychology-5217572>
- Fang, C. M., Liu, A. R., Danry, V., Lee, E., Chan, S. W. T., Pataranutaporn, P., Maes, P., Phang, J., Lampe, M., Ahmad, L., & Agarwal, S. (2025). *How AI and Human Behaviors Shape Psychosocial Effects of Chatbot Use: A Longitudinal Randomized Controlled Study*. <https://arxiv.org/abs/2503.17473v1>
- Febryani, A., & Maulitaya, A. L. (2023). Fenomena Curhat Secara Anonim di Akun Menfess Twitter (Studi Etnografi Virtual Pada Akun @collegemenfess). *PADARINGAN (Jurnal Pendidikan Sosiologi Antropologi)*, 5(03), 154–166. <https://doi.org/10.20527/PN.V5I03.9308>
- Fricticarani, A., Hayati, A., ... R. R.-... D. T., & 2023, undefined. (2023). Strategi pendidikan untuk sukses di era teknologi 5.0. *Ejournal.Ummuba.Ac.Id*. <https://ejournal.ummuba.ac.id/index.php/JIPTI/article/view/1173>
- Hadian, T., Pkim, M., & Rahmi, E. (2023a). *Berteman dengan ChatGPT: Sebuah Transformasi dalam Pendidikan*. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YqTMEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=Berteman+dengan+ChatGPT:+Sebuah+Transformasi+dalam+Pendidikan&ots=PnjbD7Goqq&sig=zbFQp1zMzRMwp3sEyNFhXFPRhV4>
- Hadian, T., Pkim, M., & Rahmi, E. (2023b). *Berteman dengan ChatGPT: Sebuah Transformasi dalam Pendidikan*. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YqTMEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=.+Interaksi+dengan+AI+tidak+akan+pernah+benar-benar+menggantikan+hubungan+emosional+yang+terjalin+dalam+interaksi+manusia.+&ots=PnibA4Ippw&sig=JsnHEdYpGHBVV4xWhDer6if3ARY>
- Haridakis, P., & Humphries, Z. (2019). Uses and gratifications. *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition*, 139–153. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-13/USES-GRATIFICATIONS-PAUL-HARIDAKIS-ZACHARY-HUMPHRIES>
- Hisan, U. K., Miftahul, M., & Corresponding, A. (2022). Peran Chatbot dalam Menangani Masalah Kesehatan Mental selama Pandemi COVID-19: Tinjauan Mini. *Bincang Sains Dan Teknologi*, 1(01), 1–11. <https://doi.org/10.56741/bst.v1i01.33>
- Katz, E. (1973). Uses and Gratifications: An Approach to Media Effects. *Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509–523.
- Katz, E., Blumler, J. G., & quarterly, M. G. (1973a). Uses and gratifications research. *JSTORE Katz, JG Blumler, M GurevitchThe Public Opinion Quarterly, 1973•JSTOR*. <https://www.jstor.org/stable/2747854>
- Katz, E., Blumler, J., & quarterly, M. G. (1973b). Uses and gratifications research. *JSTORE Katz, JG Blumler, M GurevitchThe Public Opinion Quarterly, 1973•JSTOR*. <https://www.jstor.org/stable/2747854>
- Liu, A. R., Pataranutaporn, P., Turkle, S., & Maes, P. (2024). *Chatbot Companionship: A Mixed-Methods Study of Companion Chatbot Usage Patterns and Their Relationship to Loneliness in Active Users*. <https://arxiv.org/abs/2410.21596v2>
- Marjerison, R. K., Zhang, Y., & Zheng, H. (2022). AI in E-Commerce: Application of the Use and Gratification Model to The Acceptance of Chatbots. *Sustainability (Switzerland)*, 14(21). <https://doi.org/10.3390/SU142114270>
- Maslow, A. H. (1998). *Maslow on management*. John Wiley & Sons.

- Mega Aggriany, Z., Kustiawan, W., Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, P., William Iskandar Ps, J. V, Estate, M., Percut Sei Tuan, K., Deli Serdang, K., & Utara, S. (2023). Analisis Penggunaan Media Sosial Twitter Sebagai Media Curhat oleh Kalangan Muslim Generasi Z. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(6), 3118–3133. <https://doi.org/10.47467/RESLAJ.V5I6.3737>
- Ruggiero, T. E. (2000). Uses and Gratifications Theory in the 21st Century. *Mass Communication and Society*, 3(1), 3–37. https://doi.org/10.1207/S15327825MCS0301_02
- Sastra, O. (2023). Pengembangan sumber daya manusia (SDM) di era digital. *Researchgate.Net*. https://www.researchgate.net/profile/Taufik-Wijaya-2/publication/370445810_Human_Resource_Management_1_Pengembangan_Sumber_Daya_Manusi_a_SDM_di_Era_Digital/links/6450e7af5762c95ac368b567/Human-Resource-Management-1-Pengembangan-Sumber-Daya-Manusia-SDM-di-Era-Digital.pdf
- Serdianus, S. (2023). *Quo Vadis Pendidikan Di Era Artificial Intelligence?* <https://osf.io/preprints/sf7hc/>
- Ulfah, M. (2020). *DIGITAL PARENTING: Bagaimana Orang Tua Melindungi Anak-anak dari Bahaya Digital?* Edu Publisher.
- Wu, J. (2024). Social and ethical impact of emotional AI advancement: the rise of pseudo-intimacy relationships and challenges in human interactions. *Frontiers in Psychology*, 15, 1410462. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2024.1410462>
- Xie, C., Wang, Y., & Cheng, Y. (2024). Does Artificial Intelligence Satisfy You? A Meta-Analysis of User Gratification and User Satisfaction with AI-Powered Chatbots. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 40(3), 613–623. <https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2121458>