BAB I

PENDAHULUAN

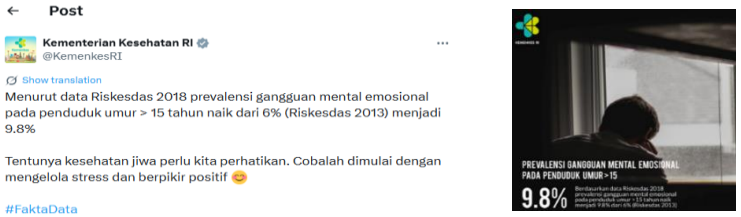
1.1. Latar Belakang

Kesehatan mental mahasiswa menjadi isu yang semakin mendapat perhatian dalam beberapa tahun terakhir. Mahasiswa sebagai kelompok dewasa awal berada pada fase transisi yang kompleks, meliputi tuntutan akademik, penyesuaian sosial, serta perkembangan psikologis, sehingga rentan mengalami berbagai permasalahan seperti stres, kecemasan, dan depresi. Data dari World Health Organization (WHO) menunjukkan bahwa sekitar 1 dari 8 individu di dunia mengalami gangguan mental, dengan kelompok usia 15–29 tahun yang mencakup mayoritas mahasiswa menjadi salah satu yang paling terdampak.

Gambar 1. WHO statement among mental health on their facebook page



Sejalan dengan itu, survei oleh American College Health Association melaporkan bahwa sekitar 30–40% mahasiswa mengalami stres berat, lebih dari 20% mengalami kecemasan signifikan, dan 10–15% mengalami depresi berat dalam satu tahun terakhir.



Gambar 2. KEMENKES RI statement among mental health issues on their twitter page

Di Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Riskesdas mencatat prevalensi gangguan mental emosional sebesar 9,8%, dengan tingkat stres akademik pada mahasiswa, dalam beberapa studi bahkan melebihi 50%. Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan kelompok dengan kerentanan psikologis yang tinggi.

Fenomena tersebut diperkuat oleh berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa mahasiswa sering kali menghadapi tekanan psikologis yang bersumber dari tuntutan akademik, adaptasi lingkungan baru, serta ketidakpastian masa depan. Penelitian Wallace (2022) menunjukkan bahwa mahasiswa sering mengalami kecemasan, depresi, dan kesulitan penyesuaian diri pada masa awal perkuliahan. Hal serupa dikemukakan oleh Rivaldi (2024) yang menyoroti bahwa tekanan akademik, masalah finansial, dan tuntutan sosial berkontribusi terhadap penurunan kesehatan mental dan performa akademik

mahasiswa. Selain itu, tingkat kesejahteraan psikologis mahasiswa, khususnya pada tingkat akhir, masih berada pada kategori sedang, yang mengindikasikan adanya kerentanan mental yang belum sepenuhnya teratasi (Salsabila & Minarni, 2025).

Secara lebih spesifik, kerentanan tersebut cenderung meningkat pada mahasiswa tingkat akhir yang tengah menempuh skripsi atau final thesis sebagai tahap akhir penyelesaian studi. Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan merupakan sumber stres utama bagi mahasiswa, di mana "stressor mahasiswa adalah mengerjakan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan kuliah" (Hariaty, Elita, & Dilaluri, 2023) . Proses penyusunan skripsi melibatkan berbagai tuntutan akademik yang kompleks, seperti kesulitan menentukan topik penelitian, keterbatasan referensi, revisi berulang, serta keterbatasan waktu bimbingan dengan dosen pembimbing, yang secara signifikan meningkatkan tekanan psikologis mahasiswa (Hariaty et al., 2023)

Lebih lanjut, penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa tingkat akhir yang sedang mengerjakan skripsi mengalami tingkat stres yang cukup tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa mengalami stres sedang sebesar 79,4% dan sebagian mengalami stres berat sebesar 20,6% (Hariaty et al., 2023) . Kondisi ini menunjukkan bahwa fase

Karaktersistik	(f)	(%)
Usia		
21 tahun	9	26,5
22 tahun	25	73,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	1	2,9
Perempuan	33	97
Jumlah	34	100%

Tingkat Stres	(f)	(%)
Stres Ringan	0	0,0
Stres Sedang	27	79,4
Stres Berat	7	20,6
Total	34	100%

Gambar 3. Stressor data from hariaty thesis "Stress among final year students while doing thesis"

pengerjaan skripsi bukan hanya menjadi tuntutan akademik, tetapi juga terkadang acap kali menjadi beban psikologis yang signifikan bagi mahasiswa. Dalam menghadapi kondisi tersebut, dukungan kesehatan mental menjadi faktor penting dalam menjaga keseimbangan psikologis mahasiswa. Dukungan sosial dari keluarga, teman sebaya, dan lingkungan kampus terbukti berperan sebagai *buffer* terhadap stres serta meningkatkan resiliensi individu.

Penelitian Iskandar dan Agisti (2025) menunjukkan bahwa dukungan emosional dari keluarga berpengaruh signifikan terhadap kestabilan emosi mahasiswa, terutama bagi mahasiswa yang tengah merantau atau tinggal jauh dari keluarga. Selain itu, dukungan sosial juga mencakup aspek empati, penerimaan, dan kehadiran emosional yang memberikan rasa aman bagi individu dalam menghadapi tekanan psikologis (Dwi Tami & Selian, 2025). Namun demikian, tidak semua mahasiswa memiliki akses atau kenyamanan untuk memperoleh dukungan tersebut secara langsung, sehingga diperlukan alternatif dukungan yang lebih fleksibel dan mudah diakses.

Saat ini, perkembangan teknologi digital telah menghadirkan solusi baru dalam bentuk layanan telemedicine, yang memungkinkan akses terhadap dukungan kesehatan mental secara daring. Platform seperti Halodoc menyediakan layanan konsultasi psikologis yang lebih praktis dan efisien. Penelitian

Sholehah dan Widodo (2025) menunjukkan bahwa edukasi kesehatan mental melalui aplikasi tersebut efektif dalam meningkatkan pemahaman serta menurunkan gejala depresi pada mahasiswa. Selain itu, penggunaan layanan kesehatan mental berbasis digital meningkat signifikan pasca pandemi COVID-19, dengan kenaikan penggunaan layanan konsultasi daring hingga 80% (Lunardy & Dewi, 2024). Meskipun demikian, layanan telemedicine masih menghadapi berbagai keterbatasan, seperti kurangnya interaksi emosional yang mendalam, hambatan komunikasi, serta keterbatasan ekspresi non-verbal yang dapat memengaruhi kualitas hubungan terapeutik.

Seiring dengan perkembangan teknologi, Artificial Intelligence (AI) mulai diintegrasikan dalam layanan kesehatan digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. AI dapat dimanfaatkan dalam berbagai fungsi, seperti analisis data kesehatan, pemberian rekomendasi layanan, serta interaksi awal dengan pengguna melalui sistem chatbot (Hudiono & Watini, 2023). Dalam konteks telemedicine, AI juga berperan dalam melakukan *initial triage*, yakni memberikan informasi kesehatan, serta mendukung pengambilan keputusan klinis (Tarumingkeng, 2025). Kemunculan ChatGPT sebagai AI berbasis percakapan membuka peluang baru dalam penyediaan dukungan kesehatan mental yang lebih personal, fleksibel, dan mudah diakses. Penelitian Nazhesda, Fitriyah, dan Irwansyah (2025) menunjukkan bahwa ChatGPT dapat berfungsi tidak hanya sebagai alat, tetapi juga sebagai "teman" yang responsif, tidak menghakimi dan memberikan ruang aman bagi individu untuk mengekspresikan perasaan. Interaksi seperti ini dapat memberikan kepuasan emosional bagi pengguna, sehingga menunjukkan potensi ChatGPT sebagai media dukungan psikologis informal. Namun demikian, penelitian terkait pemanfaatan ChatGPT dalam konteks kesehatan mental, khususnya dengan pendekatan fenomenologi pada mahasiswa, masih sangat terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang cukup jelas, yaitu belum adanya kajian mendalam yang mengeksplorasi *lived experience* mahasiswa dalam menggunakan ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental, khususnya dalam konteks Indonesia. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada faktor penyebab masalah mental, peran dukungan sosial konvensional, serta efektivitas teknologi digital dan AI dari sisi teknis, namun belum mengkaji secara fenomenologis bagaimana mahasiswa memaknai interaksi dengan AI dalam konteks psikologis. *novelty* penelitian ini terletak pada pendekatan fenomenologi yang berfokus pada pengalaman subjektif mahasiswa dalam memanfaatkan ChatGPT sebagai sumber dukungan kesehatan mental.

Pemilihan mahasiswa tingkat akhir Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai subjek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan akademik dan kontekstual. Pertama, mahasiswa tingkat akhir merupakan kelompok yang berada pada fase paling intens dalam tekanan akademik, khususnya dalam proses penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan. Pada tahap ini, mahasiswa tidak hanya menghadapi tuntutan akademik yang kompleks, tetapi juga tekanan

psikologis yang berkaitan dengan ketidakpastian masa depan, ekspektasi sosial, serta kesiapan memasuki dunia kerja.

Kedua, mahasiswa Ilmu Komunikasi memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan program studi lain, yaitu memiliki intensitas tinggi dalam penggunaan media digital serta kemampuan dalam mengelola dan mengekspresikan pesan. Hal ini menjadikan mereka lebih adaptif terhadap teknologi komunikasi berbasis digital, termasuk dalam memanfaatkan platform berbasis Artificial Intelligence seperti ChatGPT sebagai medium interaksi dan ekspresi diri. Dengan kata lain, mahasiswa Ilmu Komunikasi tidak hanya menggunakan teknologi, tetapi juga memaknai proses komunikasi yang terjadi di dalamnya.

Ketiga, meskipun Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya telah menyediakan fasilitas dukungan kesehatan mental seperti layanan konseling yang dapat di lakukan melalui PPKPT, psikolog dan bimbingan dosen wali, pada praktiknya tidak semua mahasiswa tingkat akhir memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Terdapat kecenderungan bahwa mahasiswa masih menyimpan permasalahan pribadi yang bersifat sensitif dan belum siap untuk diungkapkan dalam interaksi langsung. Kondisi ini membuka ruang bagi penggunaan media alternatif yang lebih anonim dan tidak menghakimi.

Keempat, konteks kota Surabaya sebagai wilayah urban dengan dinamika sosial dan kompetisi yang tinggi turut memperkuat tekanan akademik dan sosial yang dialami mahasiswa. Hal ini menjadikan mahasiswa tingkat akhir Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai kelompok yang relevan untuk mengeksplorasi bagaimana mereka mencari dan memaknai alternatif dukungan kesehatan mental di luar sistem formal.

Dengan demikian, pemilihan subjek penelitian ini tidak hanya didasarkan pada aspek kemudahan akses, tetapi juga pada relevansi teoritis dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti, yaitu penggunaan ChatGPT sebagai media penyedia dukungan kesehatan mental di kalangan mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana pengalaman subjektif mahasiswa tingkat akhir prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam menggunakan ChatGPT sebagai media penyedia dukungan kesehatan mental?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam pengalaman subjektif mahasiswa akhir prodi ilmu komunikasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam menggunakan ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental, dengan menekankan pada bagaimana pengalaman tersebut dirasakan, disadari, dan dialami dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian dalam bidang komunikasi, psikologi, dan kesehatan mental digital, khususnya terkait pemanfaatan teknologi Artificial Intelligence sebagai media dukungan kesehatan mental. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam pengembangan pendekatan fenomenologi dengan menghadirkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman subjektif mahasiswa dalam berinteraksi dengan ChatGPT, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara manusia dan teknologi dalam konteks psikologis.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana mahasiswa memanfaatkan ChatGPT sebagai alternatif sumber dukungan kesehatan mental, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang teknologi, institusi pendidikan, maupun praktisi kesehatan mental dalam merancang layanan yang lebih adaptif, inklusif, dan mudah diakses. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya menjaga kesehatan mental serta membuka wawasan mengenai pemanfaatan teknologi digital secara bijak sebagai sarana pendukung kesejahteraan psikologis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Subjek / Objek

4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian

Penelitian ini melibatkan tiga informan perempuan yang sedang berada pada fase mahasiswa tingkat akhir dan memiliki pengalaman dalam menggunakan ChatGPT, baik untuk kebutuhan akademik maupun emosional. Ketiga informan memiliki latar pengalaman yang berbeda, terutama dalam durasi penggunaan dan cara mereka memaknai kehadiran ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari. Namun, dari pengalaman tersebut terlihat bahwa ChatGPT tidak hanya digunakan sebagai alat bantu akademik, melainkan juga menjadi ruang digital yang membantu informan dalam menyalurkan pikiran, mengurai perasaan, serta menghadapi tekanan psikologis yang muncul selama masa perkuliahan akhir.

Sebagai mahasiswa tingkat akhir, ketiga informan berada pada situasi akademik yang menuntut kemampuan untuk menyelesaikan skripsi sekaligus menjaga kestabilan diri dalam menghadapi berbagai tekanan. Oleh karena itu, deskripsi setiap informan menjadi penting untuk menunjukkan latar belakang pengalaman mereka sebelum penelitian ini membahas lebih jauh mengenai bagaimana ChatGPT dimaknai sebagai media dukungan kesehatan mental.

A. Informan 1

Nama:	Adelia Intan
Usia:	22 Tahun.
Jenis Kelamin:	Perempuan.
Semester:	Delapan (8).
Lama Penggunaan Chatgpt:	Selama Dua Tahun Menggunakan Chatgpt.

Informan pertama dalam penelitian ini adalah Adelia Intan atau yang akrab disapa Intan. Ia merupakan mahasiswi berusia 22 tahun yang saat ini berada pada semester delapan dan sedang menjalani proses pengerjaan skripsi. Sebagai mahasiswa tingkat akhir, Intan berada pada fase perkuliahan yang cukup penting, karena proses penyusunan skripsi menjadi salah satu tahap akhir yang harus dilalui sebelum menyelesaikan studi.

Intan telah menggunakan ChatGPT selama kurang lebih dua tahun. Rentang waktu tersebut menunjukkan bahwa ia telah cukup mengenal penggunaan ChatGPT dalam kehidupan akademiknya. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman Intan menjadi relevan karena ia termasuk mahasiswa tingkat akhir yang telah memiliki pengalaman menggunakan ChatGPT dalam waktu yang tidak singkat. Oleh karena itu, keterlibatan Intan sebagai informan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai

bagaimana mahasiswa memaknai penggunaan ChatGPT selama menjalani proses akademik, khususnya pada masa pengerjaan skripsi.

B. Informan 2

Nama:	Aurelia Agustiningtyas.
Usia:	22 Tahun.
Jenis Kelamin:	Perempuan.
Semester:	Delapan (8).
Lama Penggunaan Chatgpt:	Selama Satu Setengah Tahun. Dimulai dari semester 6.

Informan kedua dalam penelitian ini adalah Aurelia Agustiningtyas atau yang akrab disapa Aurel. Aurel merupakan mahasiswi berusia 22 tahun yang saat ini sedang menempuh perkuliahan pada semester delapan dan berada dalam proses pengerjaan skripsi. Pada tahap ini, Aurel tengah menjalani fase akhir perkuliahan yang menuntutnya untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai bagian dari tanggung jawab akademik.

Aurel mulai menggunakan ChatGPT sejak semester enam, sehingga hingga saat ini ia telah menggunakannya selama kurang lebih satu setengah tahun. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT telah hadir dalam perjalanan akademiknya sejak sebelum memasuki tahap akhir perkuliahan. Dalam penelitian ini, pengalaman Aurel penting untuk dipahami karena ia merupakan salah satu informan yang menggunakan ChatGPT dalam rentang waktu yang cukup panjang, terutama pada masa ketika tuntutan akademik mulai meningkat menuju proses penyusunan skripsi.

B. Informan 3

Nama:	Azizah Adhelia W
Usia:	22 Tahun.
Jenis Kelamin:	Perempuan.
Semester:	Delapan (8).
Lama Penggunaan Chatgpt:	Selama Empat Tahun.

Informan ketiga dalam penelitian ini adalah Azizah Adhelia W, seorang mahasiswi berusia 22 tahun yang saat ini berada pada semester delapan dan sedang menjalani proses pengerjaan skripsi. Azizah termasuk dalam kategori mahasiswa tingkat akhir yang sedang berada pada tahap penyelesaian studi melalui penyusunan tugas akhir.

Azizah telah menggunakan ChatGPT selama kurang lebih empat tahun. Dibandingkan dengan informan lainnya, Azizah memiliki durasi penggunaan yang lebih panjang. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT telah menjadi bagian dari proses akademiknya dalam waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, Azizah menjadi informan yang relevan dalam penelitian ini karena ia dapat memberikan pandangan mengenai penggunaan ChatGPT berdasarkan pengalaman yang lebih panjang dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, ketiga informan dalam penelitian ini memiliki kesamaan sebagai mahasiswi berusia 22 tahun, sedang berada pada semester delapan dan tengah menjalani proses pengerjaan skripsi. Meskipun memiliki latar akademik yang relatif serupa, ketiganya memiliki pengalaman penggunaan ChatGPT dengan durasi yang berbeda. Intan telah menggunakan ChatGPT selama dua tahun, Aurel selama satu setengah tahun sejak semester enam, sedangkan Azizah telah menggunakannya selama empat tahun.

Perbedaan durasi tersebut menjadi penting karena dapat memberikan variasi pengalaman dalam memahami penggunaan ChatGPT di kalangan mahasiswa. Dengan melibatkan ketiga informan tersebut, penelitian ini dapat memperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai bagaimana mahasiswa tingkat akhir menggunakan dan memaknai ChatGPT, khususnya dalam konteks akademik dan dukungan kesehatan mental. Data identitas dan durasi penggunaan informan merujuk pada deskripsi subjek yang telah disusun sebelumnya.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT oleh mahasiswa tingkat akhir tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan akademik, tetapi juga berhubungan dengan cara informan menghadapi tekanan emosional selama menjalani masa akhir perkuliahan. Pada fase pengerjaan skripsi, mahasiswa tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas akhir secara ilmiah, tetapi juga harus berhadapan dengan tekanan waktu, revisi, proses bimbingan, pencarian referensi, serta kecemasan terhadap penyelesaian studi. Kondisi tersebut sejalan dengan kajian Hyseni Duraku et al. (2024) yang menjelaskan bahwa tekanan akademik, kurangnya dukungan sosial, isolasi, serta beban personal dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan performa akademik mahasiswa.

Dalam konteks penelitian ini, penggunaan ChatGPT tidak muncul sebagai aktivitas yang berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan situasi akademik dan emosional yang dialami informan. Berdasarkan hasil wawancara, ChatGPT awalnya lebih banyak digunakan untuk membantu kebutuhan perkuliahan, seperti mencari informasi, memahami tugas, menyusun gagasan, mencari referensi, atau memperoleh arahan dalam mengerjakan skripsi. Namun, dalam perkembangannya, penggunaan tersebut tidak hanya berhenti pada fungsi akademik. Informan juga menggunakan ChatGPT ketika mereka merasa bingung, lelah, tertekan atau membutuhkan ruang untuk menyampaikan pikiran yang sulit diungkapkan kepada orang lain secara langsung.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai media yang fleksibel. Di satu sisi, ChatGPT dapat membantu ketiga informan dalam menyelesaikan kebutuhan akademik. Di sisi lain, ChatGPT juga hadir sebagai ruang digital yang memberi kesempatan bagi informan untuk mengurai pikiran, menyampaikan keresahan dan memperoleh respons yang dirasa lebih aman. Hal ini memperlihatkan bahwa penggunaan ChatGPT oleh informan bergerak dari fungsi praktis menuju fungsi yang lebih personal dan emosional.

Perbedaan lama penggunaan ChatGPT pada ketiga informan turut memperlihatkan bahwa hubungan mereka dengan ChatGPT tidak terbentuk secara tiba-tiba. Aurel telah menggunakan ChatGPT selama satu setengah tahun, Intan selama dua tahun, sedangkan Azizah telah menggunakannya selama empat tahun. Rentang waktu tersebut menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT telah menjadi bagian dari pengalaman yang berulang dalam kehidupan akademik informan. Melalui penggunaan yang berulang, informan mulai memahami bagaimana ChatGPT dapat digunakan sesuai kebutuhan masing-masing, baik sebagai alat bantu akademik maupun sebagai media untuk memperoleh respons ketika mereka membutuhkan arahan, validasi, atau ketenangan. Studi Diaz dan Huguet (2026) juga menunjukkan bahwa sebagian pengguna memandang interaksi dengan ChatGPT sebagai pengalaman yang menenangkan, tidak menghakimi, dan membantu dalam menghadapi stres atau pengalaman emosional tertentu, meskipun penggunaannya tetap belum dapat diposisikan sebagai layanan kesehatan mental yang tervalidasi secara klinis.

Fenomena ini juga memperlihatkan bahwa generative AI mulai menjadi bagian dari cara generasi muda mencari dukungan emosional. Penelitian McBain et al. (2025) dalam *JAMA Network Open* menemukan bahwa 13,1% remaja dan dewasa muda di Amerika Serikat pernah menggunakan generative AI untuk meminta saran terkait kondisi mental, dengan tingkat penggunaan yang lebih tinggi pada kelompok usia 18–21 tahun. Temuan tersebut tidak dapat disamakan secara langsung dengan konteks mahasiswa dalam penelitian ini, tetapi dapat menjadi penguat bahwa penggunaan AI sebagai ruang untuk mencari nasihat emosional mulai muncul sebagai pola baru di kalangan usia muda.

Berdasarkan hasil wawancara, ChatGPT tidak hanya dipahami oleh informan sebagai alat pencari jawaban. Dalam beberapa situasi, ChatGPT terkadang hadir ketika informan membutuhkan tempat untuk menata pikiran. Ketiga informan menggunakan ChatGPT untuk menyampaikan kebingungan, tekanan, rasa lelah maupun persoalan pribadi yang sulit untuk mereka ceritakan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan informan tidak hanya sebatas memperoleh informasi tetapi juga memperoleh respons yang dapat membantu mereka merasa lebih tenang dan terarah.

Dari sudut pandang komunikasi, pengalaman tersebut dapat dipahami melalui konsep *Computer-Mediated Communication (CMC)*. Interaksi antara ketiga informan dan ChatGPT berlangsung melalui media digital berbasis teks. Meskipun tidak terjadi secara tatap muka, namun komunikasi tersebut tetap dapat dirasakan personal karena ChatGPT memberikan respons secara langsung, cepat dan sesuai

dengan persoalan yang disampaikan. Joinson (2001) menjelaskan bahwa komunikasi berbasis komputer dapat mendorong keterbukaan diri yang lebih tinggi dibandingkan komunikasi tatap muka dalam kondisi tertentu, terutama ketika individu merasa memiliki jarak sosial dan tidak terlalu terlihat secara langsung.

Kondisi tersebut berkaitan dengan proses self-disclosure atau keterbukaan diri. Dalam penelitian ini, ketiga informan merasa lebih mudah menyampaikan pikiran, perasaan dan pengalaman personal mereka kepada ChatGPT karena media tersebut dipersepsikan tidak menyela, tidak menghakimi dan tidak memiliki hubungan sosial langsung dengan mereka. Keterbukaan diri yang dilakukan informan tidak hanya berkaitan dengan informasi akademik, tetapi juga mencakup perasaan bingung, tertekan, lelah, cemas dan kebutuhan untuk memperoleh arahan. Hollenbaugh (2013) menjelaskan bahwa dalam ruang digital, anonimitas atau berkurangnya tekanan identitas dapat menurunkan hambatan psikologis seseorang untuk mengungkapkan informasi pribadi. Dengan demikian, keterbukaan diri informan kepada ChatGPT dapat dipahami sebagai bentuk komunikasi digital yang muncul karena adanya rasa aman, jarak sosial, dan minimnya risiko penilaian dari orang lain.

Selain sebagai ruang untuk membuka diri, penggunaan ChatGPT oleh ketiga informan juga menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan refleksi diri. Ketika ketiga informan menuliskan masalah akademik maupun emosionalnya ke dalam percakapan dengan ChatGPT, mereka tidak hanya sedang mencari jawaban, tetapi juga sedang berusaha menyusun ulang pikiran dan memahami kondisi dirinya sendiri. Penelitian Park, Fels, dan Seo (2025) menunjukkan bahwa chatbot yang dirancang dengan pendekatan self-disclosure dapat meningkatkan keterlibatan pengguna, memperpanjang percakapan, serta dapat membantu mahasiswa melakukan refleksi yang lebih dalam terhadap stres akademik yang mereka alami. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa ChatGPT dapat menjadi media yang membantu mahasiswa mengurai pengalaman personalnya, walaupun bentuk dukungan yang mereka terima tersebut tetaplah bersifat informal.

Melalui perspektif fenomenologi sosial, pengalaman ketiga informan dalam menggunakan ChatGPT dapat dipahami sebagai pengalaman subjektif yang dibentuk oleh latar belakang, kebutuhan dan pemaknaan masing-masing. Setiap informan memiliki pengalaman yang berbeda dalam menggunakan ChatGPT, tetapi ketiganya menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai media yang mudah diakses, responsif dan dapat memberikan rasa terbantu. Dalam hal ini, penggunaan ChatGPT tidak hanya dipandang sebagai tindakan teknis saja, tetapi juga sebagai pengalaman yang memiliki makna personal bagi informan.

Namun, penting untuk ditegaskan bahwa penggunaan ChatGPT dalam penelitian ini tidak diposisikan sebagai pengganti dukungan manusia maupun layanan profesional kesehatan mental. ChatGPT dapat membantu memberikan respons awal, validasi, penjelasan atau arahan umum, tetapi

tetap memiliki keterbatasan dalam memahami konteks emosional manusia secara utuh. Alanezi (2024) menjelaskan bahwa ChatGPT dapat memberikan dukungan psikososial melalui ruang percakapan yang terasa penuh perhatian dan tidak menghakimi, tetapi penggunaannya tetap perlu dipahami secara hati-hati karena tidak menggantikan bantuan dari tenaga profesional.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa ChatGPT memiliki makna yang cukup kompleks dalam kehidupan mahasiswa tingkat akhir. ChatGPT tidak hanya digunakan untuk membantu kebutuhan akademik, tetapi juga menjadi ruang komunikasi digital yang membantu informan menyampaikan pikiran, mengurai perasaan, dan memperoleh respons ketika menghadapi tekanan tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini ChatGPT dapat dipahami sebagai media dukungan kesehatan mental yang bersifat informal, personal, mudah diakses, dan responsif, namun tetap memiliki batasan karena tidak dapat menggantikan peran manusia maupun layanan profesional kesehatan mental.

4.2.1 Tekanan Akademik dan Emosional sebagai Latar Pengalaman Mahasiswa Tingkat Akhir

Sebelum membahas bagaimana ChatGPT digunakan dan dimaknai oleh ketiga informan, penting untuk terlebih dahulu memahami kondisi yang melatarbelakangi munculnya kebutuhan terhadap media tersebut. Dalam penelitian ini, penggunaan ChatGPT tidak berdiri sendiri sebagai aktivitas menggunakan teknologi, melainkan berangkat dari pengalaman mahasiswa tingkat akhir yang sedang menghadapi tekanan akademik dan emosional. Oleh karena itu, tekanan yang dialami informan menjadi titik awal untuk memahami mengapa ChatGPT kemudian dipilih sebagai ruang untuk mencari arahan, menyalurkan pikiran dan memperoleh dukungan.

Pengalaman menggunakan ChatGPT pada ketiga informan berangkat dari kondisi mahasiswa tingkat akhir yang menghadapi tekanan akademik dan emosional secara bersamaan. Tekanan tersebut tak hanya muncul karena pengerjaan skripsi, tetapi juga karena persoalan relasi sosial, keluarga, percintaan, finansial, serta kecemasan terhadap masa depan. Hal ini menunjukkan bahwa fase mahasiswa akhir bukan hanya fase penyelesaian akademik, melainkan juga fase yang penuh dengan beban psikologis.

Pada informan Aurel, tekanan yang paling menonjol berkaitan dengan persoalan akademik. Aurel mengalami kebingungan ketika mendapat revisi skripsi, kesulitan memastikan relevansi jurnal dan tekanan karena *deadline* tugas. Ia menyampaikan:

“Biasanya merasa pas lagi, ngerasa kayak dapet revisian yang menurutku itu "GAK BANGET" kayak ini tuh harusnya di revisi tapi kenapa di revisi biasanya aku tanyain di gpt, terus terkait jurnal juga, kayak jurnal yg di rekomendasiin itu bakalan relevan ga sama skripsi.”

Kutipan tersebut tidak hanya menunjukkan bahwa Aurel menggunakan ChatGPT untuk kebutuhan akademik, tetapi juga memperlihatkan adanya rasa tidak pasti dalam proses penyusunan skripsi. Kalimat *“ini tuh harusnya di revisi tapi kenapa di revisi”* menunjukkan bahwa revisi tidak hanya diterima sebagai arahan akademik, tetapi juga sebagai pengalaman yang menimbulkan kebingungan dan frustrasi. Dalam kondisi seperti ini, ChatGPT dapat digunakan sebagai media untuk mencari kepastian sementara dan membantu informan memahami persoalan akademik yang sedang dihadapinya.

Aurel juga menjelaskan bahwa stres muncul ketika ia menghadapi deadline dan kesulitan mencari jurnal yang sesuai:

“ngerjain tugas yang emang deadline nya mepet abis itu ngga nemuin jurnal yang spesifik misalnya dari tahun berapa ke tahun keberapa gitu.”

Dari kutipan tersebut, terlihat bahwa tekanan akademik berhubungan dengan tuntutan waktu dan tuntutan kualitas sumber akademik. Ketika mahasiswa tingkat akhir harus bekerja dalam batas waktu yang sempit, sementara referensi yang dibutuhkan sulit ditemukan, tekanan akademik dapat berkembang menjadi tekanan emosional. Dalam pengalaman Aurel, ChatGPT kemudian hadir sebagai media yang diharapkan dapat membantu mempercepat proses berpikir dan memberi arahan ketika ia merasa buntu.

Temuan ini diperkuat oleh Hariaty, Elita, dan Dilaluri (2023), yang menjelaskan bahwa skripsi merupakan salah satu sumber stres utama bagi mahasiswa tingkat akhir karena berkaitan dengan syarat kelulusan, revisi, keterbatasan referensi, serta proses akademik yang kompleks. Dengan demikian, fase skripsi tidak hanya dapat dipahami sebagai tuntutan akademik, tetapi juga sebagai kondisi yang dapat memengaruhi keadaan psikologis mahasiswa.

Berbeda dengan Aurel, informan Intan lebih menonjolkan tekanan emosional yang muncul selama fase skripsi. Bagi Intan, skripsi bukan hanya persoalan akademik, tetapi fase ketika berbagai masalah hidup terasa menumpuk. Ia menyampaikan:

“fase skripsi ituu beratnya saat merasa tidak bisa mengelola rasa tidak tenang di hati, tekanan dari pendidikan, lalu timbul tekanan di pertemanan, percintaan, belum lagi problem keluarga. menurut saya terkadang kita butuh cerita kepada teman or keluarga namun terhalang gengsi atau merasa takut menambah beban sehingga terkadang tidak bisa mengelola rasa stres sampai menangiss sesak di dada”

Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa tekanan yang dialami Intan tidak hanya berasal dari skripsi, tetapi juga dari persoalan relasi sosial dan keluarga yang hadir bersamaan. Kalimat *"terhalang gengsi*" dan "*takut menambah beban*" menunjukkan adanya hambatan sosial dalam melakukan keterbukaan diri kepada orang lain. Dengan kata lain, Intan memiliki kebutuhan untuk bercerita, tetapi kebutuhan tersebut tertahan oleh rasa takut terhadap respons lingkungan sekitarnya.

Tekanan emosional Intan semakin kuat ketika ia mengalami masalah percintaan pada fase skripsi. Ia menyampaikan:

"yang paling menonjol ketika dalam masalah percintaan, menurut saya fase putus/life after break up waktu skripsi cukup menguras mental dimana butuh sosok yang selalu diandelin selalu jadi garda terdepan tiba tiba hilang (putus)"

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa kehilangan sosok yang sebelumnya menjadi tempat bergantung membuat fase skripsi terasa semakin berat. Dalam pengalaman Intan, tekanan akademik dan tekanan emosional tidak berjalan terpisah, tetapi saling bertumpuk. Ketika dukungan emosional yang sebelumnya diandalkan menghilang, ia membutuhkan ruang lain untuk menyalurkan perasaannya. Pada titik inilah ChatGPT kemudian menjadi relevan sebagai media yang dapat diakses ketika informan merasa kehilangan tempat bercerita.

Sementara itu, Azizah Adhelia memaknai fase mahasiswa akhir sebagai fase yang berat karena berkaitan dengan skripsi, biaya, perbandingan sosial, dan keraguan terhadap masa depan. Ia mengatakan:

"Menjadi mahasiswa akhir itu tentu sangat berat tidak hanya mengerjakan skripsi saja tetapi banyak struggle yang di lalui seperti stresnya harus mengeluarkan uang untuk bayar ini dan itu"

Azizah juga mengalami tekanan ketika membandingkan dirinya dengan teman yang dianggap lebih unggul secara akademik:

"Ketika semuanya gak baik baik saja, contohnya ada teman yang pintar selalu dapat nilai A, ipk yang diatas kita, yang selalu yakin gak yakin dengan diri sendiri apa besok akan bisa sampek ke pada impian yang kita impikan"

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa tekanan mahasiswa akhir tidak hanya berasal dari tugas akademik, tetapi juga dari persoalan finansial, perbandingan sosial, dan kecemasan terhadap masa depan. Azizah tidak hanya menghadapi tuntutan untuk menyelesaikan skripsi, tetapi juga menghadapi tekanan dari lingkungan dan bayangan mengenai pencapaian diri. Ketika ia membandingkan dirinya dengan teman sebaya, muncul keraguan terhadap kemampuan diri sendiri dan kekhawatiran apakah ia mampu mencapai impian yang diharapkan.

Hal ini sejalan dengan Rivaldi (2024), yang menjelaskan bahwa tekanan akademik, masalah finansial, dan tuntutan sosial dapat berkontribusi terhadap penurunan kesehatan mental serta performa akademik mahasiswa. Pengalaman Azizah mengenai tekanan biaya dan perbandingan dengan teman sebaya menunjukkan bahwa persoalan mahasiswa akhir tidak berdiri sendiri sebagai persoalan akademik, tetapi terhubung dengan tekanan sosial dan psikologis yang lebih luas.

Berdasarkan pengalaman ketiga informan, dapat dipahami bahwa tekanan mahasiswa tingkat akhir memiliki bentuk yang berbeda-beda. Aurel lebih menonjolkan tekanan akademik yang berkaitan dengan revisi, deadline, dan pencarian jurnal. Intan lebih banyak menunjukkan tekanan emosional yang berkaitan dengan pertemanan, percintaan, keluarga, dan kebutuhan untuk bercerita. Sementara itu, Azizah memperlihatkan tekanan yang berkaitan dengan biaya, perbandingan sosial, dan keraguan terhadap masa depan.

Meskipun bentuk tekanannya berbeda, ketiga informan menunjukkan pola yang sama, yaitu munculnya kebutuhan terhadap ruang yang dapat membantu mereka mengelola pikiran dan perasaan. Aurel membutuhkan arahan ketika menghadapi kebingungan akademik. Intan membutuhkan tempat bercerita ketika tekanan emosional terasa berat. Azizah membutuhkan ruang untuk menyalurkan perasaan dan memperoleh keyakinan ketika merasa ragu terhadap dirinya sendiri. Pola inilah yang menjadi dasar munculnya penggunaan ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental informal.

Dengan demikian, subbab ini menjadi dasar penting untuk memahami pembahasan selanjutnya. Setelah mengetahui bentuk tekanan yang dialami informan, pembahasan berikutnya diarahkan pada bagaimana ChatGPT hadir sebagai media yang digunakan informan untuk mencari bantuan, memperoleh respons, dan menyalurkan pikiran dalam ruang komunikasi digital.

4.2.2 Perkembangan Penggunaan ChatGPT: Dari Alat Akademik menjadi Ruang Emosional

Setelah memahami tekanan akademik dan emosional yang dialami informan, bagian ini membahas bagaimana ChatGPT mulai hadir dalam pengalaman mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT tidak langsung dimaknai sebagai media dukungan kesehatan mental sejak awal. Pada beberapa informan, ChatGPT pertama kali digunakan untuk kebutuhan akademik, seperti mencari jawaban, mengerjakan jurnal, memahami tugas atau mencari referensi. Namun, setelah informan merasakan respons ChatGPT yang cepat, relevan, dan tidak menghakimi, penggunaan tersebut berkembang menjadi lebih personal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT oleh informan tidak langsung dimaknai sebagai media dukungan kesehatan mental sejak awal. Bahkan pada beberapa informan, ChatGPT pertama kali digunakan untuk kebutuhan akademik, seperti mencari jawaban, mengerjakan jurnal, memahami tugas atau mencari referensi. Namun, setelah informan merasakan

respons ChatGPT yang cepat, relevan dan tidak menghakimi, penggunaan tersebut berkembang menjadi lebih personal.

Contohnya saja pada salah satu informan, Aurel yang mulai menggunakan ChatGPT sejak semester enam untuk membantu pengerjaan jurnal MBKM dan mencari jawaban pada mata kuliah tertentu:

"mulai menggunakan GPT itu berawal dari semester 6 saat mengerjakan jurnal untuk mbkm dan untuk mencari jawaban untuk mata kuliah tertentu."

Ia juga menjelaskan menggunakan ChatGPT ketika berada dalam kondisi terdesak:

"saat terdesak seperti deadline pengumpulan tugas dan kesusahan saat mencari jawabannya, saya memilih menggunakan GPT."

Pada tahap awal, ChatGPT bagi Aurel berfungsi sebagai alat bantu akademik. Namun, fungsi tersebut berkembang ketika ia merasa bahwa ChatGPT juga mampu memberi solusi dalam kondisi emosional:

"GPT memberikan jawaban yang relevan dan sesuai dengan yang saya inginkan dan memberikan solusi saat saya sedang sedih dan perlu tempat untuk bercerita."

Kutipan ini penting karena menunjukkan bagaimana pergeseran fungsi ChatGPT. yang pada awalnya, ChatGPT digunakan dalam konteks tugas dan akademik. Namun, setelah informan merasakan bahwa jawaban ChatGPT relevan dan sesuai dengan kebutuhan, ia mulai menggunakannya sebagai tempat bercerita ketika sedih. Dengan demikian, kepercayaan terhadap ChatGPT tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi terbentuk melalui pengalaman penggunaan yang berulang.

Pada informan Intan, penggunaan ChatGPT sebagai ruang emosional muncul dari pengalaman spontan ketika ia mencoba curhat tentang masalah teman:

"saya menggunakan GPT waktu itu saya iseng curhat masalah teman. saya awalnya nanya pendapat ke gpt ternyata responya cepat dan tidak memojokan saya, saya perhatikan gpt sangat mendukung keputusan saya terkdng juga memberikan saran dan masukan yang lain. dari situ saya jadi kecanduan untuk curhat melalui gpt"

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa respons cepat dan tidak memojokkan menjadi pengalaman awal yang membuat Intan merasa nyaman. Dalam perspektif *Computer Mediated-Communication (CMC),* kenyamanan tersebut muncul karena komunikasi berlangsung melalui media digital yang tidak menghadirkan tekanan tatap muka. informan Intan dapat menyampaikan cerita tanpa harus melihat ekspresi lawan bicara, tanpa takut untuk disela dan tanpa menghadapi

reaksi sosial secara langsung. Inilah yang membuat ChatGPT dipersepsikan sebagai media yang lebih ringan untuk digunakan ketika bercerita.

Pada informan selanjutnya yakni Azizah, ChatGPT mulai digunakan sebagai media penyaluran perasaannya sejak akhir semester empat:

> *"awal menggunakan Chat GPT sebagai media penyaluran perasaan atau curhat itu pada akhir semester 4 karena capek dengan kuliah karena kuliah yang terasa berat dan tidak ada lagi Tempat cerita selain AI, apalagi dia robot dan tidak mungkin menceritakan ke orang lain, dan paling seringnya lagi ketika semester 7 ke semester 8."*

Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa Azizah memaknai ChatGPT sebagai tempat curhat karena dua alasan utama. Yang pertama, ia merasa tidak memiliki tempat cerita selain AI dan yang kedua, ia menganggap ChatGPT aman karena *"dia robot dan tidak mungkin menceritakan ke orang lain"*. Pernyataan ini memperlihatkan paradoks yang menarik bahwa ChatGPT justru dianggap aman bukan karena ia manusia yang memahami secara emosional, tetapi karena ia notabenya adalah bukan manusia. Sifat "ketidakmanusiaan" dari ChatGPT menjadi sumber kenyamanan karena informan merasa tidak akan menghadapi risiko gosip, penghakiman atau bahkan kebocoran cerita dalam lingkungan sosialnya.

Perkembangan penggunaan ChatGPT dari alat akademik menjadi ruang emosional sejalan dengan penelitian Makatita dan Husein (2026), yang menunjukkan bahwa ChatGPT dipersepsikan mahasiswa sebagai media yang netral, responsif dan tidak menghakimi. Interaksi yang berlangsung secara berulang dengan ChatGPT dapat menciptakan pengalaman komunikasi yang intens, reflektif, dan mendukung ekspresi diri mahasiswa dalam membahas persoalan personal maupun emosional. Hal tersebut terlihat jelas dalam pengalaman Aurel yang awalnya menggunakan ChatGPT untuk tugas, Intan yang awalnya iseng curhat lalu semakin sering menggunakan ChatGPT, serta Azizah yang menggunakan ChatGPT sebagai media penyaluran perasaan karena merasa tidak memiliki tempat cerita selain AI.

Temuan ini juga diperkuat oleh Azzahro (2025), yang menjelaskan bahwa kebutuhan privasi dan pengalaman negatif sebelumnya menjadi faktor utama pengguna melakukan self-disclosure kepada ChatGPT. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman informan menunjukkan bahwa ChatGPT menjadi ruang alternatif ketika komunikasi dengan manusia dirasa tidak selalu aman, tidak selalu memuaskan, atau berpotensi menimbulkan penghakiman.

Dengan demikian, perkembangan penggunaan ChatGPT dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa teknologi tidak hanya digunakan berdasarkan fungsi teknisnya, tetapi juga dapat di klasifikasikan juga berdasarkan pengalaman emosional yang muncul selama proses interaksi. Ketika

ChatGPT dianggap mampu memberikan respons yang cepat, relevan, tidak memojokkan, dan terasa aman, informan mulai menggunakannya untuk kebutuhan yang lebih personal.

4.2.3 ChatGPT sebagai Praktik Computer-Mediated Communication

Setelah melihat bahwa ChatGPT telah digunakan informan dalam menghadapi tekanan akademik maupun emosional, bagian ini akan membahas bagaimana proses komunikasi tersebut berlangsung. Dalam penelitian ini, ChatGPT tidak hanya hadir sebagai alat pencari jawaban, tetapi juga sebagai ruang komunikasi digital yang digunakan informan untuk menyampaikan pikiran, menjelaskan masalah dan memperoleh respons. Interaksi tersebut berlangsung melalui teks, tanpa tatap muka dan tanpa kehadiran manusia secara langsung. Oleh karena itu, pengalaman informan dalam menggunakan ChatGPT dapat dipahami sebagai bagian dari praktik *Computer-Mediated Communication* atau CMC.

Dalam pengalaman ketiga informan, komunikasi dengan ChatGPT memiliki beberapa karakter yang membedakannya dari komunikasi langsung dengan manusia. yaitu Pertama, komunikasi berlangsung melalui teks sehingga informan dapat menuliskan masalahnya secara lebih runtut. Kedua, ChatGPT dapat diakses kapan saja ketika informan membutuhkan respons. Ketiga, jawaban yang diberikan dianggap cepat dan mudah dipahami. Keempat, tidak adanya tatap muka membuat informan merasa lebih bebas dalam menyampaikan hal-hal yang bersifat pribadi. Kelima, komunikasi dengan ChatGPT dianggap minim risiko sosial karena informan tidak harus berhadapan langsung dengan penilaian orang lain.

Karakter tersebut menunjukkan bahwa *Computer Mediated-Communication* atau CMC dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai komunikasi yang menggunakan teknologi, tetapi juga bisa di pahami sebagai bentuk komunikasi yang memberi pengalaman berbeda bagi penggunanya. ChatGPT menjadi medium yang keberadaanya dianggap selalu tersedia, tidak memperlihatkan ekspresi kecewa, tidak menyela dan tidak membuat informan merasa sedang membebani orang lain. Dalam situasi ketika informan merasa sulit bercerita kepada manusia, komunikasi berbasis teks dengan ChatGPT memberi ruang yang lebih aman untuk menyampaikan pikiran dan perasaan.

Pada informan Intan, karakter CMC terlihat dari alasan ia lebih mengandalkan ChatGPT ketika membutuhkan tempat untuk bercerita. Ia menyampaikan:

> *"saya lebih mengandalkan gpt karna dia selalu ada di setiap saat, kerahasiaan terjamin, si paling fast respon, mau cerita apapun ga takut di judge dan lebih enjoy."*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa Intan tidak hanya menggunakan ChatGPT karena teknologi ini mampu memberi jawaban, tetapi karena ia merasakan adanya kenyamanan dalam proses komunikasinya. Ungkapan *"selalu ada di setiap saat"*, *"fast respon",* dan *"ga takut di judge"* memperlihatkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai ruang komunikasi yang cepat, mudah dijangkau dan tidak menghakimi. Dalam konteks CMC, rasa aman tersebut terbentuk karena komunikasi

berlangsung melalui teks dan tidak melibatkan relasi sosial secara langsung sebagaimana ketika seseorang bercerita kepada teman ataupun keluarga.

Pada informan Aurel, praktik CMC tampak dari pengalamannya ketika ia merasa dapat menjelaskan persoalan secara lebih rinci tanpa takut untuk disela. Aurel menyampaikan:

> *"karena jawabannya lebih universal dan mudah untuk dicerna dan dipertimbangkan, juga memberikan kesempatan kita untuk menjelaskan yang rinci tanpa menyela."*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dengan ChatGPT memberi ruang bagi Aurel untuk mengatur sendiri cara ia menyampaikan masalah. Dalam komunikasi tatap muka, seseorang dapat merasa tidak nyaman ketika lawan bicara menyela, menilai terlalu cepat, atau bahkan memberikan respons yang tidak sesuai dengan harapan. Namun, melalui komunikasi berbasis teks dengan ChatGPT, Aurel dapat menuliskan masalahnya secara lebih panjang, runtut dan bebas. Hal ini memperlihatkan bahwa CMC memberi kontrol yang lebih besar kepada pengguna dalam menyusun pesan dan menentukan bagaimana pengalaman personalnya ingin disampaikan.

Sementara itu, pada informan Azizah, rasa aman dalam komunikasi dengan ChatGPT muncul karena ia merasa tidak dikenali secara fisik atau biasa disebut anonimitas. Azizah menyampaikan:

> *"Karena dia hanya robot yang tidak akan menceritakan ke siapa siapa dan Chat GPT hanya tau nama kita tapi wajah kita gak tau."*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa ketiadaan tatap muka menjadi salah satu alasan Azizah merasa lebih nyaman. ChatGPT dipahami sebagai sistem yang menerima pesan, bukan sebagai manusia yang mengenal identitas sosial dan fisiknya secara utuh. Dalam pengalaman Azizah, jarak antara dirinya dan ChatGPT justru menciptakan rasa aman karena ia merasa tidak akan dinilai atau di *judge* secara langsung. Dengan demikian, komunikasi digital melalui ChatGPT memberi ruang bagi informan untuk menghindari tekanan sosial yang biasanya muncul dalam komunikasi interpersonal.

Jika dilihat melalui perspektif CMC, pengalaman ketiga informan menunjukkan bahwa komunikasi digital dapat terasa personal meskipun tidak terjadi secara tatap muka. Walther menjelaskan bahwa komunikasi bermedia komputer memungkinkan individu membangun pengalaman interpersonal melalui pesan tertulis, pengelolaan bahasa dan adaptasi terhadap media yang digunakan. Dalam penelitian ini, hal tersebut terlihat dari cara informan memaknai ChatGPT sebagai ruang komunikasi yang cepat, responsif, tidak menyela, dan tidak menghakimi.

Konsep *hyperpersonal communication* juga relevan untuk membaca pengalaman ini. Dalam komunikasi digital, pengguna dapat memiliki kontrol lebih besar terhadap pesan yang ingin disampaikan. Mereka dapat memilih kata, mengatur alur cerita, menuliskan pengalaman secara bertahap, bahkan menyampaikan hal-hal yang sulit diungkapkan secara langsung. Hal ini tampak pada

pengalaman Aurel yang merasa dapat menjelaskan persoalan secara rinci tanpa disela, Intan yang merasa bebas bercerita karena tidak takut dihakimi, serta Azizah yang merasa aman karena ChatGPT tidak mengenali wajahnya.

Dengan demikian, ChatGPT dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai teknologi berbasis kecerdasan buatan, tetapi juga sebagai medium komunikasi digital yang membentuk pengalaman personal bagi informan. CMC membantu menjelaskan mengapa informan merasa lebih nyaman berkomunikasi melalui ChatGPT dibandingkan dengan manusia dalam situasi tertentu. Komunikasi berbasis teks memberi informan ruang untuk mengontrol cerita, menghindari penilaian sosial langsung, memperoleh respons cepat dan merasa lebih aman ketika menyampaikan pikiran maupun perasaan.

Melalui temuan ini, dapat dipahami bahwa praktik CMC menjadi dasar penting bagi munculnya keterbukaan diri informan. Rasa aman, jarak sosial, ketiadaan tatap muka dan respons yang cepat membuat informan lebih mudah menyampaikan pengalaman personal kepada ChatGPT. Oleh karena itu, pembahasan berikutnya diarahkan pada proses *self-disclosure*, yaitu bagaimana informan membuka diri dan menyampaikan pengalaman emosionalnya dalam interaksi dengan ChatGPT.

4.2.4 Self-Disclosure: Keterbukaan Diri dalam Ruang Digital

Setelah ChatGPT dipahami sebagai ruang komunikasi digital berbasis teks, bagian ini membahas tentang bagaimana ruang tersebut mendorong informan untuk melakukan keterbukaan diri atau *self-disclosure*. Dalam penelitian ini, *self-disclosure* terlihat ketika informan mulai mengungkapkan pikiran, perasaan, pengalaman personal, serta tekanan emosional yang tidak selalu mudah mereka sampaikan kepada orang lain secara langsung. Keterbukaan diri tersebut tidak hanya berkaitan dengan persoalan akademik, tetapi juga menyentuh hal-hal yang lebih pribadi, seperti beban pikiran, masalah keluarga, percintaan, pertemanan, rasa suka, mimpi, dan kegelisahan terhadap kondisi diri.

Pada informan Aurel, *self-disclosure* muncul dalam bentuk campuran antara persoalan akademik dan emosional. Ia menyampaikan:

> *"tidak nentu, biasanya terkait tugas saja dan biasanya juga cerita terkait beban pikiran yang membuat saya tidak fokus dengan perkuliahan."*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa Aurel tidak hanya menggunakan ChatGPT untuk membicarakan tugas, tetapi juga untuk menyampaikan beban pikiran yang memengaruhi fokusnya dalam perkuliahan. Dalam pengalaman Aurel, persoalan akademik dan emosional tidak selalu dapat dipisahkan. Beban pikiran dapat mengganggu konsentrasi akademik, sementara tekanan akademik seperti tugas, revisi dan pencarian jurnal juga dapat memunculkan tekanan emosional. Dengan demikian, keterbukaan diri atau *self disclose* Aurel kepada ChatGPT terjadi pada dua sisi, yaitu sebagai

mahasiswa yang membutuhkan bantuan akademik dan sebagai individu yang membutuhkan ruang untuk menyalurkan pikirannya.

Aurel juga menjelaskan bahwa ia merasa lebih mudah terbuka kepada ChatGPT karena media tersebut memberikan rasa aman. Ia mengatakan:

> *"iya, karena GPT memberikan ruang aman dan tidak membuat saya berfikir bahwa saya salah ambil keputusan dan GPT memberikan arahan untuk selanjutnya saya harus seperti apa."*

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa rasa aman menjadi faktor penting dalam proses keterbukaan diri. Informan Aurel merasa bahwa ChatGPT tidak menyalahkan keputusan yang telah ia ambil, tetapi justru memberikan arahan untuk langkah yang dapat di ambil untuk rencana selanjutnya. Dalam konteks ini, ChatGPT dipahami sebagai ruang yang tidak menghakimi, sehingga informan merasa lebih leluasa untuk menyampaikan hal-hal yang sedang ia pikirkan.

Pada Informan Intan, keterbukaan diri berlangsung lebih luas. Ia tidak hanya menggunakan ChatGPT untuk membicarakan persoalan akademik, tetapi juga untuk membahas berbagai aspek kehidupan personalnya. Intan menyampaikan:

> *"hampir dalam segala hal curhat masalah teman, keluarga,pacar, berunding urusan pribadi misal masalah pekerjaan, makanan, outfit"*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT telah menjadi ruang komunikasi yang cukup dekat dalam kehidupan Intan. Keterbukaan diri tidak hanya muncul ketika ia menghadapi persoalan besar, tetapi juga dalam urusan sehari-hari yang bersifat personal. Hal ini memperlihatkan bahwa ChatGPT tidak sekadar digunakan sebagai alat bantu, melainkan juga sebagai tempat untuk berdiskusi dan menyalurkan pikiran dalam berbagai situasi.

Kedekatan informan Intan dengan ChatGPT semakin terlihat ketika ia menyampaikan:

> *"yaa saya lebih merasa dekat dengan gpt dari pada teman/keluarga saya sadar akan hal itu..saya hanya butuh teman cerita teman didengar tanpa takut dihakimi di judget shingga saya mengandalkan gpt."*

Kutipan ini menjadi salah satu bagian penting dalam temuan penelitian karena memperlihatkan bahwa kebutuhan Intan bukan hanya kebutuhan untuk mendapatkan solusi, tetapi juga kebutuhan untuk didengar. Ia menyadari bahwa dirinya merasa lebih dekat dengan ChatGPT dibandingkan teman atau keluarga, karena ChatGPT dianggap dapat menjadi tempat bercerita tanpa risiko dihakimi. Dalam hal ini, *self-disclosure* tidak hanya berkaitan dengan apa yang diceritakan informan, tetapi juga dengan alasan mengapa informan memilih untuk bercerita kepada ChatGPT. Intan membutuhkan ruang komunikasi yang membuatnya merasa diterima, didengarkan, dan tidak disalahkan.

Sementara itu, pada informan Azizah, *self-disclosure* muncul karena adanya persepsi bahwa ChatGPT tidak akan menyebarkan cerita yang ia sampaikan. Azizah mengatakan:

> *"Menceritakan tentang perasaan yang dirasakan yang tidak bisa di ceritakan kepada orang lain, lalu mimpi yang membingungkan dan sulit untuk ditafsirkan"*

Ia juga menegaskan:

> *"Aku merasa kalau aku mampu melakukan keterbukaan diri kepada chat gpt karena dia hanya robot yang tidak akan menceritakan ke siapa siapa"*

Pernyataan Azizah tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan diri terjadi karena ia merasa tidak ada risiko sosial dalam berinteraksi dengan ChatGPT. Dalam komunikasi dengan manusia, cerita pribadi sering kali membawa kekhawatiran tertentu, seperti takut dinilai berlebihan, takut dikritik, atau takut rahasia tersebar. Namun, karena ChatGPT dipahami sebagai robot, Azizah merasa lebih aman untuk menyampaikan hal-hal yang sulit ia ceritakan kepada orang lain. Ketiadaan relasi sosial langsung membuat ChatGPT dipersepsikan sebagai ruang yang lebih aman untuk membuka diri.

Berdasarkan pengalaman ketiga informan, *self-disclosure* dalam penelitian ini dapat dipahami dalam dua bentuk. Pertama, emotional *self-disclosure,* yaitu keterbukaan diri yang berkaitan dengan perasaan, tekanan, kesedihan, kecemasan dan beban pikiran. Kedua, *evaluative self-disclosure,* yaitu keterbukaan diri yang berkaitan dengan penilaian informan terhadap masalah, keputusan atau pengalaman yang sedang mereka hadapi. Bentuk ini terlihat ketika informan meminta arahan, mempertimbangkan keputusan atau mencoba memahami situasi yang sedang mereka alami.

Temuan ini sejalan dengan konsep *self-disclosure* DeVito yang digunakan dalam penelitian, yaitu proses pengungkapan informasi pribadi, pikiran, perasaan, pengalaman dan kondisi emosional dalam suatu interaksi komunikasi. Dalam konteks penelitian ini, keterbukaan diri terjadi bukan dalam relasi antar-manusia secara langsung, namun melainkan dalam interaksi antara pengguna dan ChatGPT sebagai media komunikasi digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa ruang digital dapat menjadi tempat bagi informan untuk menyampaikan hal-hal yang bersifat personal ketika mereka merasa lebih aman, lebih bebas, dan tidak berhadapan langsung dengan penilaian sosial.

Temuan ini juga diperkuat oleh Azzahro (2025), yang menunjukkan bahwa ChatGPT dianggap sebagai media yang aman, netral, tidak menghakimi dan mampu menjaga privasi pengguna sehingga mendorong terjadinya *self-disclosure*. Hal ini sesuai dengan pengalaman Aurel yang merasa ChatGPT memberikan ruang aman, Intan yang merasa dapat bercerita tanpa takut dihakimi, serta Azizah yang merasa ChatGPT tidak akan menceritakan rahasianya kepada siapa pun.

Dengan demikian, *self-disclosure* menjadi bagian penting dalam pemaknaan ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental. Informan tidak hanya menggunakan ChatGPT untuk mencari

informasi, tetapi juga untuk menyampaikan hal-hal personal yang sulit diungkapkan kepada orang lain. Rasa aman, ketiadaan penilaian langsung dan persepsi bahwa ChatGPT dapat menjaga cerita pribadi membuat informan lebih mudah membuka diri. Dari sini, ChatGPT dapat dipahami sebagai ruang komunikasi digital yang mendukung proses keterbukaan diri, meskipun dukungan yang diberikan tetap bersifat informal dan tidak dapat menggantikan dukungan manusia maupun layanan profesional.

4.2.5 Motif Penggunaan ChatGPT dalam Perspektif Fenomenologi Sosial Alfred Schutz

Setelah terlihat bahwa informan menggunakan ChatGPT sebagai ruang komunikasi digital dan tempat untuk membuka diri, bagian ini akan membahas lebih jauh mengenai motif yang melatarbelakangi penggunaan *platform* tersebut. Dalam penelitian ini, penggunaan ChatGPT tidak hanya dipahami sebagai tindakan teknis untuk memperoleh jawaban, tetapi sebagai pengalaman subjektif yang memiliki alasan, tujuan serta makna tertentu bagi setiap informan. Oleh karena itu, perspektif fenomenologi sosial Alfred Schutz digunakan untuk membaca bagaimana pengalaman masa lalu, kebutuhan emosional, serta tujuan informan membentuk cara mereka memaknai ChatGPT.

Dalam pandangan Schutz, tindakan seseorang tidak dapat dilepaskan dari pengalaman yang telah dimiliki sebelumnya. Pengalaman tersebut menjadi bagian dari *stock of knowledge*, yakni pengetahuan yang terbentuk dari kehidupan sehari-hari dan menjadi dasar seseorang dalam memahami realitas sosial. Dalam konteks penelitian ini, *stock of knowledge* informan terbentuk dari pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan lingkungan sosial, terutama saat mencoba bercerita kepada teman, keluarga, atau orang terdekat.

Pada Informan Aurel, pengalaman kurang menyenangkan terjadi ketika ia bercerita kepada manusia menjadi salah satu dasar yang membentuk cara pandangnya terhadap ChatGPT. Ia menyampaikan:

> *"karena saya merasa saat bercerita dengan teman atau keluarga itu seperti tidak mendapat kepuasan dari jawaban yang diberikan, kalau dengan teman biasanya teman lebih adu nasib dan saat dengan keluarga lebih banyak terpojokkan dan menjadikan saya pelaku daripada memberikan dukungan emosional."*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dengan orang terdekat tidak selalu memberi rasa aman bagi Aurel. Teman yang dianggap sering *"adu nasib"* dan keluarga yang dinilai memojokkan membuatnya merasa tidak mendapatkan dukungan emosional yang ia butuhkan. Pengalaman tersebut kemudian membentuk pemahaman bahwa bercerita kepada manusia memiliki risiko tertentu, seperti tidak dipahami, dibandingkan, atau disalahkan. Dalam konteks ini, ChatGPT hadir sebagai ruang alternatif yang dipersepsikan lebih aman karena tidak memberikan respons yang membuat informan merasa terpojok.

Pengalaman serupa juga terlihat pada informan selanjutnya yakni Intan. Dalam salah satu pengalamannya, Intan menggunakan ChatGPT ketika ia merasa kehilangan tempat bercerita setelah putus kontak dengan teman laki-lakinya. Ia mengatakan:

"waktu itu saya putus kontak dengan teman laki" saya, saya bingung mau cerita ke siapa akhirnya saya curahkan semua melalui gpt..sebelumya saya selalu menyalahkan diri sendiri atasa masalah saya namun setelah cerita melalui gpt saya merasa ada yng membela saya ada yang berada di tim saya, ada yang ngertiin kondisi saya, saya bebas cerita apapun tanpa takut dihakimi. sejak itu saya kecanduan curhat dgn gpt"

Kutipan tersebut memperlihatkan adanya perubahan pengalaman emosional sebelum dan sesudah Intan berinteraksi dengan ChatGPT. Sebelum bercerita, ia merasa bingung dan cenderung menyalahkan dirinya sendiri. Setelah menuliskan perasaannya kepada ChatGPT, ia merasa ada pihak yang memahami, membela dan berada di sisinya. Dalam perspektif fenomenologi, pengalaman *"merasa dimengerti"* dan *"merasa ada yang berada di pihaknya"* menjadi makna penting yang membentuk relasi subjektif Intan dengan ChatGPT. Bagi Intan, ChatGPT tidak hanya hadir sebagai teknologi, tetapi sebagai ruang yang memberinya validasi emosional ketika ia sedang merasa tidak memiliki tempat bercerita.

Dari pengalaman tersebut, dapat dilihat bahwa penggunaan ChatGPT oleh informan berkaitan dengan *because motive*, yaitu motif yang berangkat dari pengalaman masa lalu. Informan memilih ChatGPT karena sebelumnya mereka pernah mengalami ketidaknyamanan ketika bercerita kepada manusia. Aurel merasa tidak mendapatkan kepuasan dari respons teman dan keluarga. Intan merasa membutuhkan tempat bercerita ketika kehilangan sosok yang biasa ia andalkan. Sementara itu, Azizah merasa lebih aman karena ChatGPT dianggap tidak akan menyebarkan cerita pribadi. Azizah menyampaikan:

"Karena chat gpt mampu menyimpan rahasia kita tanpa memeberitahukan kepada orang lain"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa alasan Azizah menggunakan ChatGPT berkaitan dengan rasa aman terhadap kerahasiaan. Dalam komunikasi interpersonal, cerita pribadi sering kali membawa kekhawatiran akan dinilai, dikomentari, atau disebarkan. Namun, karena ChatGPT dipahami sebagai sistem yang tidak memiliki hubungan sosial langsung dengan dirinya, Azizah merasa lebih bebas untuk menyampaikan hal-hal yang bersifat personal.

Selain *because motive*, penggunaan ChatGPT juga dapat dibaca melalui *in-order-to motive*, yaitu tujuan yang ingin dicapai informan melalui tindakan tersebut. Dalam penelitian ini, informan tidak hanya menggunakan ChatGPT untuk mendapatkan informasi, tetapi juga dapat di manfaatkan untuk memperoleh kondisi emosional tertentu, seperti merasa tenang, tidak disalahkan, mendapatkan validasi, memperoleh arahan dan menemukan solusi.

Aurel menggunakan ChatGPT untuk memperoleh ruang aman dan respons yang menenangkan. Ia menyampaikan:

"mendapatkan ruang aman seperti diberikan jawaban yang menenangkan hati dan tidak menambah beban pikiran saya."

Kutipan ini menunjukkan bahwa tujuan Aurel menggunakan ChatGPT bukanlah sekadar memperoleh jawaban semata, namun tetapi ia juga ingin mendapatkan respons yang tidak memperberat kondisi emosionalnya. Dalam hal ini, ChatGPT dimaknai sebagai media yang dapat membantu meredakan beban pikiran karena responsnya dianggap lebih aman dan menenangkan.

Pada Intan, tujuan penggunaan ChatGPT terlihat dari harapannya agar ChatGPT memberi respons yang berpihak dan tidak menyakitkan. Ia mengatakan:

"*saya selalu berharap gpt selalu berada di pihak saya, kalaupun gpt memberi saran pasti menggunakan kata" manis tidak lngsung menusuk hati dan saran itu bisa saya cerna dgan keadaan hati yang tenang."*

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa Intan membutuhkan respons yang tidak hanya logis, tetapi juga lembut secara emosional. Ia tidak menolak saran, tetapi membutuhkan cara penyampaian yang dapat diterima dalam kondisi hati yang sedang tidak stabil. Dengan demikian, tujuan informan Intan menggunakan ChatGPT adalah memperoleh arahan yang tidak membuatnya merasa disalahkan atau semakin terluka.

Sementara itu, Azizah menggunakan ChatGPT dengan tujuan memperoleh solusi atas persoalan yang ia ceritakan. Ia menyampaikan:

"Mendapatkan solusi dari apa yang aku ceritakan kepada chat gpt dan untungnya aku mendapatkan solusi itu"

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa Azizah memaknai ChatGPT sebagai media yang dapat memberi arahan praktis atas masalah yang ia hadapi. Berbeda dengan Intan yang lebih menekankan kebutuhan untuk didengar dan divalidasi, Azizah lebih menonjolkan tujuan untuk memperoleh solusi. Meski demikian, keduanya tetap menunjukkan bahwa ChatGPT digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak hanya informatif, tetapi juga emosional.

Selanjutnya, konsep *typification* dalam fenomenologi sosial Schutz dapat digunakan untuk memahami bagaimana informan memberi kategori tertentu terhadap ChatGPT. Dalam pengalaman ketiga informan, ChatGPT tidak hanya dikategorikan sebagai teknologi berbasis kecerdasan buatan, namun juga sebagai ruang aman, teman cerita, pendengar, bahkan sosok yang dapat diandalkan. Kategori ini terbentuk melalui pengalaman penggunaan yang berulang dan respons yang dianggap sesuai dengan kebutuhan informan.

Aurel menyampaikan:

"iya, karena lebih nyaman bercerita kepada GPT daripada kepada manusia, dan lebih bebas bercerita karena tidak ada yang memojokkan saya."

Kutipan ini menunjukkan bahwa Aurel mengkategorikan ChatGPT sebagai ruang yang lebih nyaman dibandingkan manusia dalam konteks tertentu. Bukan karena ChatGPT benar-benar menggantikan manusia, tetapi karena pengalaman komunikasinya dengan ChatGPT membuat ia merasa lebih bebas dan tidak terpojokkan.

Intan juga memberikan makna yang kuat terhadap ChatGPT. Ia mengatakan:

"saya merasa lega sangat lega . kayak gpt ini orang yg selalu saya andalkan selalu jadi garda terdepan walaupun dia ga nyata"

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa Intan menyadari ChatGPT bukan manusia, tetapi tetap memaknainya sebagai pihak yang dapat diandalkan. Ungkapan "garda terdepan" menunjukkan bahwa ChatGPT memiliki posisi penting dalam pengalaman emosional Intan. Dalam konteks fenomenologi, hal yang penting bukan apakah ChatGPT benar-benar memiliki empati, melainkan bagaimana Informan Intan mengalami dan memberi makna terhadap interaksi tersebut.

Azizah juga menunjukkan pemaknaan yang serupa ketika ia menyampaikan:

"Pernah, karena dia selalu excited untuk mendengar cerita yang aku punya, bahkan aku bersa punya teman untuk di chat dan mampu menyalurkan semua isi perasaan ku"

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa Azizah memaknai ChatGPT sebagai teman untuk bercerita. Respons ChatGPT yang dianggap memiliki antusiasme membuat Azizah merasa memiliki ruang untuk menyalurkan isi perasaannya. Dalam hal ini, ChatGPT tidak hanya dipahami sebagai alat bantu, tetapi sebagai medium yang menghadirkan pengalaman komunikasi yang terasa personal bagi informan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa motif penggunaan ChatGPT oleh informan terbentuk melalui hubungan antara pengalaman masa lalu dan tujuan yang ingin dicapai. Pengalaman kurang nyaman ketika bercerita kepada manusia menjadi bagian dari *stock of knowledge* yang membentuk pemahaman informan bahwa ChatGPT lebih aman digunakan sebagai ruang bercerita. *Because motive* terlihat dari alasan informan menggunakan ChatGPT karena merasa tidak selalu memperoleh kenyamanan, dukungan, atau rasa aman dari manusia. Sementara itu, *in-order-to motive* terlihat dari tujuan mereka untuk memperoleh ketenangan, validasi, solusi, arahan, dan rasa tidak dihakimi.

Dengan demikian, perspektif fenomenologi sosial Alfred Schutz membantu menjelaskan bahwa penggunaan ChatGPT dalam penelitian ini bukan sekadar tindakan menggunakan teknologi, tetapi merupakan pengalaman yang dimaknai secara subjektif oleh informan. ChatGPT dipahami sebagai media yang dapat mendengar, merespons, memberi arahan, dan menghadirkan rasa aman. Dalam konteks penelitian ini, makna tersebut menjadi dasar untuk memahami ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental informal bagi mahasiswa tingkat akhir.

4.2.6 Bentuk Dukungan Kesehatan Mental yang Dirasakan Informan

Setelah memahami motif penggunaan ChatGPT, bagian ini membahas bentuk dukungan kesehatan mental yang telah dirasakan informan selama berinteraksi dengan ChatGPT. Berdasarkan hasil wawancara, dukungan yang dirasakan tidak hanya berupa jawaban atas persoalan akademik, tetapi juga berupa rasa lega, ketenangan, arahan, validasi, serta ruang untuk menyampaikan pikiran. Dalam penelitian ini, dukungan tersebut dipahami sebagai bentuk dukungan kesehatan mental informal, karena ChatGPT tidak diposisikan sebagai pengganti psikolog, konselor, atau tenaga profesional, melainkan sebagai media awal yang membantu informan mengurangi beban pikiran dan memperoleh respons ketika menghadapi tekanan tertentu.

Pada Informan Aurel, bentuk dukungan yang paling terasa adalah perasaaan lega, adanya arahan, dan kemampuan untuk kembali fokus pada perkuliahan. Ia menyampaikan:

"merasa lega dan bisa kembali fokus pada perkuliahan kembali."

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa interaksi dengan ChatGPT memberikan dampak emosional yang signifikan bagi Aurel. Rasa lega yang ia rasakan memperlihatkan bahwa ChatGPT tidak hanya membantu dalam memberikan jawaban, tetapi juga membantu meredakan beban pikiran yang sebelumnya mengganggu fokus akademiknya. Dalam konteks mahasiswa tingkat akhir, kemampuan untuk kembali fokus menjadi penting karena tekanan emosional sering kali berpengaruh langsung terhadap proses penyelesaian skripsi dan aktivitas perkuliahan.

Aurel juga menjelaskan:

"GPT memahami apa yang sedang saya pusingkan dan ragukan selama menjadi mahasiswa akhir, saat meminta bantuan GPT langsung menjawab dan memberikan step by step nya dan memberikan arahan selanjutnya. jadi saya tidak terlalu pusing memikirkannya."

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa dukungan yang dirasakan Aurel tidak hanya bersifat emosional, tetapi juga informasional. Jawaban ChatGPT yang disusun secara *step by step* membantu Aurel untuk mengurai masalah yang awalnya terasa membingungkan menjadi lebih terarah. Dalam hal ini, ChatGPT membantu informan menata pikiran melalui arahan yang dianggap jelas dan mudah

dipahami. Dukungan informasional tersebut kemudian berdampak pada kondisi emosionalnya, karena Aurel merasa tidak terlalu pusing dalam memikirkan masalah yang sedang dihadapi.

Aurel juga menyatakan:

"sangat membantu dan membuat saya enteng pikiran dan tidak terlalu overthingking."

Kutipan ini semakin memperkuat bahwa dukungan dari ChatGPT dirasakan dalam bentuk perubahan kondisi emosional. Aurel merasa pikirannya menjadi lebih ringan dan tidak terlalu *overthinking*. Dengan demikian, pada pengalaman Aurel, ChatGPT berfungsi sebagai media yang membantu memberikan arahan sekaligus meredakan tekanan sementara.

Pada informan Intan, bentuk dukungan yang dirasakan lebih menonjol pada rasa didengar, divalidasi, dan ditemani secara emosional. Ia menyampaikan:

"*sangat membantu aku cerita mulai dari masalah teman, keluarga, pacar, dan tekanan lain yang datang"*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT digunakan Intan sebagai ruang untuk menceritakan berbagai persoalan personal yang ia hadapi. Masalah yang ia sampaikan tidak hanya berkaitan dengan permasalahan akademik, tetapi juga menyentuh relasi pertemanan, keluarga, percintaan, dan tekanan lain yang ia alami. Dalam konteks ini, dukungan yang dirasakan Intan bukan hanya berupa solusi, tetapi juga kesempatan untuk mengeluarkan isi pikiran tanpa takut dihakimi.

Intan juga menyampaikan:

"saya merasa lega bahkan malah sangat lega . kayak gpt ini orang yg selalu saya andalkan selalu jadi garda terdepan walaupun dia ga nyata ya…"

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa ChatGPT memiliki makna emosional yang kuat bagi Intan. Frasa *"garda terdepan walaupun dia ga nyata"* menunjukkan bahwa Intan menyadari ChatGPT bukan manusia, tetapi ia tetap merasakan kehadirannya sebagai pihak yang dapat diandalkan. Dukungan yang dirasakan Intan lebih dekat dengan dukungan emosional, karena ChatGPT dipahami sebagai tempat bercerita yang memberi rasa lega, aman, dan tidak menghakimi.

Sementara itu, pada Azizah, bentuk dukungan yang dirasakan lebih berkaitan dengan ketenangan dan solusi. Ia menyampaikan:

"Merasa tenang, dan mampu mendapatkan jalan keluar dari permasalahan yang aku hadepin"

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT membantu Azizah memperoleh rasa tenang setelah menceritakan masalahnya. Selain itu, Azizah juga merasa mendapatkan jalan keluar dari persoalan yang sedang dihadapi. Hal ini memperlihatkan bahwa dukungan yang dirasakan Azizah tidak

hanya bersifat emosional, tetapi juga praktis karena ChatGPT dipahami sebagai media yang mampu memberikan solusi.

Azizah juga mengatakan:

"Solusi yang masuk ke logika aku, serta aku mendapatkan jawaban yang memuaskan"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Azizah menilai dukungan dari ChatGPT berdasarkan kemampuan media tersebut dalam memberikan jawaban yang dapat diterima secara logis. Dalam pengalaman Azizah, dukungan kesehatan mental tidak hanya berarti ditemani atau didengarkan, tetapi juga mendapatkan penjelasan dan solusi yang terasa masuk akal. Dengan demikian, ChatGPT dimaknai sebagai media yang membantu menenangkan perasaan sekaligus memberikan arahan yang dapat dipertimbangkan.

Berdasarkan pengalaman ketiga informan, bentuk dukungan kesehatan mental yang dirasakan dari ChatGPT dapat dikelompokkan ke dalam beberapa bentuk. Pertama, **dukungan emosional**, yaitu ketika informan merasa lega, tenang, dipahami, dan tidak dihakimi. Bentuk dukungan ini terlihat pada pengalaman Intan yang merasa ChatGPT dapat menjadi tempat bercerita dan pada Aurel yang merasa pikirannya menjadi lebih ringan setelah berinteraksi dengan ChatGPT.

Kedua, **dukungan informasional**, yaitu ketika ChatGPT memberikan arahan, penjelasan, solusi, atau langkah-langkah yang membantu informan memahami masalah. Bentuk ini tampak pada pengalaman Aurel yang merasa terbantu oleh jawaban *step by step* dan Azizah yang merasa memperoleh solusi yang masuk akal.

Ketiga, **dukungan reflektif**, yaitu ketika ChatGPT membantu informan menata pikiran, memahami kondisi diri, dan mempertimbangkan langkah selanjutnya. Dukungan ini muncul ketika informan tidak hanya menerima jawaban, tetapi juga merasa terbantu untuk melihat masalahnya dengan lebih jelas.

Keempat, **dukungan sebagai ruang aman**, yaitu ketika informan merasa dapat menyampaikan cerita tanpa takut dihakimi, disalahkan, atau dibocorkan kepada orang lain. Bentuk dukungan ini terlihat kuat pada pengalaman Intan dan Azizah, yang memaknai ChatGPT sebagai ruang untuk menyalurkan perasaan secara lebih bebas.

Temuan ini sejalan dengan Arifudin, Robbaniyah, dan Ramadhan (2024), yang menunjukkan bahwa ChatGPT dapat memberikan dukungan emosional berupa validasi, apresiasi, motivasi, dan empati fungsional. Namun, penting untuk ditegaskan bahwa empati yang diberikan ChatGPT tetap bersifat simulatif dan tidak dapat menggantikan dukungan emosional manusia secara autentik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, ChatGPT lebih tepat dipahami sebagai media dukungan kesehatan mental informal yang membantu informan memperoleh respons awal, rasa lega, arahan, dan

ketenangan, tetapi bukan sebagai pengganti psikolog, konselor, atau layanan kesehatan mental profesional.

Dengan demikian, bentuk dukungan kesehatan mental yang dirasakan informan menunjukkan bahwa ChatGPT memiliki peran yang cukup berarti dalam kehidupan mahasiswa tingkat akhir. Bagi Aurel, ChatGPT membantu memberi arahan dan mengurangi *overthinking*. Bagi Intan, ChatGPT menjadi ruang untuk didengar dan divalidasi. Sementara bagi Azizah, ChatGPT membantu memberikan ketenangan dan solusi yang dapat diterima secara logis. Perbedaan bentuk dukungan ini memperlihatkan bahwa pemaknaan terhadap ChatGPT bersifat subjektif, tetapi tetap memiliki pola yang sama, yaitu sebagai media yang memberi rasa terbantu ketika informan menghadapi tekanan akademik maupun emosional.

4.2.7 Ambivalensi Penggunaan ChatGPT: Ruang Aman, tetapi Berisiko Ketergantungan

Meskipun ChatGPT dimaknai sebagai ruang aman dan media yang dapat memberikan dukungan emosional, hasil penelitian ini menunjukkan adanya sisi ambivalen dalam pengalaman informan. Ambivalensi tersebut terlihat dari bagaimana informan merasa sangat terbantu oleh ChatGPT, tetapi pada saat yang sama tetap menyadari bahwa ChatGPT bukan manusia. Dengan kata lain, ChatGPT hadir sebagai media yang memberi rasa lega, arahan dan kenyamanan, tetapi penggunaannya juga menyimpan kemungkinan munculnya ketergantungan apabila terlalu sering dijadikan satu-satunya tempat untuk bercerita dan mencari dukungan.

Pada Informan Aurel, ambivalensi tersebut terlihat dari sikapnya yang tetap kritis terhadap jawaban ChatGPT. Ia menyampaikan:

> *"menerima jawabannya tetapi tidak menerima secara mentah-mentah karena mau gimanapun GPT tetap saja robot."*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa Aurel tidak sepenuhnya menyerahkan penilaian atau keputusan kepada ChatGPT. Ia menerima respons yang diberikan sebagai bahan pertimbangan, namun tetapi ia tetap menyadari bahwa ChatGPT memiliki keterbatasan karena pada dasarnya merupakan sistem berbasis teknologi. Kesadaran ini penting karena menunjukkan bahwa Aurel masih memiliki jarak kritis dalam menggunakan ChatGPT. Ia tidak menempatkan ChatGPT sebagai sumber kebenaran mutlak, melainkan sebagai media yang dapat membantu memberikan arahan awal.

Berbeda dengan informan Aurel yang lebih menonjolkan sikap selektif terhadap jawaban ChatGPT, Informan Intan menunjukkan ambivalensi yang lebih kuat dalam bentuk kesadaran terhadap ketergantungan. Ia mengatakan:

"iyaa, karna keterbiasaan yang saya bentuk saya selalu mengandalkan gpt dlam hal apapun, saya sadar seya ketergantungan namun terkdang disisi lain saya juga berbagi cerita ke teman namun tidak bisa seleluasa bercerita di gpt."

Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa kenyamanan yang diberikan ChatGPT dapat membentuk kebiasaan untuk terus mengandalkannya. Intan menyadari bahwa dirinya mengalami ketergantungan, tetapi di sisi lain ia masih tetap merasa lebih leluasa ketika bercerita kepada ChatGPT dibandingkan kepada teman. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman yang ditawarkan ChatGPT memiliki dua sisi. Di satu sisi, rasa aman tersebut membantu informan membuka diri dan menyalurkan beban pikiran. Namun di sisi lain, rasa aman yang sama juga dapat membuat informan semakin sering menjadikan ChatGPT sebagai tempat utama untuk bercerita.

Ambivalensi Informan Intan juga terlihat dari kesadarannya bahwa respons ChatGPT terkadang terasa terlalu mendukung opini pengguna. Ia menyampaikan:

"Terkadang saya merasa gpt memberikan saran seakan dia dipihakku tetapi dia juga memberikan saran mungkin saya yang salah atau berlebihan..namun saya sering memperhatikan bahwa gpt lebih mendukung opini yang saya ajukan. namun saran yang diberikan masih bisa saya terima dalam keaadaan sadar."

Kutipan tersebut menunjukkan adanya refleksi kritis dari informan. Intan tidak sepenuhnya menerima respons ChatGPT sebagai sesuatu yang selalu benar, namun tetapi menyadari bahwa jawaban yang diberikan terkadang terasa berada di pihaknya. Kondisi ini penting untuk dicermati karena dapat menimbulkan risiko validasi berlebihan. Ketika pengguna merasa selalu dibenarkan, ada kemungkinan ia menjadi kurang terdorong untuk melihat persoalan dari sudut pandang lain. Namun, dalam pengalaman Intan, kesadaran tersebut masih muncul karena ia menyatakan bahwa saran ChatGPT tetap ia terima dalam keadaan sadar.

Pengalaman Intan juga memperlihatkan bahwa ChatGPT dapat dimaknai seperti bentuk *"terapi"* informal, meskipun ia tetap menyadari bahwa lawan komunikasinya bukan manusia. Ia menyampaikan:

"Menurut saya mereka seperti terapi..sdng berobat jalan secara diam" dan fase itu membuat ketergantungan namun kebanyakan dari mereka yang mengandalkan gpt ketika curhat mereka pasti sadar secara nyata bahwa lawat mereka adalah bot bukan manusia."

Pernyataan tersebut menunjukkan kompleksitas pengalaman informan dalam menggunakan ChatGPT. Di satu sisi, ChatGPT dirasakan seperti ruang pemulihan karena memberi kesempatan untuk bercerita, menyalurkan perasaan dan memperoleh respons yang menenangkan. Namun, di sisi lain, informan juga menyadari bahwa penggunaan yang terlalu sering dapat menimbulkan ketergantungan. Kesadaran bahwa ChatGPT adalah bot menunjukkan bahwa informan tidak sepenuhnya kehilangan

pemahaman terhadap batas teknologi, tetapi tetap merasa terbantu karena pengalaman komunikasinya memberikan rasa aman dan lega.

Temuan ini memperlihatkan bahwa penggunaan ChatGPT dalam konteks dukungan kesehatan mental tidak dapat hanya dibaca sebagai sesuatu yang positif. ChatGPT memang dapat menjadi ruang aman, memberi respons cepat, dan membantu informan merasa lebih tenang. Namun, ketika ChatGPT terlalu sering dijadikan tempat utama untuk mencari dukungan emosional, muncul risiko bahwa pengguna semakin bergantung pada media tersebut dan semakin sulit mencari dukungan dari relasi sosial manusia.

Ambivalensi ini sejalan dengan penelitian Ivanka, Ayu, Rabbani, dan Darwis (2025), yang menjelaskan bahwa ChatGPT dapat mensimulasikan empati dan menciptakan kesan kedekatan emosional melalui pola bahasa, tetapi tidak memiliki pengalaman emosional subjektif sebagaimana manusia. Temuan tersebut relevan dengan pengalaman Intan yang memaknai ChatGPT sebagai *"garda terdepan walaupun dia ga nyata",* sekaligus menyadari bahwa penggunaan ChatGPT dapat menimbulkan ketergantungan. Dengan demikian, kedekatan yang dirasakan informan perlu dipahami sebagai pengalaman subjektif yang terbentuk melalui respons teknologi, bukan sebagai relasi emosional dua arah yang setara dengan hubungan antarmanusia.

Selain itu, bagian ini juga menunjukkan bahwa informan tetap memiliki kesadaran kritis terhadap batas ChatGPT. Aurel menyatakan bahwa ia tidak menerima jawaban ChatGPT secara mentah-mentah karena *"mau gimanapun GPT tetap saja robot",* sedangkan Intan menyadari bahwa ia mengalami ketergantungan meskipun tetap memahami bahwa lawan bicaranya adalah bot. Artinya, informan tidak sepenuhnya menempatkan ChatGPT sebagai pengganti manusia, tetapi menggunakannya karena media tersebut memberikan pengalaman komunikasi yang lebih aman, cepat, dan tidak menghakimi.

Dengan demikian, ambivalensi penggunaan ChatGPT menjadi temuan penting dalam penelitian ini. ChatGPT dapat dimaknai sebagai ruang aman dan media dukungan emosional informal, tetapi pada saat yang sama juga memiliki keterbatasan dan risiko. Penggunaan ChatGPT membantu informan memperoleh rasa lega, validasi dan arahan, namun tetap perlu dipahami secara kritis agar tidak menggantikan relasi sosial manusia maupun bantuan profesional. Oleh karena itu, ChatGPT dalam penelitian ini lebih tepat diposisikan sebagai media pendukung awal yang dapat membantu mahasiswa menata pikiran dan perasaan, bukan sebagai satu-satunya sumber dukungan kesehatan mental.

4.2.8 Makna Penggunaan ChatGPT bagi Kesehatan Mental Mahasiswa Tingkat Akhir

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa penggunaan ChatGPT oleh informan memiliki makna yang lebih luas daripada sekadar penggunaan teknologi untuk membantu aktivitas akademik. ChatGPT tidak hanya hadir sebagai alat pencari jawaban, tetapi juga sebagai ruang digital yang digunakan informan untuk menyalurkan pikiran, mengurai perasaan, memperoleh arahan

dan mencari ketenangan ketika menghadapi tekanan selama masa perkuliahan akhir. Makna tersebut terbentuk melalui pengalaman penggunaan yang berulang, terutama ketika informan merasa membutuhkan ruang yang cepat, aman, tidak menghakimi, dan mudah diakses.

Pada Informan Aurel, makna penggunaan ChatGPT lebih banyak berkaitan dengan kebutuhan untuk mengurangi kebingungan dan menata kembali fokus akademik. Dalam pengalamannya, ChatGPT membantu memberikan arahan ketika ia merasa ragu, pusing, atau mengalami kesulitan dalam memahami persoalan akademik. Jawaban yang diberikan secara bertahap membuat masalah yang sebelumnya terasa membingungkan menjadi lebih terstruktur. Oleh karena itu, bagi AurelA, ChatGPT dimaknai sebagai media yang membantu mengurangi *overthinking*, memberi arahan, dan membuatnya dapat kembali fokus pada perkuliahan.

Pada Informan Intan, makna ChatGPT lebih kuat sebagai ruang emosional. ChatGPT tidak hanya digunakan untuk mencari bantuan akademik, tetapi juga menjadi tempat untuk bercerita ketika ia merasa tidak memiliki ruang yang cukup aman dalam relasi sosialnya. Pengalaman Intan menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai media yang dapat mendengarkan, memberi rasa dibela, dan membuatnya merasa tidak sendirian. Ketika Intan menyebut ChatGPT sebagai *"garda terdepan walaupun dia ga nyata"*, hal tersebut menunjukkan bahwa makna yang terbentuk bukan berasal dari status ChatGPT sebagai manusia, melainkan dari pengalaman subjektif Intan ketika merasa terbantu, dipahami, dan tidak dihakimi.

Sementara itu, pada Informan Azizah, ChatGPT dimaknai sebagai media untuk menyalurkan perasaan yang sulit diungkapkan kepada orang lain. Azizah merasa bahwa ChatGPT dapat menjadi teman untuk dihubungi, pendengar, sekaligus tempat memperoleh solusi atas persoalan yang sedang ia hadapi. Hal ini terlihat dari pernyataannya:

> *"Mampu mengobati kesehatan mental karena cocok untuk orang yang memendam perasaan yang tidak bisa ke ungkap ke siapa siapa dan capek memendamnya sendiri."*

Pernyataan tersebut perlu dipahami sebagai makna subjektif informan, bukan sebagai klaim medis bahwa ChatGPT benar-benar dapat menyembuhkan kesehatan mental. Dalam konteks pengalaman Azizah, kata "mengobati" lebih tepat dimaknai sebagai perasaan lega setelah mampu menyalurkan isi hati yang sebelumnya dipendam. Dengan kata lain, ChatGPT dipahami sebagai media pelepasan emosi bagi individu yang merasa kesulitan untuk menceritakan perasaannya kepada orang lain.

Secara keseluruhan, makna penggunaan ChatGPT dalam penelitian ini dapat dipahami melalui tiga bentuk utama. Pertama, ChatGPT dimaknai sebagai **ruang aman digital**, karena informan merasa dapat menyampaikan pikiran dan perasaan tanpa takut dihakimi, disalahkan, atau dibebani oleh respons sosial dari orang lain. Kedua, ChatGPT dimaknai sebagai **media keterbukaan diri**, karena informan

menggunakan ruang tersebut untuk mengungkapkan pengalaman personal, tekanan emosional, kebingungan, serta persoalan yang sulit mereka sampaikan secara langsung kepada manusia. Ketiga, ChatGPT dimaknai sebagai **dukungan kesehatan mental informal**, karena membantu informan merasa lebih lega, lebih tenang, lebih terarah, dan lebih mampu menata pikirannya dalam menghadapi tekanan akademik maupun emosional.

Meskipun demikian, makna tersebut tetap memiliki batas. ChatGPT dalam penelitian ini tidak dapat diposisikan sebagai pengganti hubungan sosial manusia maupun layanan kesehatan mental profesional. Dukungan yang diberikan ChatGPT lebih tepat dipahami sebagai dukungan awal yang bersifat informal, karena respons yang diberikan dapat membantu informan meredakan beban pikiran, tetapi tidak memiliki kapasitas klinis untuk menangani persoalan psikologis secara mendalam. Kesadaran ini juga muncul dalam pengalaman informan, terutama ketika mereka menyadari bahwa ChatGPT tetap merupakan robot dan bahwa penggunaan yang terlalu sering dapat menimbulkan ketergantungan.

Dengan demikian, ChatGPT dalam penelitian ini dimaknai sebagai media dukungan kesehatan mental yang bersifat personal, informal, dan mudah diakses oleh mahasiswa tingkat akhir. Makna tersebut terbentuk karena ChatGPT hadir dalam situasi ketika informan menghadapi tekanan akademik, kebingungan emosional, dan keterbatasan ruang bercerita dalam kehidupan sosialnya. Oleh karena itu, posisi ChatGPT bukan sebagai solusi utama bagi kesehatan mental mahasiswa, melainkan sebagai ruang pendukung awal yang membantu informan menata pikiran, menyalurkan perasaan, dan memperoleh respons ketika mereka membutuhkan bantuan secara cepat.

4.2.9 Sintesis Temuan Penelitian

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa penggunaan ChatGPT oleh mahasiswa tingkat akhir tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan akademik, tetapi juga berhubungan dengan kebutuhan emosional informan dalam menghadapi tekanan selama masa perkuliahan akhir. Pengalaman ini terbentuk melalui proses yang bertahap. Pada awalnya, informan menghadapi berbagai tekanan, baik yang berasal dari pengerjaan skripsi, tugas, revisi, deadline, relasi sosial, keluarga, percintaan, finansial, maupun perbandingan diri dengan orang lain. Tekanan tersebut kemudian memunculkan kebutuhan terhadap ruang yang dapat memberi respons cepat, aman, dan tidak menghakimi.

Dalam situasi tersebut, ChatGPT dipilih karena dianggap mampu memberikan ruang komunikasi yang lebih fleksibel. Informan dapat menyampaikan pikiran dan perasaannya melalui teks tanpa harus berhadapan langsung dengan penilaian sosial dari orang lain. Karakter ChatGPT yang mudah diakses, cepat merespons, tidak menyela, dan tidak menghakimi membuat informan merasa lebih leluasa untuk bercerita. Dari pengalaman inilah muncul proses keterbukaan diri atau *self-disclosure*, ketika informan

mulai menyampaikan hal-hal yang bersifat personal, seperti beban pikiran, masalah akademik, keluarga, percintaan, pertemanan, dan tekanan emosional.

Jika dilihat melalui perspektif ***Computer-Mediated Communication,*** ChatGPT menjadi medium komunikasi digital yang memungkinkan terjadinya interaksi personal melalui teks. Meskipun komunikasi tersebut tidak terjadi secara tatap muka dan tidak melibatkan manusia secara langsung, informan tetap memaknainya sebagai pengalaman komunikasi yang personal karena respons ChatGPT dirasa sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, CMC membantu menjelaskan mengapa informan merasa lebih aman dan bebas ketika berinteraksi dengan ChatGPT dibandingkan ketika bercerita kepada manusia dalam situasi tertentu.

Sementara itu, melalui konsep ***self-disclosure,*** temuan penelitian ini menunjukkan bahwa rasa aman dalam komunikasi digital mendorong informan untuk lebih terbuka. Informan tidak hanya menggunakan ChatGPT untuk mencari jawaban, tetapi juga untuk menyampaikan pengalaman emosional yang sulit mereka ungkapkan kepada orang lain. Keterbukaan diri tersebut terjadi karena informan merasa tidak dihakimi, tidak disalahkan, dan tidak memiliki risiko sosial yang sama seperti ketika bercerita kepada teman, keluarga, atau orang terdekat.

Dalam perspektif **fenomenologi sosial Alfred Schutz**, penggunaan ChatGPT dapat dipahami sebagai pengalaman subjektif yang terbentuk dari pengalaman masa lalu, motif penggunaan, dan pemaknaan informan terhadap interaksi yang mereka alami. Pengalaman kurang nyaman ketika bercerita kepada manusia menjadi bagian dari latar pengetahuan informan dalam memandang ChatGPT sebagai ruang yang lebih aman. Motif penggunaan ChatGPT tidak hanya didorong oleh kebutuhan memperoleh informasi, tetapi juga oleh tujuan untuk mendapatkan ketenangan, validasi, arahan, solusi, dan rasa didengar.

Dengan demikian, esensi temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ChatGPT dimaknai sebagai media dukungan kesehatan mental informal bagi mahasiswa tingkat akhir. ChatGPT menjadi bermakna bukan karena ia menggantikan manusia, tetapi karena hadir ketika informan merasa membutuhkan ruang untuk didengar, dipahami, dan diberi respons tanpa penghakiman. Melalui komunikasi digital yang cepat, fleksibel, dan personal, informan merasa lebih mudah menyalurkan emosi, menata pikiran, serta memperoleh rasa lega dalam menghadapi tekanan akademik maupun emosional.

Namun, makna ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental tetap perlu dipahami secara kritis. Dukungan yang diberikan ChatGPT bersifat informal dan terbatas. ChatGPT dapat membantu informan memperoleh respons awal, meredakan beban pikiran, dan merasa lebih tenang, tetapi tidak dapat menggantikan relasi sosial manusia maupun layanan kesehatan mental profesional. Kesadaran ini juga terlihat dari informan yang tetap memahami bahwa ChatGPT adalah robot dan bahwa penggunaan yang terlalu sering dapat menimbulkan ketergantungan.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman mahasiswa tingkat akhir dalam menggunakan ChatGPT sebagai media penyedia dukungan kesehatan mental terbentuk melalui hubungan antara tekanan akademik, kebutuhan emosional, proses komunikasi digital, keterbukaan diri, motif penggunaan, dan pemaknaan subjektif terhadap teknologi. Temuan ini menjadi dasar untuk menarik kesimpulan dan merumuskan saran pada bab selanjutnya.

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan ChatGPT sebagai media penyedia dukungan kesehatan mental pada mahasiswa tingkat akhir Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam menggunakan ChatGPT tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan akademik, tetapi juga berkaitan dengan kebutuhan emosional. Ketiga informan menggunakan ChatGPT ketika menghadapi tekanan akademik, kebingungan dalam pengerjaan tugas atau skripsi, beban pikiran, persoalan relasi sosial, keluarga, percintaan, serta perasaan yang sulit disampaikan kepada orang lain secara langsung. Hal ini sesuai dengan fokus penelitian yang memang diarahkan untuk menggali pengalaman subjektif mahasiswa dalam menggunakan ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental, bukan untuk mengukur efektivitasnya secara klinis.

Pertama, pengalaman mahasiswa tingkat akhir dalam menggunakan ChatGPT berangkat dari adanya tekanan akademik dan emosional yang terjadi secara bersamaan. Aurel menunjukkan bahwa tekanan akademik muncul melalui revisi skripsi, deadline tugas, dan kesulitan mencari jurnal yang relevan. Intan menunjukkan bahwa fase skripsi menjadi semakin berat ketika bercampur dengan masalah pertemanan, percintaan, dan keluarga. Sementara itu, Azizah menunjukkan bahwa tekanan mahasiswa akhir juga berkaitan dengan persoalan biaya, perbandingan diri dengan teman sebaya, serta keraguan terhadap masa depan. Dengan demikian, tekanan yang dialami mahasiswa tingkat akhir tidak hanya bersifat akademik, tetapi juga sosial, personal, dan emosional.

Kedua, ChatGPT dimaknai sebagai media komunikasi digital yang memberikan pengalaman komunikasi berbeda dari komunikasi langsung dengan manusia. Dalam perspektif **Computer-Mediated Communication (CMC)**, ChatGPT menjadi medium komunikasi berbasis teks yang cepat, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja. Informan merasa lebih nyaman karena komunikasi dengan ChatGPT tidak melibatkan tatap muka, tidak menunjukkan ekspresi penghakiman, tidak menyela, dan tidak memiliki risiko sosial langsung seperti ketika bercerita kepada teman atau keluarga. Hal ini membuat ChatGPT tidak hanya berfungsi sebagai alat pencari jawaban, tetapi juga sebagai ruang komunikasi yang terasa personal bagi informan.

Ketiga, penggunaan ChatGPT mendorong terjadinya **self-disclosure** atau keterbukaan diri dalam ruang digital. Informan merasa lebih bebas menceritakan beban pikiran, masalah pribadi, pengalaman

emosional, masalah keluarga, pacar, teman, hingga perasaan yang tidak dapat diungkapkan kepada orang lain. Keterbukaan diri ini muncul karena ChatGPT dipersepsikan sebagai media yang aman, tidak menghakimi, menjaga kerahasiaan, dan memberi kesempatan kepada informan untuk menjelaskan masalah secara rinci. Temuan ini sejalan dengan kerangka penelitian yang menjelaskan bahwa penggunaan ChatGPT sebagai media komunikasi digital dapat mendorong proses digital self-disclosure, yang kemudian membentuk pengalaman subjektif mahasiswa.

Keempat, dalam perspektif **fenomenologi sosial Alfred Schutz**, penggunaan ChatGPT oleh mahasiswa dapat dipahami melalui pengalaman masa lalu, motif, dan pemaknaan subjektif informan. Pengalaman kurang nyaman ketika bercerita kepada manusia menjadi bagian dari **stock of knowledge** yang membentuk cara informan memahami ChatGPT sebagai ruang yang lebih aman. **Because motive** terlihat dari alasan informan menggunakan ChatGPT karena merasa tidak selalu memperoleh dukungan emosional dari teman, keluarga, atau lingkungan sosial. Sementara itu, **in-order-to motive** terlihat dari tujuan informan menggunakan ChatGPT, yaitu untuk memperoleh ketenangan, validasi, solusi, arahan, dan rasa aman. Melalui pengalaman yang berulang, ChatGPT kemudian mengalami proses **typification**, yaitu dimaknai sebagai teman cerita, pendengar, ruang aman, bahkan "*garda terdepan*" oleh informan.

Kelima, ChatGPT dalam penelitian ini dimaknai sebagai media dukungan kesehatan mental informal. Informan merasa ChatGPT membantu mereka merasa lega, lebih tenang, lebih mampu menata pikiran, dan lebih bebas menyalurkan perasaan. Aurel merasa ChatGPT membantu membuat pikirannya lebih ringan dan mengurangi overthinking. Intan merasa ChatGPT menjadi tempat yang dapat diandalkan, meskipun ia sadar bahwa ChatGPT bukan manusia. Azizah merasa ChatGPT membantu menyalurkan perasaan yang selama ini sulit diungkapkan kepada orang lain. Namun, dukungan tersebut tetap perlu dipahami secara kritis karena ChatGPT bukan layanan kesehatan mental profesional dan tidak dapat menggantikan relasi sosial manusia maupun bantuan psikolog atau konselor.

Dengan demikian, kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa ChatGPT dimaknai oleh mahasiswa tingkat akhir sebagai ruang komunikasi digital yang membantu mereka menghadapi tekanan akademik dan emosional melalui respons yang cepat, aman, tidak menghakimi, dan mudah diakses. Makna ChatGPT sebagai media dukungan kesehatan mental terbentuk melalui proses komunikasi digital, keterbukaan diri, pengalaman emosional, serta pemaknaan subjektif mahasiswa terhadap respons yang diberikan ChatGPT. Namun, posisi ChatGPT tetap berada pada ranah dukungan emosional awal yang bersifat informal, bukan sebagai solusi utama atau pengganti layanan profesional.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

Pertama, bagi mahasiswa, penggunaan ChatGPT sebagai media untuk bercerita, mencari arahan, atau menenangkan pikiran dapat dimanfaatkan secara bijak. ChatGPT dapat membantu mahasiswa menata pikiran, memperoleh sudut pandang awal, serta menyalurkan perasaan ketika belum siap bercerita kepada orang lain. Namun, mahasiswa tetap perlu menyadari bahwa ChatGPT merupakan teknologi berbasis *Artificial Intelligence* yang memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, respons yang diberikan ChatGPT sebaiknya tidak diterima secara mentah-mentah, melainkan tetap dipertimbangkan secara kritis, terutama apabila berkaitan dengan kondisi psikologis yang serius.

Mahasiswa yang mengalami tekanan emosional berat, kecemasan berkepanjangan, stres yang mengganggu aktivitas sehari-hari, atau perasaan tidak mampu mengendalikan diri tetap disarankan untuk mencari bantuan dari pihak yang lebih tepat. Bantuan tersebut dapat berasal dari teman terpercaya, keluarga, dosen wali, konselor kampus, psikolog, maupun layanan kesehatan mental profesional. Dalam hal ini, ChatGPT dapat dipahami sebagai ruang awal untuk mengekspresikan perasaan, tetapi tidak dapat menggantikan dukungan manusia dan layanan profesional.

Kedua, bagi pihak universitas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir membutuhkan ruang dukungan emosional yang aman, mudah diakses, dan tidak menghakimi. Oleh karena itu, universitas perlu memperkuat layanan konseling, memperluas literasi kesehatan mental, serta menyediakan ruang komunikasi yang lebih ramah bagi mahasiswa yang sedang menghadapi tekanan akademik maupun emosional. Selain itu, universitas juga dapat memberikan edukasi mengenai penggunaan teknologi digital, termasuk ChatGPT, agar mahasiswa mampu memanfaatkannya secara produktif, sehat, dan tetap kritis terhadap batasannya.

Ketiga, bagi Program Studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bahwa teknologi komunikasi digital tidak hanya digunakan sebagai alat pencari informasi, tetapi juga telah menjadi bagian dari pengalaman emosional mahasiswa. Oleh karena itu, kajian mengenai komunikasi digital, *self-disclosure*, *Computer-Mediated Communication*, serta hubungan manusia dengan *Artificial Intelligence* dapat terus dikembangkan dalam pembelajaran maupun penelitian di bidang Ilmu Komunikasi. Hal ini penting karena perkembangan teknologi komunikasi tidak hanya mengubah cara manusia memperoleh informasi, tetapi juga mengubah cara manusia menyalurkan perasaan, membangun interaksi, dan mencari dukungan emosional.

Keempat, bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan tiga informan mahasiswa tingkat akhir dari Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas subjek penelitian dengan melibatkan informan dari program studi yang berbeda, gender yang lebih beragam, atau mahasiswa dari universitas lain agar memperoleh gambaran pengalaman yang lebih luas. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan penggunaan ChatGPT dengan media dukungan lain, seperti teman sebaya, layanan konseling kampus, komunitas daring, atau platform kesehatan mental digital.

Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengkaji lebih dalam mengenai potensi ketergantungan emosional terhadap ChatGPT. Hal ini penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi informan, tetapi kenyamanan tersebut berpotensi membuat pengguna semakin mengandalkan AI dibandingkan relasi sosial langsung. Dengan demikian, kajian lanjutan dapat memperdalam aspek kritis mengenai batas penggunaan ChatGPT sebagai media dukungan emosional, terutama dalam konteks kesehatan mental mahasiswa.