

Fenomena *Chatbot AI* Sebagai Teman Curhat: Implikasi Pada Hubungan Antarpribadi di Era Digital

Graciella Yoseppin¹, Putu Ayu Mas Nagita Dewi², Yuni Kashih Purba³

Universitas Pelita Harapan

01689240005@student.uph.edu¹, 01689240016@student.uph.edu², 01689240014@student.uph.edu³

ABSTRAK: Fenomena penggunaan *Chatbot AI* sebagai teman curhat semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi. Penelitian ini mengkaji fenomena penggunaan Chatbot AI sebagai teman curhat yang semakin populer di era digital. Dengan mengacu pada teori *Beyond Human Communication* yang menggarisbawahi hubungan antara manusia dan teknologi dalam komunikasi modern, menggunakan pendekatan kualitatif dan metode *systematic literature review* (SLR), penelitian ini mengungkap bagaimana interaksi dengan *chatbot* memengaruhi hubungan antarpribadi dan persepsi kualitas komunikasi. Hasil menunjukkan bahwa Chatbot AI, berkat kemampuan *Natural Language Processing* (NLP), dapat memberikan pengalaman komunikasi yang mirip dengan interaksi manusia, serta menawarkan dukungan emosional yang mudah diakses. Namun, ketergantungan berlebihan pada *chatbot* dapat mengurangi kemampuan individu untuk berkomunikasi secara mendalam dengan sesama manusia. Meskipun *chatbot* memberikan respons cepat dan akurat, mereka tidak dapat mengantikkan makna dan kedalaman dalam komunikasi manusia. Penelitian ini menekankan pentingnya menjaga keseimbangan antara penggunaan teknologi dan interaksi manusia untuk mempertahankan hubungan sosial antarindividu.

Kata kunci: *chatbot AI, Beyond Human Communication, hubungan antarpribadi, SLR, digitalisasi*

ABSTRACT: The phenomenon of using AI chatbots as confidants has been on the rise alongside advancements in communication technology. This research examines the increasing popularity of AI chatbots as companions for sharing personal thoughts in the digital era. By referencing the *Beyond Human Communication* theory, that highlights the connection between people and technology in modern communication, we used a qualitative approach and a systematic literature review to explore how chatting with these bots affects personal relationships and how we perceive communication quality. Results reveal that AI chatbots, by *Natural Language Processing* (NLP) abilities, can create a communication experience that feels quite like talking with another person. Chatbot AI offer emotional support that readily available. However, relying too much on chatbots can hinder a person's ability to engage in deeper, more meaningful conversations with other humans. While these bots can provide quick and accurate responses, they lack the depth and significance that come with human interactions. This research highlights the need to strike a balance between using technology and maintaining genuine human connections to keep our social relationships strong.

Keywords: *chatbot AI, Beyond Human Communication, interpersonal relations, SLR, digitalization*

PENDAHULUAN

Dalam era modern, khususnya beberapa tahun terakhir ini manusia hidup di tengah perubahan besar yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi ini terus menunjukkan kenaikan dalam setiap tahunnya. Pada tahun 2020 Badan Pusat Statistik Indonesia mencatat adanya kenaikan Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berawal 5,32 pada tahun 2019 naik menjadi 5,59 pada tahun 2020 (<https://www.bps.go.id/id/>). Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan TIK terus berkembang pesat di Indonesia.



Gambar 1. Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK)

Sumber: BPS, 2024

Perkembangan ini terus membuat kemajuan teknologi yang luar biasa, dimana secara tradisional komunikasi bisa dilakukan dengan sesama individu atau individu-kelompok, namun dalam kemajuan teknologi membuat komunikasi manusia yang bersanding teknologi *Artificial Intelligence* sendiri menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Menjadi bagian dari kehidupan manusia modern, perangkat berbasis AI ini kemudian tidak dipandang lagi menjadi hal yang sederhana namun telah berkembang menjadi teman komunikasi manusia yang sering diajak berbicara seperti salah satu contohnya adalah Chatbot AI.

Chatbot AI tidak hanya dapat menjalankan perintah dari penggunanya secara teknis, namun juga dapat memberikan solusi untuk memenuhi kebutuhan manusia akan berkomunikasi. Sebuah

studi oleh Kemp (2023) menyoroti bagaimana alat komunikasi digital, termasuk *chatbot* yang didukung AI, telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan modern. Berbagai *platform* mengintegrasikan alat-alat ini untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam hal ini Chatbot AI bahkan dapat menjadi pendengar dan mencoba memahami emosi pengguna dalam tingkat tertentu. Fenomena ini sendiri menunjukkan bahwa terjadi perubahan cara manusia berkomunikasi, di sisi lain perlahan membentuk pola interaksi komunikasi di dunia modern ini. Setelah perkembangan teknologi berbasis AI, semakin banyak manusia yang berkomunikasi bahkan bergantung pada teknologi ini untuk sekadar keperluan praktisnya seperti mencari informasi, memesan tiket, bahkan menyelesaikan masalah layanan pelanggan hingga menjawab pertanyaan personal untuk mendapat rekomendasi atau untuk memiliki teman berbicara.

Teknologi AI ini, khususnya pola pemrosesan bahasa alaminya atau *Natural Language Processing* (NLP), menurut Jurafsky dan Martin (2021), kemajuan Pemrosesan Bahasa Alami (*Natural Language Processing*) secara signifikan meningkatkan kemampuan mesin untuk memahami bahasa manusia. Hal ini memungkinkan Chatbot AI untuk menafsirkan konteks, nada, dan maksud dengan lebih efektif, sehingga memungkinkan perangkat ini untuk dapat memahami komunikasi dalam hal ini percakapan baik dengan penggunanya. Tidak hanya untuk memahami pola susunan kata-kata, Chatbot AI dapat memahami konteks bahkan merespon secara personal. Hal ini pun dapat meningkatkan pengalaman pengguna Chatbot AI, dan secara personal dapat membantu manusia memenuhi kebutuhannya. Selain itu, Chatbot AI memberikan kesempatan pada penggunanya untuk mengakses selama 24 jam, yang tidak dapat diberikan oleh manusia kepada manusia dalam konteks berkomunikasi secara terus menerus tanpa rasa lelah.

Melihat masyarakat modern masa kini cenderung memilih berkomunikasi dan bersosialisasi melalui pesan instan melalui media sosial, Chatbot AI ini sendiri diintegrasikan ke dalam platform pesan instan dan media sosial tersebut untuk mendukung pelayanan dan memenuhi kebutuhan manusia, sebagai contoh dalam dunia kerja chatbot dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan

dengan konteks administratif, memberikan jawaban secara cepat, juga dapat digunakan untuk memberi pelatihan singkat. Dalam dunia pendidikan, Chatbot AI membantu siswa memahami pelajaran dengan memberikan penjelasan yang interaktif dan mendetail.

Dalam bidang kesehatan, Adamopoulou dan Moussiades (2020) mencatat bahwa chatbot semakin banyak digunakan untuk memeriksa gejala dan konsultasi medis awal, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien. Bahkan di sektor layanan kesehatan, chatbot telah mulai mengambil perannya untuk digunakan memberikan informasi awal tentang gejala penyakit sebelum pasien bertemu dokter. Kemudian Adamopoulou dan Moussiades, menjelaskan bahwa chatbot AI semakin banyak digunakan dalam sektor kesehatan untuk mendukung kesehatan mental dengan menyediakan dukungan awal yang dapat diakses kapan saja. Dalam hal ini, chatbot AI berfungsi sebagai mediator komunikasi yang menyediakan ruang bagi pengguna untuk mengekspresikan perasaan dan kekhawatiran mereka.

Bersamaan dengan meningkatnya penggunaan teknologi untuk berkomunikasi oleh manusia, banyak orang kini beralih ke Chatbot AI untuk menjadi teman berbicara, terutama ketika manusia merasa kesulitan untuk berbicara dengan orang lain. Bercerita umumnya dilakukan dalam konteks interaksi manusia dengan sesamanya. Tapi kini, Chatbot AI menjadi pilihan lain yang menarik, terutama bagi individu yang merasa kurang nyaman atau kesulitan untuk berbicara dengan orang lain, baik karena alasan pribadi, budaya, atau bahkan kecemasan sosial. Dalam konteks komunikasi yang berhubungan dengan emosional, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa individu dapat merasa lebih nyaman berbicara tentang masalah pribadi dengan Chatbot AI karena mereka tidak perlu khawatir akan mengecewakan atau membebani orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh Cheng et al. (2021) menemukan bahwa individu yang merasa terisolasi atau mengalami kecemasan sosial cenderung akan memilih untuk berkomunikasi dengan Chatbot AI karena sifatnya yang anonim dan bebas dari penilaian atau perasaan dihakimi. Hal ini sangat relevan mengingat bahwa tekanan sosial sering kali membatasi kebebasan seseorang untuk mengungkapkan masalah pribadi.

Fenomena meningkatnya komunikasi dengan Chatbot AI sebagai teman bercerita ini tidak hanya mencerminkan kemajuan teknologi saja, tetapi juga menggambarkan bagaimana masyarakat merespons perubahan zaman yang menuntut efisiensi, kenyamanan, dan fleksibilitas. Dalam konteks ini, penelitian menjadi sangat penting untuk menggali lebih dalam mengapa manusia semakin intens berkomunikasi dengan chatbot. Pemahaman ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan teknologi *chatbot* yang tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis tetapi juga menghormati nilai-nilai sosial dan etika, sehingga tetap mendukung interaksi manusia yang sehat dan bermakna di tengah dominasi teknologi. Didukung pula dengan pendapat oleh Schafer (2023), yang fokus kepada ekspresi emosional, di mana *chatbot* mampu membangun ikatan yang lebih dalam dengan pengguna, yang selanjutnya mendorong mereka untuk lebih terbuka dalam mengungkapkan masalah pribadi. Dapat dimengerti bahwa penggunaan isyarat emosional dalam Chatbot AI ini juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan emosional pengguna, sehingga pengguna merasa lebih diperhatikan dan dipahami selama komunikasi.

Dengan berbagai fungsi tersebut, meskipun memberikan banyak manfaat dalam memenuhi kebutuhan manusia, intensitas interaksi manusia dengan *chatbot* ini menimbulkan beberapa pertanyaan yang kemudian menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut khususnya berhubungan dengan bagaimana manusia berkomunikasi dengan kecerdasan buatan. Seperti, bagaimana intensitas interaksi manusia dengan Chatbot berbasis AI dalam pengaruh kualitas hubungan antarpribadi.

Sebab hal ini juga berdampak dalam menimbulkan kekhawatiran bahwa ketergantungan manusia yang berlebihan pada chatbot dapat membuat manusia kehilangan kemampuan dasar untuk berinteraksi dengan sesama secara empatik dan penuh makna. Turkle (2017), menjelaskan ketergantungan pada teknologi komunikasi, termasuk chatbot, dapat mengurangi empati dan kemampuan manusia untuk menjalin hubungan emosional yang mendalam. Hal tersebut menjadikan penelitian dalam bidang ini perlu lebih lanjut dilakukan sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana fenomena Chatbot AI sebagai teman curhat dalam implikasinya pada hubungan antarpribadi di era digital seperti saat ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Beyond Human Communication

Munculnya pemikiran teori komunikasi terkait *Beyond Human Communication* bermula dari pemikiran Foucault yang memandang manusia sebagai aktor individu tidak lagi menjadi subjek dalam memahami dunia; sebaliknya manusia hanya menjadi agensi yang ditempatkan dan mendistribusikan ke seluruh makhluk dan sistem. Hal ini menunjukkan manusia hanyalah sebuah tubuh yang membawa informasi dan tidak memiliki perbedaan dengan makhluk atau sistem apapun yang hidup atau mati baik itu manusia, hewan ataupun mesin (Utari et al., 2024).

Menurut Littlejohn (2021) pengertian konsep *Beyond Human Communication* meringankan definisi terkait konsep berkomunikasi. Komunikasi manusia dengan non manusia memberikan pengalaman baru untuk melihat cara komunikasi yang berbeda. Dalam konsep ini terdapat empat kluster, yaitu: 1) komunikasi antara manusia dengan alam; 2) komunikasi antara manusia dengan benda; 3) komunikasi antara manusia dan teknologi; 4) komunikasi antara manusia dan ketuhanan. Dalam buku *Theories of Human Communication* menambahkan fenomena AI sebagai salah satu sub-domain komunikasi manusia dengan mesin dengan memasukkan konsep kajian *Communicative Artificial Intelligence* (LittleJohn et al., 2021). Natale (2020) menyebutkan ada dua implikasi *Artificial Intelligence* sebagai sebuah komunikasi manusia dengan mesin. Pertama, manusia tetap memainkan peran utama dalam *Humans Machines Communication*, pengguna teknologi komputerisasi merupakan salah satu bentuk kontribusi manusia ketika berkomunikasi dengan teknologi AI. Kedua, mesin merupakan saluran sekaligus penghasil pesan komunikasi. Hal ini menantang konsep media dalam berkomunikasi (Natale, 2020).

Humans Machines Communication (HMC)

Seiring dengan berkembangnya teknologi munculnya komputer, kecerdasan buatan, internet, media sosial dan teknologi yang berfungsi sebagai komunikator telah membawa interaksi manusia dengan teknologi. Komunikasi manusia-mesin atau *Human Machines Communication (HMC)*

didefinisikan sebagai penciptaan makna antara manusia dan mesin. Banyak istilah lain yang digunakan untuk mendefinisikan komunikasi antara manusia dan teknologi komunikasi, tetapi terminologi komunikasi manusia-mesin sudah mencakup komunikasi manusia-robot, komunikasi manusia-komputer dan komunikasi lainnya dengan teknologi yang berfungsi sebagai komunikator (LittleJohn et al., 2021).

Komunikasi ini memperlakukan mesin sebagai komunikator dengan menganggap bahwa mesin sejajar dengan manusia sebagai komunikator dalam berinteraksi. Hal ini merubah secara ontologis interaksi antara manusia dengan manusia (Utari et al., 2024). Komunikasi ini dapat mengirim pesan atau informasi termasuk dengan menekan tombol, mengetik verbal perintah, mengucapkan instruksi vokal bahkan mesin juga mengirim pesan ke manusia meskipun bahasa tidak terlibat (Guzman, 2016). Guzman & Lewis (2020) menyebutkan kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* sebagai bagian dari komunikasi manusia dan mesin. AI didefinisikan sebagai upaya untuk memindahkan kecerdasan manusia dengan cara menciptakan kembali pikirannya didalam mesin serta mengembangkan teknologi untuk melakukan tugas-tugas dengan tingkat kecedasan manusia (LittleJohn et al., 2021). Guzman (2020) melabelkan AI komunikatif dengan menenangkan penggunaan AI ini dalam sifat pragmatis yang dapat melakukan tugas-tugas tertentu seperti apa yang dilakukan manusia.

Communicative Artificial Intelligence

Andrea Guzman berperan penting dalam mengonseptualisasikan komunikasi manusia-mesin dalam bidang Ilmu Komunikasi. Guzman menyatakan bahwa teori komunikasi yang ada tidak memadai untuk menghadapi kemajuan teknologi. Guzman menggambarkan pergeseran ini sebagai pergeseran budaya dimana Guzman menyebutkan bahwa mesin tidak hanya berbicara, mereka berbicara dengan kita sebagai manusia. Mereka tahu nama kita dan dapat membedakan suara kita dan mempelajari preferensi kita. Subjektivitas terhadap mesin bukan kepada interaktivitas itu sendiri menandai bahwa ini adalah transisi ke model

komunikasi yang berbeda. Oleh karena itu, Guzman & Lewis (2020) tidak memadukan antara komunikasi manusia dengan manusia dan komunikasi manusia dengan mesin, melainkan lebih melihat pada persamaan dan perbedaan keduanya (LittleJohn et al., 2021).

Guzman & Lewis meletakan AI dalam bidang komunikasi harus memperhatikan tiga aspek, yaitu fungsional, relasional, dan metafisik. Aspek fungsional mengacu kepada bagaimana teknologi beroperasi peran sebagai komunikator. Aspek relasional diidentifikasi oleh Guzman dan Lewis sebagai bagian dari antarmuka manusia-AI. Secara tradisional komunikasi adalah sarana yang digunakan manusia untuk saling berinteraksi satu sama lain. Namun, dalam konteks AI berfokus kepada bagaimana manusia bertindak terhadap teknologi. Aspek metafisik Guzman dan Lewis menyebutkan AI sebagai komunikator menimbulkan pertanyaan ontologis tentang interaksi manusia-mesin, apa artinya menjadi manusia, di mana batas antara manusia dan mesin, dan bagaimana seharusnya manusia bertindak terhadap mesin (LittleJohn et al., 2021).

METODOLOGI

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif. Desain penelitian kualitatif memiliki data yang bersifat deskriptif. Jenis penelitian ini menjelaskan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan upaya untuk menggali kedalaman atau makna data secara mendalam (Kriyantono, 2020). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan tipe penelitian secara eksploratif yang berguna untuk menemukan sesuatu yang baru dan unik dengan menyusun suatu topik penelitian (Swedberg, 2020). Pengumpulan data dilaksanakan dengan *desk research* dan *Systematic Literature Review*. *Desk research* atau yang juga dikenal dengan penelitian pustaka berguna untuk memberikan gambaran proses penghimpunan informasi yang telah ada sebelumnya di dalam bentuk publikasi, daripada data yang dihimpun secara langsung (Woolley, 1991). Tinjauan literatur sistematis merupakan serangkaian aturan untuk mensintesis dan juga mengidentifikasi semua studi yang memiliki kecocokan dan memberikan penilaian

terhadap apa yang didapatkan dari topik studi tersebut (Petticrew & Roberts, 2006). Dengan kata lain, SLR adalah tinjauan sistematis yang memiliki standar dalam merangkaup setiap detail yang didapatkan dari bagaimana tinjauan sistematis dapat dihasilkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi kecerdasan buatan (AI) seperti *chatbot* kini mampu meniru percakapan manusia secara alami dengan kemampuan *Natural Language Processing* (NLP) (Fotheringham & Wiles, 2023). Dengan respon berbasis teks dan suara, interaksi yang tercipta antara manusia dengan *chatbot* menyerupai percakapan antarmanusia (Fotheringham & Wiles, 2023; Shmueli et al., 2023). Chatbot tidak hanya sekadar menjawab pertanyaan pengguna tetapi juga membangun percakapan melalui antropomorfisme (Araujo, 2018). Antropomorfisme chatbot memberikan pengalaman yang realistik dengan menampilkan perilaku menyerupai manusia, seperti menggunakan nama manusia, avatar yang realistik, emoji, dan gaya bahasa yang dapat disesuaikan (Araujo, 2018). Selain itu, chatbot juga dirancang untuk menyediakan komunikasi dua arah, yang memungkinkan pengguna untuk merasakan percakapan *real-time* dengan respon yang sesuai dengan preferensinya (Menon & Shilpa, 2023). Sifat *chatbot* yang responsif dan fleksibel ini menjadi salah satu faktor yang mendorong pengadopsiannya di berbagai konteks, termasuk penggunaan pribadi maupun profesional (Coursaris & Sung, 2012).

Karakteristik pengguna berperan penting dalam membentuk pengalaman interaksi dengan *chatbot* (Conati et al., 2021). Beberapa faktor seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman sebelumnya, dan kepribadian pengguna mempengaruhi cara individu menggunakan, mempersepsi dan memahami respon *chatbot* (Cai et al., 2022; Knijnenburg et al., 2012). Misalnya, pengalaman sebelumnya, mempengaruhi cara individu dalam mencari informasi dan berinteraksi dengan teknologi, termasuk *chatbot*. Pengalaman tersebut mencakup kenyamanan, pemahaman, dan ekspektasi serta bagaimana mereka memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhannya (Mao

et al., 2018; Szymanski et al., 2021). Dalam hal ini, *chatbot* dengan kemampuan interaktifnya dapat memberikan respon yang cepat dan relevan, menciptakan persepsi nilai dan kesenangan pada interaksi yang terjadi. Imbasnya, pengguna merasa nyaman dan percaya untuk menggunakan *chatbot*, sehingga niat mereka untuk mengadopsi teknologi ini terus meningkat (Go & Sundar, 2019).

Chatbot memberikan pengguna "rasa" persahabatan tanpa syarat, di mana teknologi ini tersedia sepanjang waktu dan memberikan dukungan dengan bahasa yang sangat manusiawi dan emosional (Laestadius, et al., 2022). Brandtzaeg et al. (2022) menyatakan bahwa pengguna memahami hubungan antara manusia dan AI selayaknya hubungan manusia dengan manusia. Di mana, terbentuknya keterikatan antara pengguna dengan AI seperti *chatbot* ini didorong oleh situasi-situasi tertentu, seperti tekanan emosional dan kurangnya pendampingan manusia, khususnya selama periode isolasi pada masa pandemi COVID-19 (Jiang et al., 2022; Xie & Pentina, 2022).

Dengan berkurangnya interaksi antar manusia pada saat itu, banyak yang kemudian beralih menggunakan *chatbot* untuk mendapatkan dukungan emosional dan rasa aman secara psikologis (Medeiros et al., 2022; Niemi et al., 2022a). Cheng et al. (2021) juga menunjukkan bahwa *chatbot* mampu memberikan ruang bagi manusia untuk berekspresi, di mana individu dapat berbicara secara bebas tanpa takut akan penilaian, kritik ataupun rasa malu yang kadang muncul dalam komunikasi antar manusia. Bagi sebagian orang dengan kondisi mental tertentu, *chatbot* memainkan peran penting sebagai dukungan awal. *Chatbot* mampu memberikan konsultasi cepat, memungkinkan individu untuk mengekspresikan kekhawatiran mereka sebelum mencari bantuan profesional (Adamopoulou & Moussiades, 2020).

Brandtzaeg et al. (2022) berpendapat bahwa hubungan pengguna dengan AI semakin intens saat mereka merasa bahwa teknologi adalah "teman yang selalu ada" saat mereka merasa kesepian, namun hubungan ini bukan tanpa risiko. Xie et al. (2023) menyebutkan interaksi intensif dengan *chatbot* dapat menyebabkan ketergantungan psikologis, terutama saat pengguna mulai mengantikkan hubungan interpersonal dengan komunikasi berbasis AI.

Ketergantungan ini dapat memperburuk isolasi sosial dan mengurangi kemampuan pengguna untuk membangun hubungan interpersonal dengan manusia lainnya (Skjuve et al., 2021). Banyak pengguna yang menunjukkan perasaan lega secara emosional setelah berbagi masalah dengan *chatbot* (Ho et al., 2018). Namun mereka sering melupakan fakta bahwa hal itu hanya bersifat sementara dan dapat menjadi kontraproduktif jika tidak diimbangi dengan interaksi manusia.

Chatbot belum bisa menggantikan komunikasi antar manusia, terutama dalam membangun hubungan interpersonal yang bermakna. Walaupun *chatbot* sudah semakin canggih memahami isyarat emosional melalui algoritma NLP (Wang et al., 2023), Turkle (2017) menggarisbawahi bahwa teknologi hanya dapat menjadi pelengkap, bukan pengganti komunikasi manusia. Teknologi ini tetap memiliki keterbatasan signifikan dalam kualitas komunikasinya. Salah satu kelemahan utamanya adalah ketidakmampuan *chatbot* untuk memiliki emosi dan empati layaknya manusia (Ben Saad & Choura, 2023). *Chatbot* memang efisien dalam merespon secara cepat dan akurasi, namun sulit membangun koneksi bermakna, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pengguna (Hoffman et al., 2022). Namun, Menon & Shilpa (2023), menyatakan bahwa meskipun *chatbot* tidak dapat merespon dengan emosi dan empati, pengguna menunjukkan bahwa mereka menghargai elemen emosional yang terkesan "hadir" seperti saat *chatbot* meminta maaf jika tidak bisa menjawab suatu pertanyaan. Dalam hal ini, pengguna menyadari bahwa Chatbot AI hanyalah mesin dengan kecerdasan tinggi.

Fenomena penggunaan *chatbot* sebagai teman curhat ini menciptakan dampak sosial yang signifikan. Di satu sisi, Chatbot AI menawarkan ruang aman untuk mengekspresikan perasaan tanpa takut dihakimi atau dikritik (Medeiros et al., 2022). Mereka juga memberikan dukungan emosional yang mudah diakses kapan saja, menjadikannya alat yang berguna dalam kondisi keterasingan sosial, seperti yang dialami selama pandemi COVID-19 (Jiang et al., 2022; Niemi et al., 2022). Namun, di sisi lain, ketergantungan pada *chatbot* dapat mengurangi kualitas hubungan manusia yang mendalam dan memengaruhi kemampuan individu untuk berkomunikasi secara emosional dengan sesama

manusia. Di mana Buick (2024) menegaskan bahwa penggunaan chatbot secara berlebihan akan mengaburkan batas-batas antarmanusia dengan teknologi. Secara etis, privasi, dan keamanan data menjadi isu penting. Pengguna sering berbagi informasi pribadi dengan Chatbot AI, dan risiko penyalahgunaan data ini menjadi perhatian utama. Selain itu, transparansi dalam desain chatbot diperlukan untuk memastikan bahwa pengguna memahami bahwa mereka berinteraksi dengan AI, bukan manusia, sehingga menghindari ekspektasi yang salah atau manipulasi emosional (Araujo, 2018). Selain itu, Guzman (2016) menyatakan perlu adanya keseimbangan antara teknologi dan interaksi manusia. Teknologi harus melengkapi, bukan menggantikan hubungan interpersonal manusia.

KESIMPULAN

Fenomena komunikasi dengan AI merupakan hal yang nyata yang tengah terjadi di masyarakat. *Artificial Intelligence* yang diciptakan untuk membantu manusia dalam kehidupannya, kini AI dapat menjadi "teman" menggantikan salah satu fungsi sosial manusia yaitu berinteraksi. Dengan respon berbasis teks dan suara, interaksi yang tercipta antara manusia dengan *chatbot* menyerupai percakapan antar manusia (Fotheringham & Wiles, 2023; Shmueli et al., 2023). *Chatbot* juga memberikan pengalaman yang realistik dengan menampilkan perilaku menyerupai manusia, seperti menggunakan nama manusia, avatar yang realistik, emoji, dan gaya bahasa yang dapat disesuaikan (Araujo, 2018).

Chatbot memberikan ruang bebas kepada pengguna untuk berinteraksi tanpa adanya syarat tertentu. Apabila manusia terus melakukan ini maka interaksi manusia dengan yang lain akan berkurang. Ketergantungan terhadap interaksi dengan Chatbot AI dapat menimbulkan ketergantungan bagi pengguna. Rasa aman yang diberikan akan membuat manusia mengisolasi dengan lingkungan sekitarnya. Sesungguhnya *chatbot* tidak dapat menggantikan komunikasi manusia yang dapat lebih bermakna. Chatbot AI memang efisien dalam merespon secara cepat dan akurat, namun sulit membangun koneksi bermakna sehingga berpotensi

menurunkan kepuasan pengguna (Hoffman et al., 2022). Fenomena menjadikan *chatbot* sebagai teman curhat menciptakan dampak sosial yang serius jika manusia terus melakukan AI layaknya teman bukan teknologi. Akibatnya, mengurangi kualitas hubungan manusia yang mendalam dan memengaruhi kemampuan individu untuk berkomunikasi secara emosional dengan sesama manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020). An Overview of Chatbot Technology. *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, 584 IFIP, 373–383. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4_31.
- Araujo, T. (2018). Living up to the chatbot hype: The influence of anthropomorphic design cues and communicative agency framing on conversational agent and company perceptions. *Computers in Human Behavior*, 85, 183–189. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.051>.
- Brandtzaeg, P. B., Skjuve, M., & Følstad, A. (2022). My AI Friend: How Users of a Social Chatbot Understand Their Human-AI Friendship. *Human Communication Research*, 48(3), 404–429. <https://doi.org/10.1093/hcr/hqac008>.
- Buick, S. (2024). *In Love With a Chatbot: Exploring Human-AI Relationships From a Fourth Wave HCI Perspective*. Uppsala University.
- Cai, W., Jin, Y., & Chen, L. (2022, April 29). Impacts of Personal Characteristics on User Trust in Conversational Recommender Systems. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*. <https://doi.org/10.1145/3491102.3517471>.
- Cheng, V. W. L., Wang, M., & Lee, M. K. O. (2021). Understanding the role of artificial intelligence in online social interaction. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 72(9), 1050–1065.
- Conati, C., Barral, O., Putnam, V., & Rieger, L. (2021). Toward personalized XAI: A case

- study in intelligent tutoring systems. *Artificial Intelligence*, 298. <https://doi.org/10.1016/j.artint.2021.103503>.
- Coursaris, C. K., & Sung, J. (2012). Antecedents and consequents of a mobile website's interactivity. *New Media and Society*, 14(7), 1128–1146. <https://doi.org/10.1177/1461444812439552>.
- Go, E., & Sundar, S. S. (2019). Humanizing chatbots: The effects of visual, identity and conversational cues on humanness perceptions. *Computers in Human Behavior*, 97, 304–316. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.01.020>.
- Guzman, A. L. (2016). The Messages of Mute Machines: Human-Machine Communication with Industrial Technologies. *Communication +1*, 5(1). <https://doi.org/10.7275/R57P8WBW>.
- Guzman, A. L., & Lewis, S. C. (2020). Artificial intelligence and communication: A Human Machine Communication research agenda. *New Media & Society*, 22(1), 70–86. <https://doi.org/10.1177/1461444819858691>.
- Ho, A., Hancock, J., & Miner, A. S. (2018). Psychological, relational, and emotional effects of self-disclosure after conversations with a chatbot. *Journal of Communication*, 68(4), 712–733. <https://doi.org/10.1093/joc/jqy026>.
- Hoffman, D. L., Moreau, C. P., Stremersch, S., & Wedel, M. (2022). The Rise of New Technologies in Marketing: A Framework and Outlook. In *Journal of Marketing* (Vol. 86, Issue 1, pp. 1–6). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.1177/00222429211061636>.
- Jiang, Q., Zhang, Y., & Pian, W. (2022). Chatbot as an emergency exist: Mediated empathy for resilience via human-AI interaction during the COVID-19 pandemic. *Information Processing and Management*, 59(6). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2022.103074>.
- Jurafsky, D., & Martin, J. H. (2021). *Speech and Language Processing*. Pearson.
- Kemp, S. (2023). *Digital 2023: Global Overview Report*. Datareportal.
- Knijnenburg, B. P., Willemse, M. C., Gantner, Z., Soncu, H., & Newell, C. (2012). Explaining the user experience of recommender systems. *User Modeling and User-Adapted Interaction*, 22(4–5), 441–504. <https://doi.org/10.1007/s11257-011-9118-4>.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Prenadamedia Group.
- LittleJohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2021). *Theories of Human Communication (twelfth edition)*. Waveland Press, Inc.
- Mao, J., Liu, Y., Kando, N., Zhang, M., & Ma, S. (2018). How does domain expertise affect users' search interaction and outcome in exploratory search? *ACM Transactions on Information Systems*, 36(4). <https://doi.org/10.1145/3223045>.
- Medeiros, L., Bosse, T., & Gerritsen, C. (2022). Can a Chatbot Comfort Humans? Studying the Impact of a Supportive Chatbot on Users' Self-Perceived Stress. *IEEE Transactions on Human-Machine Systems*, 52(3), 343–353. <https://doi.org/10.1109/THMS.2021.3113643>.
- Menon, D., & Shilpa, K. (2023a). "Chatting with ChatGPT": Analyzing the factors influencing users' intention to Use the Open AI's ChatGPT using the UTAUT model. *Helijon*, 9(11). <https://doi.org/10.1016/j.helijon.2023.e20962>.
- Menon, D., & Shilpa, K. (2023b). "Chatting with ChatGPT": Analyzing the factors influencing users' intention to Use the Open AI's ChatGPT using the UTAUT model. *Helijon*, 9(11). <https://doi.org/10.1016/j.helijon.2023.e20962>.
- Natale, S. (2020). Communicating Through or Communicating with: Approaching Artificial Intelligence from a Communication and Media Studies Perspective. *Communication Theory*, 31(4), 905–910. <https://doi.org/10.1093/ct/qtaa022>.
- Niemi, H., Pea, R. D., & Lu, Y. (2022a). AI in Learning: Designing the Future. In *AI in Learning: Designing the Future*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-09687-7>.
- Niemi, H., Pea, R. D., & Lu, Y. (2022b). AI in Learning: Designing the Future. In *AI in Learning: Designing the Future*. Springer International Publishing.

Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-09687-7>.

Schafer, M. (2023). The Notorious GPT: Science communication in the age of artificial intelligence. *Science Communication, 46*(2), 207-220. <https://doi.org/10.22323/2.22020402>.

Shmueli, G., Maria Colosimo, B., Martens, D., Padman, R., Saar-Tsechansky, M., R. Liu Sheng, O., Street, W.N., & Tsui, K.L. (2023). How Can IJDS Authors, Reviewers, and Editors Use and Misuse Generative AI. *INFORMS Journal on Data Science, 2*(1), 1–9. <https://doi.org/10.1287/ijds.2023.0007>

Skjuve, M., Følstad, A., Fostervold, K.I., & Brandtzaeg, P. B. (2021). My Chatbot Companion - a Study of Human-Chatbot Relationships. *International Journal of Human Computer Studies, 149*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2021.102601>.

Szymanski, M., Millecamp, M., & Verbert, K. (2021). Visual, textual or hybrid: The effect of user expertise on different explanations. *International Conference on Intelligent User Interfaces, Proceedings IUI, 109–119*. <https://doi.org/10.1145/3397481.3450662>.

Turkle, S. (2017). *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age*. Penguin Books.

Utari, P., Pramana, & Ramadhani, A. (2024). Beyond Human Communication: The Artificial Intelligence Phenomenon In The Perspective Of Communication Theory. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 13*(1), 135–151.

Wang, S. H., Scardigli, A., Tang, L., Chen, W., Levkin, D., Chen, A., Ball, S., Woodside, T., Zhang, O., & Hendrycks, D. (2023). MAUD: An Expert-Annotated Legal NLP Dataset for Merger Agreement Understanding. *Proceedings Ofthe 2023 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing, 16369–16382*.

Xie, T., & Pentina, I. (2022). Attachment Theory as a Framework to Understand Relationships with Social Chatbots: A Case Study of Replika. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2022-January, 2046–2055*. <https://doi.org/10.24251/hicss.2022.258>.