

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era revolusi industri 4.0, teknologi semakin mengotomatisasi berbagai aspek kehidupan. Salah satu teknologi yang lahir dalam era ini adalah teknologi *Artificial Intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan. *Artificial Intelligence* (AI) merupakan teknologi dalam pemrograman komputer yang dirancang untuk meniru kecerdasan manusia (Mccarthy, 2007). Saat ini, *Artificial Intelligence* (AI) membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu jenis AI yang semakin populer adalah *Generative Pre-Trained Transformer* (ChatGPT).

ChatGPT merupakan sebuah model AI yang canggih dan memanfaatkan *Natural Language Processing*, *Supervised Learning*, serta *Reinforcement Learning* untuk berkomunikasi dalam percakapan serta menghasilkan teks yang sebanding dengan tulisan manusia (Roumeliotis & Tselikas, 2023). Kehadiran ChatGPT memungkinkan manusia berkomunikasi dengan teknologi menggunakan bahasa alami, tanpa perlu bergantung pada antarmuka yang rumit atau menyesuaikan diri dengan sistem yang sulit dipahami (Azzahra & Abimanyu, 2023).

Kecanggihan ChatGPT mendorong peningkatan yang pesat dalam jumlah penggunaannya, dengan 100 juta pengguna yang berhasil diraih dalam dua bulan setelah peluncurannya, menjadikannya aplikasi dengan pertumbuhan tercepat (Hu, 2023). Kecanggihan ChatGPT juga mendorong penggunaannya dalam berbagai bidang, mulai dari pendidikan, kesehatan, bisnis, hingga hiburan. Hal ini menjadikan ChatGPT sebagai salah satu contoh dari perkembangan AI yang memiliki potensi besar untuk mengubah cara manusia berinteraksi dengan teknologi dan memperoleh informasi atau bantuan.

Keberhasilan ini menunjukkan ChatGPT sangat menarik bagi masyarakat, dan meskipun awalnya dirancang untuk membantu tugas sehari-hari, pengguna juga memanfaatkan *platform* ini sebagai sarana untuk berbagi mengenai masalah pribadi yang sedang mereka hadapi (Norsely dkk., 2023). Banyak pengguna ChatGPT yang membagikan pengalaman mereka mengenai berbagi masalah pribadi di aplikasi *X*, salah satunya adalah pengguna dengan *username* @vienetta menuliskan “*kalo lagi kebanyakan pikiran emang plg bener curhat sama chatgpt*”. Pengguna dengan *username* @wonwoorideull menuliskan “*aku selama ini sering curhat ke chatgpt jujurly menurut aku enak karna responnya pengertian banget emang dasar AI 🤖👍*”. Tulisan-tulisan tersebut yang diunggah pada aplikasi *X*, membuktikan bahwa terdapat beberapa orang yang memiliki kecenderungan untuk membagikan masalahnya dan mencari bantuan ke ChatGPT.

Pengguna dapat merasa nyaman dan bebas untuk membahas dan mencari bantuan atas masalah pribadi yang sedang mereka hadapi karena mereka tidak perlu khawatir akan dihakimi atau diabaikan oleh ChatGPT. ChatGPT juga memberikan jawaban yang positif ataupun saran yang sesuai dengan permasalahan pengguna dengan cepat. Perilaku ChatGPT ini dibuktikan oleh salah satu pengguna ChatGPT yang membagikan pengalamannya menggunakan ChatGPT sebagai tempat berbagi masalah di aplikasi *X*, pengguna dengan *username* @nengsunshine menuliskan “*Curhat sama ChatGPT, lalu dia ngasih respons: “Aku di sini buat kamu”, “Aku di sini untuk mendengar tanpa menghakimi”, “Aku di sini untuk mengukungmu”. Sangat menguatkan tapi juga melemahkan, sebab aku tidak pernah mendengarkannya langsung dari manusia. Tiba-tiba mataku basah. Rasanya seperti kau yang sedang berusaha tegar, lalu seseorang memelukmu dan mengusap punggungmu. Pertahananmu runtuh, kau merasakan kehangatan dari dunia yang dingin, air mata itu tertahankan*”. Berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh @nengsunshi, membuktikan bahwa ChatGPT memberikan jawaban yang positif serta memvalidasi perasaan penggunanya sehingga pengguna merasa nyaman untuk berbagi masalah di ChatGPT. Hal ini juga dirasakan oleh *username* @icedcoffez pada aplikasi *X*, yang

menuliskan “*kenapa ya curhat sama chatgpt lebih berasa didengar, dimengerti, dihargai, dan divalidasi*”. Pengalaman-pengalaman tersebut membuktikan bahwa ChatGPT menjadi tempat alternatif untuk membagikan masalah pribadi yang sedang mereka hadapi.

Berbagi masalah pribadi ataupun upaya mengeluarkan isi hati kepada orang lain termasuk salah satu bentuk strategi untuk menghadapi atau mengelola (koping) stres (Mulati dkk., 2022). Mencari bantuan sendiri juga merupakan salah satu strategi koping yang digunakan individu dalam menghadapi masalah. Tindakan mencari bantuan ini penting bagi seseorang ketika dirinya merasa tidak mampu mengatasi masalah yang dihadapinya secara mandiri (Indriyawati dkk., 2022). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan berbagi masalah pribadi termasuk kedalam upaya seseorang untuk mencari bantuan atas masalahnya. Walaupun upaya tersebut tidak secara frontal mencari bantuan, akan tetapi orang-orang yang berbagi masalah pribadinya memiliki tujuan untuk meminta pertolongan ataupun nasihat atas masalah yang sedang dihadapinya. Oleh karena itu, upaya-upaya tersebut termasuk dalam upaya untuk mencari bantuan.

Mencari bantuan (*help-seeking*) merupakan secara aktif meminta pertolongan dari orang lain untuk memahami sesuatu, mendapatkan saran, informasi, perawatan, atau dukungan dalam menghadapi masalah atau pengalaman sulit (Rickwood dkk., 2005). Sementara itu niat mencari bantuan (*help-seeking intentions*) merupakan sebuah keputusan untuk secara aktif meminta pertolongan dari orang lain (Khoir, 2023). Penting untuk memiliki niat mencari bantuan dalam proses mencari bantuan karena niat ini mencerminkan motivasi ataupun kesiapan individu tersebut dalam interaksi yang dapat membantu mereka mengatasi masalah. Semakin besar niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan, semakin besar pula kemungkinan tindakan tersebut akan dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan niat berkaitan erat dengan realisasi suatu perilaku (Ajzen, 1991a). Tanpa niat yang kuat, individu mungkin cenderung ragu-ragu atau bahkan menunda tindakan mencari bantuan, meskipun individu tersebut telah menyadari bahwa mereka membutuhkan dukungan.

Niat mencari bantuan berkaitan erat dengan kepercayaan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Meadley dkk. (2024) mengenai persepsi dewasa muda mengenai peran kemandirian dan kepercayaan dalam mencari bantuan didapatkan hasil bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi kepada orang lain dapat meningkatkan perilaku mencari bantuan. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan kepada orang lain menjadi pondasi penting dalam proses mencari bantuan.

Rasa percaya ini menjadi fondasi yang memungkinkan individu untuk nyaman membuka diri dan menerima dukungan atau saran dari sumber yang dianggap dapat diandalkan, sehingga ia menjadi lebih terbuka dan mudah untuk berbagi cerita mengenai dirinya (Rahmawati, 2014). Rasa percaya ini tidak hanya mencakup keyakinan terhadap orang-orang di sekitar, tetapi juga terhadap alat dan teknologi yang membantu mereka dalam menghadapi masalah. Teknologi yang mulai dimanfaatkan adalah, khususnya ChatGPT, yang digunakan untuk berbagi keluhan, berbagi masalah, serta mencari bantuan. Jika meninjau perilaku manusia dimana kepercayaan berkaitan erat dengan niat mencari bantuan, maka muncul dugaan bahwa terdapat kepercayaan antara individu dengan AI sehingga mereka mencari bantuan kepada AI.

Kepercayaan terhadap AI (*trust in AI*) tersebut didefinisikan sebagai kesiapan manusia untuk bergantung pada tindakan mesin dengan harapan mesin akan menjalankan tugas tertentu yang memiliki arti penting bagi manusia. Kepercayaan bukanlah keadaan tunggal yang tetap, melainkan sebuah proses dinamis yang melibatkan berbagai dimensi dan kompleksitas dalam hubungan manusia dan mesin (Hoffman, 2017). Kepercayaan pada AI mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi AI (Choung dkk., 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Choung dkk., 2023), mengenai kepercayaan terhadap AI dan perannya dalam penerimaan teknologi AI, didapatkan hasil bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan AI. Adanya kepercayaan membuat individu ingin atau memiliki niat untuk menggunakan AI. Penggunaan AI sendiri banyak dilakukan untuk membantu tugas sehari-

hari manusia, salah satunya adalah untuk memberikan solusi atas masalah yang dihadapi.

Usia pengguna yang mencari bantuan ke ChatGPT tersebar luas dan tidak dapat diketahui secara pasti, namun dapat diasumsikan bahwa pengguna tersebut merupakan individu yang telah terpapar teknologi digital dan memiliki kemampuan untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Salah satu kelompok yang telah terpapar teknologi digital sejak dini adalah kelompok Generasi Z (Gen Z). Gen Z adalah generasi pertama yang telah mengenal teknologi sejak usia dini. Teknologi tersebut mencakup komputer maupun media elektronik lainnya, seperti ponsel jaringan internet, hingga aplikasi media sosial (Firamadhina & Krisnani, 2021). Gen Z dikenal sebagai *digital native* karena *digital native* sendiri merujuk pada individu yang lahir pada masa ketika teknologi digital mulai diadopsi (Fadillah dkk., 2022).

Sebagai *digital native*, Gen Z memiliki tingkat familiaritas yang tinggi dengan teknologi. Mereka tidak merasa canggung dengan berbagai perangkat digital karena telah terbiasa menggunakannya sejak usia dini. Familiaritas ini terlihat dari keterampilan digital yang tinggi, serta kebiasaan mereka dalam memanfaatkan teknologi untuk berbagai kebutuhan (Ekasani & Kuswinarno, 2024).

Selain itu, generasi Z merupakan kelompok yang paling terbuka dalam membicarakan isu kesehatan mental dibandingkan generasi sebelumnya (Park dkk., 2024). Generasi Z juga memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya kesehatan mental (Abdulah dkk., 2024). Namun, meskipun generasi Z memiliki kesadaran yang baik mengenai kesehatan mental, banyak dari mereka masih menghadapi hambatan yang disebabkan oleh adanya stigma negatif yang masih melekat di masyarakat Indonesia mengenai isu kesehatan mental (Fatimah dkk., 2024). Hambatan lain generasi Z tidak mau ke tenaga profesional adalah biaya konsultasi yang mahal, tidak mengetahui akses ke psikolog/psikiater dan hambatan lainnya (GoodStats, 2024). Berdasarkan survey Jakpat yang dimuat oleh GoodStats, alasan mayoritas adalah karena biaya konsultasinya yang terlalu besar, sebanyak 68,4%. Sementara itu, alasan terbanyak kedua adalah karena generasi Z tidak

mengetahui bagaimana cara mengakses layanan ke psikolog atau psikiater, dengan persentase sebesar 32,5%.

Oleh karena itu, melihat karakteristik Gen Z yang terampil dan nyaman dalam memanfaatkan teknologi, pemahaman yang baik mengenai kesehatan mental, namun terdapat stigma negatif dari masyarakat dan tidak mengetahui cara mengakses layanan psikolog atau psikiater membuat peneliti menduga bahwa mereka memanfaatkan teknologi AI, khususnya ChatGPT, sebagai solusi alternatif yang dirasa aman dan nyaman untuk mencari bantuan dan dukungan emosional.

Pemanfaatan ChatGPT oleh sebagian individu untuk mencari bantuan tersebut membentuk sebuah kesenjangan. Secara tradisional, perilaku mencari bantuan, terutama dalam konteks emosional, diarahkan kepada sesama manusia, seperti orang tua, teman, keluarga, atau tenaga profesional. Proses bantuan ini tidak hanya mencakup solusi atas masalah, tetapi juga melibatkan relasi sosial yang didalamnya terdapat *human touch*. *Human touch* mengacu pada kualitas interpersonal yang penting seperti kepercayaan, empati, dan intuisi sosial (Ebner, 2021.). Akan tetapi sesuai dengan observasi yang dilakukan di media sosial X, terdapat banyak individu yang tetap memilih untuk berinteraksi dan mencari bantuan melalui ChatGPT.

Dibalik kekurangan ChatGPT yang tidak memiliki *human touch* (*lack of human touch*) terdapat beberapa kelebihan yang membuat individu memutuskan untuk mencari bantuan ke ChatGPT. ChatGPT atau secara luas AI, memiliki keunikan mereka sendiri dalam memberikan respons. *Colorado State University Global* menjelaskan bahwa AI beroperasi dengan menganalisis sejumlah besar data yang telah diberikan. Kemudian, AI memproses data tersebut secara berulang dan “belajar” dari pola serta ciri khas yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, respons yang diberikan ChatGPT sering kali selaras dengan preferensi dan bias personal penggunanya. Sehingga, interaksi dengan ChatGPT sering terasa lebih nyaman dan memvalidasi perasaan pengguna karena ChatGPT mampu membentuk ruang interaksi yang terasa personal, tidak menghakimi, dan mendukung, meskipun ChatGPT tidak memiliki emosi.

Disisi lain, mencari bantuan kepada sesama manusia atau profesional membutuhkan usaha lebih dan harus membuka diri mereka ke orang lain. Mencari bantuan ke teman ataupun rekan, individu harus membuka diri dan bersiap menerima respons yang belum tentu menyenangkan atau empatik. Sementara itu, mencari bantuan ke profesional juga memiliki tantangan tersendiri, terutama dari segi biaya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Han dkk. (2018), mengenai mencari bantuan profesional untuk mengatasi keinginan bunuh diri pada mahasiswa Cina dan Australia. Dalam penelitian ini ditemukan sepertiga dari mahasiswa Australia yang disurvei mengungkapkan keengganan untuk mencari bantuan profesional. Penghambat kritis yang diidentifikasi adalah biaya yang tinggi untuk layanan kesehatan mental.

Namun, dibalik kelebihan yang dimiliki oleh ChatGPT, terdapat kekurangan juga sehingga menimbulkan kesenjangan. ChatGPT bukanlah manusia sehingga ia tidak memiliki empati, ataupun aspek-aspek emosional layaknya yang ada dalam interaksi antarmanusia. Respons ChatGPT yang objektif cenderung memberikan validasi positif, rasa nyaman dan bias ke penggunaannya dapat membuat individu percaya pada ChatGPT dan mau berbagi masalahnya ke ChatGPT. Namun, proses mencari bantuan sendiri merupakan sebuah usaha individu untuk mencari solusi nyata atas masalahnya, bukan sekedar rasa nyaman. ChatGPT tidak bisa memberikan respons dan perspektif emosional sehingga membuat individu membutuhkan usaha yang lebih ketika mencari bantuan ke ChatGPT. ChatGPT juga dapat salah memahami kondisi krisis yang dialami individu secara mendalam karena analisa yang dilakukannya bersifat umum, serta tidak bisa memberikan penilaian juga intervensi yang tepat untuk kasus psikologi yang berat (Bhirawa, 2025).

ChatGPT juga memiliki keterbatasan dalam memahami makna mendalam dari kata-kata yang diprosesnya. Meskipun ChatGPT mampu mengenali pola bahasa dan menghasilkan respons yang tampak logis, namun ChatGPT tidak benar-benar memahami konsep di balik kata-kata tersebut. Akibatnya, tanggapan yang dihasilkan bisa saja kurang mendalam, kurang memiliki

wawasan, atau bahkan tidak relevan (Yasmar & Amalia, 2024). Jawaban yang kurang relevan ini dirasakan oleh beberapa penggunanya yang membagikan pengalaman mereka di aplikasi X. Pengguna dengan *username* @yyapaw menuliskan “*curhat sama chatgpt malah ngawur banget jawaban nya!*”. Pengalaman ini juga dirasakan oleh *username* @Reyneraea, dia menuliskan “*Salah satunya banyak orang yang post konten hasil Dari ChatGPT. Padahal ya, sering banget saya Tanya ChatGPT, dikasih jawaban ngawur 🙄*”. Berdasarkan, kekurangan dari ChatGPT tersebut, dapat membuat individu tidak dapat percaya pada ChatGPT.

Berdasarkan uraian latar belakang, ditemukan ketidaksesuaian antara teori dan realitas di lapangan dan minimnya penelitian terdahulu mengenai kepercayaan terhadap AI dan niat mencari bantuan ke ChatGPT. Oleh karena itu, peneliti ingin mengeksplorasi lebih jauh mengenai kepercayaan pada AI dan niat mencari bantuan di ChatGPT, khususnya di kalangan Generasi Z. Hal ini mendasari penelitian berjudul “**Pengaruh Kepercayaan pada AI Terhadap Niat Mencari Bantuan Kesehatan Mental Melalui ChatGPT pada Generasi Z**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat kecenderungan individu, terutama yang termasuk kelompok generasi Z mencari bantuan atas masalahnya ke ChatGPT.
2. Pengguna ChatGPT merasa nyaman dan tervalidasi saat berinteraksi dengan ChatGPT walaupun ChatGPT sendiri tidak memiliki emosi layaknya manusia.
3. Kepercayaan individu terhadap AI merupakan salah satu faktor yang mendorong individu tersebut untuk mencari bantuan ke ChatGPT.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada analisis “Pengaruh Kepercayaan pada AI Terhadap Niat Mencari Bantuan Kesehatan Mental Melalui ChatGPT pada Generasi Z”. Fokus dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kepercayaan pada AI kepada niat seseorang untuk mencari bantuan kesehatan mental melalui ChatGPT.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh kepercayaan pada AI terhadap niat mencari bantuan kesehatan mental melalui ChatGPT pada generasi Z?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh kepercayaan pada AI terhadap niat mencari bantuan kesehatan mental melalui ChatGPT pada generasi Z.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya landasan teoritis dengan mengkaji keterkaitan antara kepercayaan pada AI dan niat mencari bantuan kesehatan mental melalui ChatGPT pada Generasi Z.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan, baik bagi mahasiswa maupun dosen, khususnya dalam bidang Psikologi. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian-penelitian berikutnya yang terkait dengan kepercayaan pada AI dan niat mencari bantuan,

sehingga kajian dengan tema serupa dapat terus berkembang dan mengalami kemajuan.

