

AI sebagai Teman Curhat: Mengenal Peran dan Batasan yang Perlu Diketahui

Oleh:

Aril Halida, M.Psi., Psikolog - RSJ Grhasia DIY

Agni Aflikhiya Sari, M.Psi., Psikolog - RS PKU Muhammadiyah Kotagede

Artificial Intelligence (AI), khususnya *chatbot* berbasis *Large Language Model* (LLM), semakin sering dimanfaatkan masyarakat sebagai media bertanya untuk mendapatkan informasi tertentu, bercerita, bahkan tidak jarang dimanfaatkan sebagai tempat mencurahkan isi pikiran dan perasaan. Hal yang menarik adalah kemampuan *chatbot* tersebut dalam merespons cenderung cepat, penggunaan kata yang mudah dipahami, dan istimewanya, dapat diakses 24 jam. Selain itu, fitur AI dengan prinsip *user-engagement* di mana pengguna yang terlibat aktif dan konsisten menjadikan pengguna akan terus setia dan lanjut menggunakan AI ⁽²⁾. Faktor-faktor inilah yang membuat banyak penggunanya merasa nyaman saat berbincang dengan AI.

Di tengah kehidupan modern yang serba cepat dan bisa jadi terasa melelahkan, ada satu kebutuhan manusia yang seringkali terabaikan, yaitu kebutuhan untuk didengarkan. Hal ini cukup sering penulis temui dari klien-klien yang mengakses layanan klinik psikologi dimana mayoritas mengatakan bahwa mereka membutuhkan “tempat” aman dan nyaman untuk dapat didengarkan. Menariknya, dalam beberapa tahun terakhir, tempat curhat tak lagi terbatas pada sahabat, pasangan, atau ruang konseling. Banyak orang memilih layar ponsel mereka dan mengetikkan keluh kesah kepada AI.

Selain itu, AI dianggap mampu memvalidasi emosi yang dirasakan oleh pengguna dari apa yang disampaikan. Misal contoh penggunaan AI dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang sedang mengalami stres pekerjaan mungkin membuka aplikasi AI dan menulis, “Akhir-akhir ini saya merasa kewalahan dengan pekerjaan dan sulit mengelola stres.” Dari kalimat yang ditulis tersebut, AI dapat memberikan respons yang suportif, misalnya dengan mengakui perasaan pengguna, memandu mengidentifikasi sumber stres, dan bahkan menyarankan teknik relaksasi sederhana ⁽¹⁾. Respons seperti ini dapat membantu pengguna merasa didengar dan memperoleh langkah awal untuk mengelola emosinya.

Meski demikian, keberadaan AI yang bisa memberikan respon seperti di atas, tetap punya keterbatasan yang mungkin banyak orang tidak sadari, sehingga memunculkan pertanyaan lebih lanjut untuk dikaji. Sebagai seorang psikolog klinis, fenomena ini menarik sekaligus memunculkan “lampu kuning”. Mengapa begitu banyak orang merasa nyaman mencurahkan isi hatinya pada AI? Apakah AI dapat menjadi teman curhat yang aman dan efektif bagi kesehatan mental? Fenomena ini tentu terjadi bukan tanpa alasan. Ada beberapa karakteristik melekat dalam AI yang membuatnya terasa lebih mudah, nyaman, dan “aman” bagi seseorang untuk menceritakan persoalan pribadi dibandingkan bercerita langsung pada orang lain.

Mengapa banyak orang memilih curhat ke AI?

AI memang memiliki beberapa keunggulan yang mungkin tidak dapat diberikan oleh psikolog dan psikiater, mulai dari akses AI sepanjang hari tanpa batas, memiliki sistem *user-engagement*, tidak memiliki batasan jumlah kata atau durasi pembicaraan, dan kecepatan respon dari AI. Bagi beberapa orang yang ingin memperoleh jawaban secara cepat dan mampu memberikan validasi terhadap kondisinya tentu respon ini semakin membuat seseorang merasa nyaman dan tenang saat bertanya kepada AI, karena kedua kebutuhan mereka akan memperoleh jawaban yang cepat dan menenangkan seolah-olah menjadi jawaban untuk kondisi mereka. Meski demikian, respon yang cepat belum tentu tepat, sesuai dengan kondisi, dan kebutuhan orang tersebut. Hal ini karena AI memberikan tanggapan dengan risiko di mana data privasi bisa bocor, tidak bisa memberikan bantuan dalam kondisi krisis, dan tidak bisa *berempati* selayaknya manusia. Hanya saja, para pengguna AI bisa saja tetap memilih AI dengan beberapa alasan psikologis yang membuat mengapa *chatbot* berbasis AI menjadi pilihan bagi banyak orang, yakni:

1. Bebas dari penghakiman. AI tidak memiliki emosi pribadi, norma sosial, atau prasangka. Ketika seseorang menceritakan penyesalan atau kekhawatiran terbesarnya, AI merespons tanpa ekspresi wajah yang sinis atau ceramah moral.
2. Aksesibilitas 24/7. Rasa kesepian, kecemasan, atau serangan panik sering kali datang di jam-jam yang tidak ideal—misalnya di jam 2 dini hari, jam dimana layanan profesional tentu belum tersedia secara tatap muka. Sementara itu, AI bisa selalu ada dan siap merespons pada saat itu juga.
3. Adanya validasi yang bersifat instan. Dengan bahasa pemrograman yang dirancang untuk menjadi kooperatif dan mampu berempati, AI sering memberikan kata-kata penguatan (*validation*) yang dibutuhkan oleh seseorang yang sedang tidak baik-baik saja.

Apa manfaat AI untuk kesehatan mental?

AI dapat menjadi media pendukung, terutama sebagai “tempat” untuk bercerita, mendapatkan informasi awal terkait kondisi diri, atau membantu seseorang mengenali pola pikiran dan emosinya. Selain itu, AI juga mudah diakses dan dapat dimanfaatkan kapan saja sehingga dapat dianggap sebagai langkah awal sebelum mencari bantuan profesional.

Apa batasan yang perlu dipahami?

1. AI bukan tenaga kesehatan yang bisa menilai secara objektif.

Beberapa klien yang mengakses layanan psikologi menceritakan pengalamannya memanfaatkan AI sebagai media bercerita, mayoritas mengatakan tetap membutuhkan psikolog sebagai sosok ideal untuk sesi konseling. Bagi mereka, sesi tatap muka secara langsung (dengan manusia tentunya) dinilai memiliki nilai lebih yang tidak dapat digantikan oleh AI. Bagaimanapun juga, AI bukanlah psikiater atau psikolog dan tidak memiliki kewenangan klinis terutama berkaitan dengan tanggung jawab atas keputusan (klinis) yang diberikan.

2. Risiko ketergantungan dan isolasi sosial

Interaksi dengan AI terasa sangat nyaman karena AI tidak pernah mendebat, menuntut, atau menghakimi. Padahal dalam kehidupan nyata, hubungan manusia sesungguhnya justru akan bertumbuh lewat proses negosiasi dan kompromi. Bahkan, bisa jadi ketika kita terlalu nyaman bercerita pada AI dapat membuat seseorang justru enggan membina hubungan dengan manusia dalam kehidupan nyata.

3. Empati yang semu

AI merespon berdasarkan pola informasi (data) dan algoritma, bukan karena benar-benar memahami kondisi atau merasakan hal yang sedang seseorang alami. Betul bahwa AI memberikan respon yang seolah menenangkan, namun validasi tersebut sifatnya artifisial yang tentu saja tidak dapat menggantikan respon tulus, hangat, maupun dukungan emosional dari manusia (secara nyata).

4. Risiko bias konfirmasi

AI cenderung selalu memvalidasi dan memberikan persetujuan tentang apa yang tengah seseorang rasakan. Tidak jarang pula AI menyetujui setiap pandangan atas suatu masalah. Hal ini berisiko membuat seseorang terjebak dalam pemikiran sendiri (yang bisa jadi kurang tepat) tanpa memperoleh sudut pandang objektif atau koreksi dari orang lain.

5. Kerentanan privasi dan keamanan data

Curhatan yang dibagikan pada AI melibatkan data pribadi yang sifatnya sensitif maupun personal. Setiap percakapan ada kemungkinan disimpan, dianalisis, atau digunakan sebagai data untuk penelitian. Jika tidak diimbangi dengan sistem keamanan yang ketat, data bisa saja mengalami kebocoran atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

6. Tidak ramah lingkungan

Setiap mengajukan pertanyaan kepada AI dapat meninggalkan emisi karbon dalam jumlah yang sangat besar yang mana tidak ramah untuk lingkungan. Oleh karena itu, usahakan menjadikan AI sebagai tempat bertanya dengan lebih selektif, sehingga tidak banyak meninggalkan emisi karbon yang tidak ramah untuk lingkungan.

Kapan AI masih boleh digunakan?

AI masih bisa digunakan sebagai sarana tambahan dalam artian AI dapat membantu seseorang mengumpulkan banyak informasi dalam waktu singkat. Meski demikian, pengguna perlu berhati-hati dan memilah-milah kembali mana informasi yang dapat dipercaya dan merujuk ke sumber yang bisa dipertanggungjawabkan.

Kapan sebaiknya akses ke professional (psikiater dan atau psikolog klinis)?

AI merupakan inovasi yang dapat mendukung kesehatan mental melalui edukasi, refleksi diri, dan pendampingan awal. Namun demikian, AI tidak dapat menggantikan penilaian klinis, empati, maupun hubungan terapeutik sebagaimana yang dapat dibangun oleh psikolog dan psikiater. Oleh karena itu, AI sebaiknya dipandang sebagai alat bantu, bukan sebagai pengganti layanan kesehatan jiwa.

Lantas, kapan sebaiknya kita mengakses layanan profesional secara langsung? Berikut indikator kesehatan mental yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengenali suatu kondisi emosional atau perilaku seseorang yang dinilai mengarah pada masalah kesehatan jiwa dan memerlukan penanganan oleh profesional.

1. *Deviance*, yaitu perilaku, pemikiran, atau emosi yang menyimpang jauh dari standar, norma sosial, nilai budaya, atau aturan yang berlaku umum di masyarakat. Contoh: Mengisolasi diri secara ekstrem, memiliki keyakinan yang sangat tidak masuk akal (delusi/halusinasi), atau bersikap sangat di luar kebiasaan lingkungan sekitar.
2. *Distress*, merupakan kondisi batin yang mengalami penderitaan emosional atau perasaan yang sangat tidak nyaman, cemas, sedih, dan mengganggu ketenangan hati. Contoh: Rasa cemas berlebihan yang konstan, kesedihan mendalam yang berlangsung lama, rasa putus asa, atau serangan panik.
3. *Dysfunction*, yaitu penurunan atau keengganan/ketidakmampuan untuk menjalankan fungsi dan rutinitas harian yang biasanya dilakukan. Contoh: Kesulitan berat untuk bangun tidur, enggan merawat diri/mandi, tidak sanggup bekerja/sekolah, atau tidak dapat bersosialisasi seperti biasanya.
4. *Dangerousness*, yaitu adanya potensi atau tindakan nyata yang membahayakan, baik bagi keselamatan diri sendiri maupun orang lain. Contoh: Adanya dorongan untuk menyakiti diri (*self-harm*), ide atau tindakan percobaan bunuh diri, hingga perilaku agresif/kekerasan fisik kepada orang lain.

AI dapat menjadi ruang awal untuk bercerita, membantu seseorang mengidentifikasi serta menata pikiran, atau mengenali bahwa dirinya membutuhkan bantuan. Namun, ketika seseorang menghadapi masalah yang menetap, semakin berat, mengganggu fungsi sehari-hari atau membutuhkan diagnosis maupun intervensi yang tepat, peran tenaga profesional tetap tidak dapat digantikan oleh AI.

AI hendaknya diposisikan sebagai alat bantu yang sifatnya mendukung, bukan utama maupun penentu diagnosis dan pengganti terapi medis dan atau psikologis. Kesadaran untuk senantiasa melibatkan peran tenaga profesional tetap menjadi kunci utama dalam menjaga kesehatan mental secara menyeluruh.

Selalu ingat bahwa meminta bantuan profesional bukanlah tanda kelemahan, melainkan bentuk keberanian dan kepedulian tertinggi dalam merawat diri - salam sehat!

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Zhang, Z., & Wang, J. (2024). Can AI replace psychotherapists? Exploring the future of mental health care. *Frontiers in Psychiatry*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2024.1444382>
- 2 Zulkarnain, N. U., Usman, O., & Lutfia, A. (2025). Pengaruh *User Experience*, *Accuracy of Responses*, *Personalization User Engagement* dan *Retention* ChatGPT. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 405–412. <https://doi.org/10.61722/jemba.v2i4.1213>