BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena pengungkapan diri manusia kepada *chatbot* AI kini tampak lebih nyata melalui berbagai unggahan pribadi dari para penggunanya di media sosial, seperti yang peneliti temukan di *platform X* atau Twitter. Jenis unggahan seperti ini pada akun pribadi di *platform X* atau Twitter biasanya memang untuk mengungkapkan hal-hal secara pribadi dan tidak dimaksudkan untuk menarik perhatian publik. Alhasil peneliti dapat meminimalisir unggahan-unggahan yang isinya hanya dimaksudkan sebagai hiburan atau sekedar menarik perhatian. Dengan demikian, fenomena pengungkapan diri manusia kepada *chatbot* AI ini memang merupakan suatu tindakan yang serius sekaligus menjadi suatu kecenderungan yang unik dari para penggunanya.

Hal ini dapat dilihat dari sebuah unggahan dari salah satu pengguna pada 3 Agustus 2024 yang menyatakan bahwa dirinya berbagi cerita kepada ChatGPT. Baginya hal ini terasa lebih menyenangkan dibanding bercerita ke teman, karena ChatGPT mampu memberi validasi emosional untuk dirinya (Anonim, 2024a). Unggahan lain pada pengguna yang berbeda pada 13 Oktober 2024 juga ikut menuliskan pengalamannya bersama Gemini yang dinilai memberikan jawaban lebih manusiawi daripada manusia, bahkan membantu pengguna tidur lebih nyenyak (Anonim, 2024b). Tidak hanya itu, peneliti juga menemukan unggahan dari pengguna lainnya pada 5 Februari 2025 yang menyebutkan bahwa Meta AI dapat memberikan kenyamanan tersendiri baginya karena respons yang diberikan disertai dengan nasihat keagamaan (Anonim, 2025). Melalui berbagai contoh

tersebut dapat dilihat bahwa *chatbot* AI kini tidak hanya diposisikan sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai pendengar, pemberi validasi, sekaligus mitra relasional bagi penggunanya.

Kondisi ini secara lebih lanjut juga dapat ditelusuri melalui data dari The AI Index yang dirilis oleh Stanford University pada tahun 2023 lalu, yang mana jumlah kasus dan prahara yang ditimbulkan oleh AI meningkat 26 kali lipat sejak tahun 2012. Misalnya, salah satu kasus yang diberitakan oleh Tim detikInet-detik Jabar pada 2 April 2023, seorang pria di Belgia melakukan bunuh diri diduga karena terdorong oleh hasutan suatu *chatbot* AI bernama Eliza. Istri dari pria tersebut menyebutkan bahwa suaminya lebih memilih untuk mengungkapkan apa pun kekhawatirannya pada *chatbot* AI Eliza daripada ke istrinya sendiri. Dengan begitu, keberadaan *chatbot* AI sebagai mesin yang mampu berkomunikasi dan menjalin hubungan layaknya seperti manusia tersebut kini bukanlah suatu hal yang utopis.

Adapun peninjauan oleh peneliti berdasarkan hasil survei yang dilakukan Ipsos pada tahun 2023, Indonesia tercatat sebagai negara yang paling optimis dalam menilai keuntungan dalam penggunaan AI dengan capaian angka 78%. Selain itu, hasil survei oleh WriterBuddy pada tahun 2023, mencatat Indonesia sebagai negara yang menyumbang 1,4 miliar kunjungan atau 5,6 % dari total *traffic* penggunaan seluruh *chatbot* AI, terbanyak ketiga di dunia. Ditambah dengan data terbaru pada tahun 2024 yang dirangkum oleh Garuda Website, penggunaan AI dalam kehidupan sehari-hari didominasi oleh 43% kalangan Gen Z (berusia 18-24 tahun). Bahkan berdasarkan hasil wawancara awal dari informan Nazmi yang merupakan Gen Z, penggunaan *chatbot* AI seperti Character.AI dan

ChatGPT mulai mejadi tren di media sosial sejak tahun 2023. Banyak diantaranya yang mulai menggunakan *chatbot* AI untuk menceritakan keluhan ataupun masalah pribadi, menjalin hubungan romantis, dan berdiskusi secara kritis. Tren di media sosial inilah yang menjadi faktor pendorong dari ketertarikan salah satu calon informan yang bernama Nazmi untuk pertama kalinya menggunakan *chatbot* AI. Dengan demikian, tinjauan yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa unggahan pengalaman pribadi dari para pengguna *chatbot* AI di media sosial beserta data-data pendukung di atas, dapat menjadi titik awal untuk mengamati lebih dekat aktivitas para pengguna *chatbot* AI lainnya di sekitar lingkungan peneliti.

Lalu, berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti pada salah satu calon informan yang bernama KA, dirinya menggunakan *chatbot* AI pada *platform* Gemini untuk berdiskusi dan mengungkapkan kesulitannya selama menulis novel. Begitu juga dengan pengamatan awal peneliti pada calon informan lainnya yang bernama RDP dan Nazmi, dalam kesehariannya tak jarang mereka pada situasi tertentu juga menceritakan masalah-masalah yang dihadapinya dan menjalani hubungan simulasi tertentu dengan *chatbot* AI seperti ChatGPT, Character.AI, dan Meta AI. Pengamatan awal ini memvalidasi fenomena perilaku yang serupa peneliti lihat melalui unggahan atau komentar di media sosial oleh beberapa pengguna yang juga melakukan tindakan pengungkapan diri kepada *chatbot* AI.

Melalui pengamatan awal tersebut, peneliti melihat bahwa *chatbot* AI memang mampu mengisi peran sosial yang biasanya diisi oleh manusia pada umumnya. Misalnya, *chatbot* AI dapat berperan menjadi teman bicara, mentor, dan pasangan bagi para penggunanya, terutama pada Generasi Z. Hal ini tak

terlepas dari adanya semacam kecenderungan yang mulai bertransformasi dalam melakukan pengungkapan diri itu sendiri, bukan kepada orang terdekat atau orang lain, melainkan kepada *chatbot* AI. Sementara itu, perilaku pengungkapan diri kepada *chatbot* AI ini juga acapkali dinilai tidak wajar dan mendapat stigma buruk dari masyarakat. Artinya, masalah utama terkait dengan perilaku ini tidak hanya bersifat intrinsik antara manusia dan mesin (*chatbot* AI) itu sendiri, melainkan juga bagaimana perilaku tersebut disebabkan dan ditindaklanjuti oleh situasi sosial di sekitarnya (Skjuvea, et. al., 2021).

Merespons potensi masalah dari fenomena yang muncul ini sebagai tindakan yang lebih lanjut, peneliti melihat bahwa tindakan pengungkapan diri ini sebetulnya sudah menjadi hal yang lazim dilakukan oleh sebagian besar penggunanya. Pada situasi tertentu, *chatbot* AI mampu memicu manusia mencapai taraf untuk mengungkapkan diri kepada mesin, alih-alih kepada manusia yang lain. Jika tidak mawas diri, perilaku semacam ini sebenarnya dapat menjadi hambatan dalam menemukan kesempatan komunikasi yang lebih bermakna, dan pada sejumlah kasus dapat menghambat perkembangan hubungan interpersonal (Carnegie, 2012). Adapun menurut Sherry Turkle, seorang sosiolog asal MIT, dalam salah satu kuliahnya di Harvard Law School pada tanggal 20 Maret 2024, Turkle memperingatkan bahwa hal ini dapat merusak kemampuan berempati dan mereduksi penghargaan terhadap hubungan interpersonal.

Masalah dan kekhawatiran ini yang kemudian ingin diteruskan oleh peneliti dari sudut pandang ilmu komunikasi melalui perilaku pengungkapan diri para penggunanya kepada *chatbot* AI. Hal ini dikarenakan pengungkapan diri merupakan jalan utama sekaligus kunci dari perkembangan hubungan antara

manusia (penggunanya) dan *chatbot* AI (Skjuve et al., 2021). Namun, disini peneliti tidak akan menekankan hal yang kasuistik dari suatu fenomena, sebab dalam konteks komunikasi yang membentuk hubungan antara penggunanya dengan *chatbot* AI, seringkali memunculkan pengalaman yang berbeda berdasarkan preferensi penggunanya. Oleh karena itu, pengalaman pengungkapan diri manusia (pengguna) kepada mesin (*chatbot* AI) ini penting untuk diteliti dalam berbagai konteks dan situasi. Alhasil perkembangan AI dapat lebih jauh dalam mempertimbangkan nilai dan atribusi sosial. Dengan begitu, AI tidak akan berjalan sebagai suatu singularitas. Sebab tanpa disadari, pertumbuhan AI secara bertahap telah mentransformasi lanskap komunikasi interpersonal sebagai dasar tataran sosial (Pramana et al., 2023).

Selain itu, fenomena ini juga mengindikasikan bahwa adanya suatu transformasi mesin oleh AI sehingga dapat melakukan percakapan yang interaktif dengan manusia. Alhasil mesin pun mampu merespons secara spontan, masuk akal, dan timbal-balik seperti manusia pada umumnya. Bahkan beberapa *chatbot* AI seperti Google Assistant, Cortana, Alexa, dan Siri tidak hanya bisa merespons, mereka juga bisa mengundang manusia untuk berbicara dengan mereka (Guzman, 2018). Jadi, dalam bentuk yang paling canggih, mesin kini memiliki kemampuan berkomunikasi yang hampir menyerupai manusia dan kemampuan tersebut juga akan terus berkembang. Dengan demikian, teknologi AI mulai mengawali suatu konteks komunikasi yang baru, manusia kini tidak hanya berbicara melalui mesin, tetapi juga kepada dan dengan mesin tersebut, seolah-olah mereka adalah lawan bicara yang setara (Fortunati & Edwards, 2020; Guzman, 2018).

Adapun sebagai pertimbangan yang lebih mendasar, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi pada penelitian ini. Misalnya, dalam penelitian yang berjudul “*Enhancing User's Self-Disclosure through Chatbot AI's Co-Activity and Conversation Atmosphere Visualization* (2022)” oleh Pujiarti, dkk, mereka menggunakan metode kuantitatif desain eksperimental untuk untuk menguji efek dari fitur-fitur non-percakapan, yaitu COA dan CAV. Penelitian tersebut berfokus dalam meningkatkan pengalaman pengungkapan diri pengguna melalui pengujian pada karakteristik *chatbot* AI tersebut. Sementara itu, Meng dan Dai dalam artikelnya yang berjudul *Emotional Support from AI Chatbot AIs: Should a Supportive Partner Self-Disclose or Not?* (2021), mereka melihat bagaimana dan kapan dukungan emosional dari *chatbot* AI efektif dalam mengurangi stres serta kekhawatiran seseorang. Penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor situasi dan *chatbot* AI sangat berpengaruh terhadap dampak dari pengungkapan diri itu sendiri.

Kedua penelitian di atas berangkat dari data-data kuantitatif yang kemudian melalui proses generalisasi. Selain itu, kajian komunikasi di dalamnya kerap terintegrasi dengan lintas disiplin lainnya sehingga terkesan lebih sinergis dan spesifik. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan kebaruan dalam menelusuri suatu fenomena agar dapat mengisi celah dari kedua penelitian di atas. Salah satu cara untuk mencapai kebaruan tersebut yaitu dengan menggunakan pendekatan fenomenologi pasca-intensional. Pendekatan ini berupaya menelusuri suatu fenomena melalui variasi makna pengalaman manusia sebagai sumbernya (Vagle, 2018). Melalui desain penelitian ini, pengalaman yang beragam dari para informan dapat menjadi sumber penelitian yang unik dan mendalam.

Informan pada penelitian ini merupakan para pengguna *chatbot* AI dari kalangan Generasi Z yang intens dalam memakai *chatbot* AI untuk kepentingan pribadi dalam kesehariannya. Selain itu, para informan juga adalah orang-orang yang sudah dikenal baik oleh peneliti. Pertimbangan ini bukanlah suatu keputusan pragmatis yang subjektif, namun didasarkan atas keputusan metodis. Metode fenomenologi pasca-intensional ini lebih maksimal untuk dijalankan jika peneliti telah melakukan pendekatan secara personal kepada informan dalam waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, peneliti memilih para informan dari orang-orang yang memang sesuai dengan kriteria yang dicari dan juga sudah dikenal cukup dekat. Dengan demikian, para informan dapat lebih terjangkau, lebih terbuka, dan tidak memakan banyak biaya serta waktu untuk melakukan pendekatan terhadap para informan penelitian. Dengan catatan bahwa pertimbangan ini dilakukan tanpa mengabaikan relevansi kriteria penelitian itu sendiri.

Kemudian, peneliti juga perlu menjustifikasi konsep dan teori yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal agar dapat diaplikasikan secara dinamis pada penelitian ini. Justifikasi ini disesuaikan melalui teknik berpikir dengan teori dalam desain fenomenologi pasca-intensional. Oleh karena itu, peneliti memerlukan model komunikasi transaksional agen agnostik untuk mendukung justifikasi tersebut sebagai dasar konseptual. Dengan begitu, teori komunikasi antar manusia yang kemungkinan dapat digunakan tidak akan mengganggu prinsip-prinsip penelitian fenomenologi itu sendiri.

Memasuki tahap dalam mengarahkan kompas pada penelitian ini, peneliti akan berfokus pada pengalaman pengungkapan diri manusia (pengguna) kepada mesin (*chatbot* AI) dalam berbagai konteks atau situasi yang mendasarinya.

Merespons cara kerja fenomenologi yang melihat pengalaman dapat terjadi dalam perubahan konteks yang tak berujung, maka pengalaman para informan ini akan dibuka melalui perubahan pengalaman pengungkapan diri dalam berbagai konteks ruang dan situasi. Cara ini sejalan dengan penerapan metode fenomenologi pasca-intensional yang mencari multiplisitas bentuk dari berbagai pengalaman informan.

Kemudian, analisis pada multiplisitas bentuk tersebut akan difokuskan dalam pembahasan pada situasi yang melibatkan pengungkapan masalah pribadi dan kerentanan diri. Pemfokusan pada situasi ini sengaja dilakukan karena merupakan konteks yang paling banyak dialami oleh para penggunanya berdasarkan hasil observasi awal peneliti dalam melihat fenomena penggunaan *chatbot* AI untuk hal-hal yang lebih pribadi. Kemudian, data dari hasil penelitian pada konteks tersebut dianalisis dengan teknik cara berpikir dengan teori dari Deleuze (Jackson dan Quazzi, 2002). Teori yang digunakan adalah teori privasi situasional dan pengungkapan diri sebagai kerangka utama teoritis. Kemudian didukung oleh teori CASA (*Computer As Social Actor*) dan konsep-konsep lainnya. Rangkaian konsep dan teori tersebut akan dianalisis bersama reflektivitas peneliti dalam menggali varian makna yang bersifat tentatif dari pengalaman sebagai sesuatu yang selalu terhubung dan terus berubah (Vagle, 2018).

Lebih lanjut, tidak lupa menegaskan kembali bahwa penelitian ini dirancang sedemikian rupa sebagai respons dari perkembangan teknologi AI dalam ranah ilmu komunikasi. Maka dari itu, penelitian ini memungkinkan untuk dilakukan tanpa harus beririsan dengan disiplin ilmu lainnya. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Angeli Marie Widener dalam tesisnya yang berjudul *Need to Belong, Privacy Concerns, and Self-disclosure in Chatbot AI*

(*Artificial Intelligence Interaction*) (2019), di mana Widener memilih salah satu fokus penelitiannya dalam hal pengungkapan diri pengguna kepada *chatbot* AI. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk dilakukan bukan hanya sebagai suatu keheranan pada fenomena pengungkapan diri manusia kepada *chatbot* AI saja. Namun, juga penting untuk dipahami karena masalah penelitian ini mengungkap kembali sesuatu yang selama ini tampak telah hilang dalam disiplin ilmu komunikasi, di mana fokus-fokus penelitian sepenuhnya tertuju pada komunikasi yang dimediasi komputer (Westerman et. al., 2020).

1.2 **Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini melalui pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana makna sementara dari pengalaman pengungkapan masalah pribadi dan kerentanan diri manusia (pengguna) kepada mesin (*chatbot* AI)?”

1.3 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan pengalaman pengungkapan masalah pribadi dan kerentanan diri manusia (pengguna) kepada mesin (*chatbot* AI) yang terkait dengan isu komunikasi interpersonal pada Generasi Z.
2. Menganalisis produksi, provokasi, dan garis pelarian dari pengalaman (makna sementara) pengungkapan masalah pribadi dan kerentanan diri manusia (pengguna) kepada mesin (*chatbot* AI) yang terkait dengan isu komunikasi interpersonal pada Generasi Z.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi upaya pengembangan dalam disiplin Ilmu Komunikasi khususnya mengenai kajian fenomenologi, komunikasi interpersonal, manajemen komunikasi, dan komunikasi manusia-mesin.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang relevan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan dalam mengembangkan teori dan konsep pengungkapan diri klasik untuk ditransformasi dalam model komunikasi manusia-mesin.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat (terutama generasi z) terkait pengalaman komunikasi dari pengguna *chatbot* AI, khususnya dalam melakukan pengungkapan diri kepada *chatbot* AI. Hasil penelitian ini juga nantinya bisa menjadi rujukan atau gambaran bagi pengembangan *chatbot* AI agar lebih mempertimbangkan aspek sosio-emosional manusia dalam berkomunikasi. Dengan demikian, AI tidak hanya dapat berkembang secara teknis, namun juga memperhatikan pertimbangan yang lebih manusiawi agar menciptakan pengalaman yang lebih baik dan aman bagi para penggunanya.