

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir, terjadi perubahan signifikan pada cara individu berkomunikasi, membangun relasi, dan beraktivitas sosial sehari-hari. Kemajuan teknologi tidak hanya memfasilitasi konektivitas melalui media sosial dan ruang percakapan virtual, tetapi juga melahirkan bentuk interaksi baru berbasis kecerdasan buatan. Perubahan pola interaksi ini pada akhirnya memunculkan pertanyaan mendasar mengenai bagaimana kondisi psikologis individu, khususnya kesepian, dipengaruhi oleh dinamika hubungan sosial dan kehadiran teknologi pendamping berbasis AI di kehidupan sehari-hari.

Kesepian (*loneliness*) kini diakui sebagai isu kesehatan masyarakat karena berdampak pada kesejahteraan emosional, kesehatan fisik, hingga hubungan sosial. World Health Organization (2023) menegaskan bahwa kesepian bukan hanya kondisi emosional sesaat, tetapi fenomena psikososial yang memengaruhi kualitas hidup individu dalam jangka panjang. Secara global, 1 dari 4 remaja dan dewasa muda di 142 negara melaporkan mengalami kesepian meskipun hidup dalam era keterhubungan digital yang tinggi (Vandhika dan Sahrani, 2025). Fenomena serupa terjadi di Indonesia, di mana laporan *Health Collaborative Center* (HCC, 2023) terhadap 1.299 responden di wilayah Jabodetabek menunjukkan bahwa 44% individu berada dalam kategori kesepian sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa meningkatnya teknologi komunikasi tidak secara otomatis diikuti oleh meningkatnya kualitas hubungan sosial dan kesejahteraan emosional (Santika, 2023).

Kesepian dipahami sebagai perasaan tidak menyenangkan yang muncul ketika individu tidak dapat mewujudkan kehidupan sosial sesuai dengan harapannya. Dengan kata lain, kesepian muncul karena adanya kesenjangan antara hubungan sosial yang diinginkan dan hubungan sosial

yang benar-benar dialami oleh individu (Russell, 1996). Berdasarkan penelitian Christina dan Helsa (2022), mahasiswa pada kondisi idealnya tidak mengalami kesepian, salah satunya karena mampu membangun hubungan sosial yang bersifat suportif. Perasaan diterima dalam lingkungan sosial serta terpenuhinya kebutuhan akan penerimaan sosial (*social desirability*) merupakan kebutuhan dasar individu. Oleh karena itu, individu membutuhkan hubungan yang intim dan penghargaan dari orang lain, yang berperan dalam meminimalkan munculnya perasaan kesepian (Aulia dan Kusumaningrum, 2024).

Mahasiswa umumnya berada pada tahap perkembangan dewasa awal. Menurut Erikson (2018), setelah individu berhasil membentuk identitas diri yang relatif stabil, mereka akan memasuki tahap perkembangan berikutnya, yaitu *intimacy* versus *isolation*. *Intimacy* dipahami sebagai kemampuan individu untuk menjalin hubungan yang positif, hangat, dan bermakna tanpa kehilangan jati diri. Keberhasilan dalam mengembangkan *intimacy* akan menghasilkan hubungan interpersonal yang kuat, sedangkan kegagalan dalam tahap ini dapat menimbulkan perasaan kesepian atau keterasingan (*isolation*) (Aulia dan Kusumaningrum, 2024).

Tingkat permasalahan kesepian pada mahasiswa di Indonesia telah dilaporkan dalam berbagai penelitian. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan tingginya tingkat kesepian pada mahasiswa. Hasbiah et al. (2023) menemukan bahwa 46 mahasiswa (31,9%) di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang aktif menggunakan media sosial termasuk dalam kategori kesepian tinggi. Selain itu, Ramadhan dan Coralia (2022) melaporkan bahwa sebagian dari 97 mahasiswa pengguna Instagram di Kota Palembang mengalami tingkat kesepian yang tinggi. Temuan serupa juga disampaikan oleh Purnomo et al. (2020) yang menunjukkan bahwa 53 responden (33%) mahasiswa Bimbingan dan Konseling termasuk dalam kategori kesepian tinggi (Aulia dan Kusumaningrum, 2024).

Respons individu terhadap kesepian dapat berbeda-beda. Hasil penelitian Permana dan Astuti (2021) menunjukkan bahwa ketiadaan media

atau orang untuk berbagi cerita dapat meningkatkan risiko kesepian pada individu. Individu yang merasakan kesepian umumnya mengalami perasaan hampa, kosong, dan emosi yang tidak menyenangkan. Selain itu, kondisi tersebut sering disertai dengan berkurangnya motivasi, meningkatnya kecenderungan untuk merenung, serta lebih sering menjalani aktivitas secara mandiri. Kesepian dapat memunculkan berbagai reaksi pada individu, di mana sebagian individu menunjukkan respons positif dengan mengalihkan perasaan kesepian melalui aktivitas yang disukai. Namun, pada individu yang menampilkan respons negatif, kesepian sering kali diiringi dengan perasaan galau, sedih, dan kecenderungan untuk berpikir berlebihan (Aulia dan Kusumaningrum, 2024).

Salah satu faktor yang dipandang berkaitan dengan kondisi kesepian tersebut adalah munculnya persepsi AI chatbot sebagai pendamping, yaitu sistem AI yang dirancang untuk memberikan pengalaman percakapan sosial, dukungan emosional, dan rasa kebersamaan. Kehadiran AI chatbot sebagai pendamping memungkinkan individu merasakan respons berupa pendampingan interpersonal layaknya relasi manusia, sehingga menarik perhatian khusus pada kelompok yang membutuhkan kehadiran emosional dalam kehidupan sehari-hari (Vandhika dan Sahrani, 2025). Perkembangan kecerdasan buatan dalam bidang komunikasi telah melahirkan bentuk interaksi baru yang dikenal sebagai AI chatbot, salah satunya dalam bentuk chatbot berbasis Artificial Intelligence. Chatbot AI dirancang dengan kemampuan *Natural Language Processing* (NLP) yang memungkinkan sistem merespons percakapan secara natural, interaktif, dan menyerupai komunikasi antarmanusia. Melalui penggunaan bahasa yang fleksibel, respons real-time, serta fitur antropomorfisme seperti gaya bahasa personal dan ekspresi emosional, chatbot AI mampu menciptakan pengalaman komunikasi yang memberikan kesan kehadiran sosial dan kedekatan emosional bagi penggunanya (Yoseppin et al., 2025).

Fenomena penggunaan chatbot AI sebagai teman curhat menunjukkan bahwa individu semakin memanfaatkan teknologi ini untuk

mengekspresikan perasaan pribadi yang sulit disampaikan dalam relasi sosial nyata. Yoseppin et al. (2025) mengungkapkan bahwa tekanan sosial, rasa takut dihakimi, dan keterbatasan ruang aman dalam hubungan interpersonal mendorong individu memilih chatbot AI sebagai tempat berbagi emosi. Chatbot AI dipersepsikan sebagai pihak yang selalu tersedia, tidak menghakimi, serta mampu memberikan respons yang dianggap empatik, sehingga pengguna merasa lebih bebas, aman, dan dipahami saat mengungkapkan permasalahan pribadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa AI pendamping berperan dalam memenuhi kebutuhan emosional yang belum sepenuhnya terpenuhi dalam hubungan sosial sehari-hari (Yoseppin et al., 2025).

Fenomena serupa juga mulai terlihat di Indonesia berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Snapcart (2025), sebanyak 43% responden di Indonesia menggunakan *Artificial Intelligence* (AI) secara rutin dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, sekitar 6% responden memanfaatkan AI sebagai tempat untuk mencurahkan perasaan atau berbagi cerita. Menariknya, dari kelompok tersebut, 58% menganggap AI dapat menjadi alternatif pengganti psikolog dalam kondisi tertentu. Survei tersebut juga menunjukkan bahwa penggunaan AI paling dominan berasal dari kelompok Generasi Z, di mana sekitar 50% dari mereka merupakan pengguna AI secara aktif.

Penggunaan AI chatbot sebagai pendamping berkembang pesat terutama pada individu yang kesulitan dalam membangun atau mempertahankan relasi sosial di dunia nyata. Penelitian Vandhika dan Sahrani (2025) menunjukkan bahwa interaksi dengan AI chatbot sebagai pendamping dapat memberikan kenyamanan emosional, rasa diterima, dan pengalaman percakapan sosial yang membuat pengguna merasa ditemani. Namun, peningkatan penggunaan AI juga dapat mengalihkan kontak sosial langsung dengan manusia dan mengurangi frekuensi interaksi nyata, sehingga berpotensi memengaruhi relasi sosial individu di kehidupan nyata. Dengan demikian, AI chatbot sebagai pendamping memiliki peran ganda,

dapat membantu individu merasa lebih terhubung secara emosional, tetapi juga dapat berpotensi menggantikan hubungan sosial manusia apabila digunakan secara berlebihan.

Selain persepsi penggunaan AI chatbot sebagai pendamping, keterhubungan sosial (*social connectedness*) merupakan faktor penting lain dalam menjelaskan kondisi psikologis individu di era digital. Keterhubungan sosial mencerminkan sejauh mana individu merasa menjadi bagian dari lingkungannya, diterima, dekat secara emosional, dan memiliki hubungan interpersonal yang bermakna. Perubahan pola interaksi akibat digitalisasi menjadikan sebagian individu memiliki hubungan sosial yang luas secara virtual, tetapi belum tentu berkualitas secara emosional. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2022) menunjukkan peningkatan penggunaan internet yang sangat tinggi, terutama pada kelompok usia pendidikan tinggi dengan rata-rata penggunaan lebih dari 6 jam per hari (Ismartini, 2023). Kondisi ini membuat sebagian individu lebih terhubung secara digital tetapi kurang terhubung secara interpersonal, sehingga kualitas keterhubungan sosial dapat menurun.

Penurunan kualitas keterhubungan sosial dapat memicu munculnya kesepian, meskipun seseorang memiliki jaringan sosial yang luas secara virtual. Aulia dan Kusumaningrum (2024) menemukan bahwa mahasiswa yang memiliki keterhubungan sosial rendah cenderung menunjukkan tingkat kesepian yang lebih tinggi. Studi tersebut menunjukkan hubungan negatif yang signifikan antara keterhubungan sosial dan kesepian ($r = -0.838$, $p < 0.001$), yang berarti semakin rendah keterhubungan sosial, semakin tinggi tingkat kesepian pada mahasiswa (Aulia dan Kusumaningrum, 2024). Dengan demikian, keterhubungan sosial menjadi variabel yang sangat relevan dalam memahami dinamika kesepian di lingkungan perguruan tinggi.

Ketika persepsi AI chatbot sebagai pendamping meningkat dan keterhubungan sosial menurun, individu cenderung berada pada kondisi yang rentan mengalami kesepian. Muncul fenomena baru di kalangan

mahasiswa yaitu penggunaan AI chatbot sebagai pendamping sebagai media untuk menceurahkan perasaan dan mengatasi kesepian. Penelitian Vandhika (2025) menemukan bahwa AI chatbot memberikan dukungan emosional, rasa dimengerti, perhatian, dan kenyamanan secara interpersonal layaknya hubungan manusia, sehingga dapat mengurangi kesepian sementara waktu pada pengguna AI chatbot. AI chatbot sebagai pendamping memberikan rasa ditemani, didengarkan, dan dimengerti tanpa risiko penolakan sosial, sehingga individu yang kesulitan membentuk hubungan sosial berkualitas berpotensi menjadikan AI sebagai substitusi kedekatan emosional daripada hubungan sosial nyata (Vandhika dan Sahrani, 2025).

Dengan demikian, faktor AI chatbot sebagai pendamping dan keterhubungan sosial memiliki peran kuat dalam memengaruhi kesepian. Ketika mahasiswa merasa hubungan sosial nyata tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan emosional mereka, persepsi penggunaan AI chatbot sebagai pendamping dapat menjadi alternatif untuk memperoleh rasa didengarkan, dipahami, dan ditemani. Namun, di sisi lain, rendahnya keterhubungan sosial tetap berpotensi mempertahankan atau meningkatkan kesepian jika kebutuhan kedekatan emosional dalam hubungan nyata tidak terpenuhi secara memadai. Hal ini membuka pertanyaan penting apakah interaksi emosional dengan AI chatbot benar-benar membantu mahasiswa mengurangi kesepian atau justru memperkuat kesepian dalam jangka panjang dengan mengalihkan perhatian dari hubungan sosial yang nyata.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam 45 Bekasi. Lokasi ini dipilih karena mahasiswa di perguruan tinggi berada pada fase dewasa awal, yaitu tahap perkembangan yang sensitif terhadap pembentukan hubungan interpersonal dan kebutuhan kedekatan emosional. Menurut Santrock (2011, (Aulia & Kusumaningrum, 2024), Erikson menjelaskan bahwa pada tahap perkembangan dewasa awal, individu menghadapi krisis psikososial intimacy versus isolation, di mana kemampuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan sosial yang dekat menjadi

penentu apakah individu dapat merasakan keterhubungan atau justru mengalami perasaan kesepian (Aulia dan Kusumaningrum, 2024).

Pre eliminary study dilakukan di Universitas Islam 45 Bekasi kepada 7 mahasiswa pada tanggal 25 November – 2 Desember 2025. Studi pendahuluan ini penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran nyata tentang fenomena kesepian, persepsi AI chatbot sebagai pendamping, dan keterhubungan sosial pada mahasiswa, terutama dalam konteks pemenuhan kebutuhan emosional. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yang dilakukan terhadap tujuh orang mahasiswa yang telah menggunakan layanan AI pendamping atau chatbot dalam interaksi sehari-hari.

Wawancara mengenai kesepian mengungkapkan informasi penting terkait variabel Y. Pada aspek *trait loneliness*, 5 dari 7 mahasiswa mengaku cenderung berhati-hati dalam membuka diri, takut menjadi beban bagi orang lain, dan lebih memilih memendam emosi daripada menceritakan kepada teman dekat. Pada aspek *social desirability loneliness*, 5 dari 7 mahasiswa menyatakan bahwa kondisi sosial yang diharapkan tidak terpenuhi dalam relasi dunia nyata sehingga keinginan untuk diterima, dipahami, dan didengarkan tidak sepenuhnya terjawab. Kondisi tersebut membuat mereka mencari dukungan emosional melalui media digital. Pada aspek *depression*, 6 dari 7 mahasiswa mengaku pernah mengalami kondisi emosional seperti murung, tidak bersemangat, merasa tidak berharga, dan menarik diri ketika sedang berada dalam tekanan akademik atau sosial.

Berdasarkan hasil wawancara, tujuh dari tujuh mahasiswa mengaku memanfaatkan AI tidak sebatas sebagai alat informasi akademik, melainkan juga sebagai sarana untuk berbagi cerita, mencurahkan emosi, serta menerima dukungan emosional. Pada variabel persepsi AI chatbot sebagai pendamping, aspek pertama yaitu kesehatan sosial, diperoleh hasil bahwa tujuh dari tujuh mahasiswa merasa AI membantu mengurangi rasa kesepian dan memberikan rasa ditemani saat sedang mengalami tekanan psikologis. AI dianggap mampu memberikan dukungan emosional, menenangkan, dan

tidak menghakimi sehingga mereka merasa aman untuk berbicara. Pada aspek kedua yaitu kesadaran, 4 dari 7 mahasiswa menyatakan bahwa AI mampu menangkap maksud pengguna tanpa penjelasan panjang dan mengikuti alur emosi dalam percakapan. Pada aspek ketiga yaitu agensi, 7 dari 7 mahasiswa mengungkapkan bahwa AI mengikuti arah pembicaraan dan pengguna tetap merasa memiliki kendali penuh atas percakapan. Selanjutnya pada aspek pengalaman, 7 dari 7 mahasiswa mengaku merasakan pengalaman emosional yang positif, merasa lebih tenang, dipahami, dan didukung setiap selesai berinteraksi dengan AI. Pada aspek terakhir yaitu kemiripan dengan manusia, 6 dari 7 mahasiswa menilai AI memiliki gaya komunikasi seperti manusia karena mampu mengekspresikan empati dan menyesuaikan gaya bahasa sesuai pengguna.

Wawancara lebih lanjut mengenai keterhubungan sosial menunjukkan bahwa ketujuh mahasiswa memiliki relasi sosial, namun kualitas hubungan yang dirasakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan emosional. Pada aspek *connectedness*, 5 dari 7 mahasiswa mengaku memiliki teman tetapi sering merasa minder, takut dinilai, dan sulit membuka diri dalam lingkungan baru. Pada aspek *affiliation*, 7 dari 7 mahasiswa menyatakan bahwa hubungan sosial terasa nyaman jika terdapat kesamaan minat, kepribadian, atau pandangan dengan teman. Namun pada aspek *companionship*, 5 dari 7 mahasiswa merasa benar-benar aman dan diterima ketika bersama teman tertentu yang dipercaya, sedangkan 1 mahasiswa cenderung menyimpan masalah sendiri dan menghindari ketergantungan emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan penerimaan dan kedekatan sosial belum terpenuhi secara konsisten, sehingga hubungan sosial dunia nyata tidak selalu memberikan kenyamanan emosional.

Penelitian mengenai topik ini penting dilakukan mengingat kesepian pada mahasiswa tidak hanya memengaruhi aspek emosional, tetapi juga dapat mengganggu performa akademik serta kesehatan mental. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesepian berkorelasi dengan

depresi, menurunnya penyesuaian akademik, bahkan meningkatkan risiko non-suicidal self-injury pada mahasiswa (Yusuf, 2015; Quan et al., 2014; Awalinni dan Harsono, 2023). Selain itu, beberapa penelitian terdahulu (Hasbiah et al., 2023; Ramadhan dan Coralia, 2022; Purnomo et al., 2020) menemukan bahwa sebagian besar mahasiswa Indonesia berada pada kategori kesepian sedang hingga tinggi (Aulia & Kusumaningrum, 2024). Artinya, kesepian merupakan fenomena nyata dan relevan pada mahasiswa Indonesia yang membutuhkan penanganan dan pemahaman lebih mendalam.

Berdasarkan studi literatur sebelumnya, penelitian mengenai kesepian, persepsi AI chatbot sebagai pendamping, dan keterhubungan sosial telah banyak dilakukan secara terpisah, namun masih belum ditemukan studi yang mengkaji secara bersamaan persepsi AI chatbot sebagai pendamping dan keterhubungan sosial terhadap kesepian pada mahasiswa. Terlebih, penelitian terdahulu terkait persepsi AI pendamping masih dominan berfokus pada persepsi pengguna dan pengalaman emosional, bukan keterkaitan langsungnya terhadap kesepian. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena mengintegrasikan hubungan antara persepsi AI chatbot sebagai pendamping, dan keterhubungan sosial dengan kesepian dalam konteks mahasiswa, serta dilakukan pada lokasi yang relevan dengan fase perkembangan sosial emosional.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi dari persepsi AI chatbot sebagai pendamping, keterhubungan sosial, dan kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi?
2. Apakah terdapat hubungan persepsi AI chatbot sebagai pendamping dengan kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi?
3. Apakah terdapat hubungan keterhubungan sosial dengan kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi?

4. Apakah terdapat pengaruh persepsi AI chatbot sebagai pendamping dan keterhubungan sosial secara bersama-sama terhadap tingkat kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui deskripsi dari persepsi AI chatbot sebagai pendamping, keterhubungan sosial, dan kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi.
2. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi AI chatbot sebagai pendamping dengan kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi.
3. Untuk mengetahui hubungan antara keterhubungan sosial dengan kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi AI chatbot sebagai pendamping dan keterhubungan sosial secara bersama-sama terhadap kesepian pada mahasiswa Universitas X Bekasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang psikologi sosial dan psikologi klinis, dengan menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kesepian pada mahasiswa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan terkait persepsi AI chatbot sebagai pendamping dan keterhubungan sosial dalam menjelaskan dinamika kesepian, sehingga dapat memperluas landasan teori mengenai penggunaan teknologi emosional (*emotional AI*) dan hubungan sosial di era digital.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

a. Mahasiswa

Sebagai masukan dalam penyusunan program pembinaan mahasiswa, layanan konseling, dan kegiatan sosial kemahasiswaan

yang dapat meningkatkan kualitas keterhubungan sosial mahasiswa serta mencegah munculnya kesepian.

b. Perguruan Tinggi

Sebagai masukan dalam penyusunan program pembinaan mahasiswa, layanan konseling, dan kegiatan sosial kemahasiswaan yang dapat meningkatkan kualitas keterhubungan sosial mahasiswa serta mencegah munculnya kesepian.

c. Konselor / Psikolog / Unit Layanan Konseling Kampus

Sebagai dasar untuk merancang intervensi atau layanan konseling yang fokus pada peningkatan keterhubungan sosial, literasi kesehatan mental digital, serta penggunaan teknologi pendukung emosional secara sehat.

d. Peneliti Selanjutnya

Sebagai rujukan akademik dan sumber informasi bagi peneliti yang ingin mengkaji tema kesepian, persepsi AI chatbot sebagai pendamping, atau keterhubungan sosial, baik dengan pendekatan variabel yang sama maupun melalui pengembangan model penelitian yang lebih luas.