



Tanjak: Journal of Education and Teaching
ISSN 2716-4098 (P) 2720-8966 (O)
Volume 7 Nomor 1, 2026

PREFERENSI SISWA TERHADAP CHATGPT DALAM DUKUNGAN EMOSIONAL: ANALISIS *SELF-DISCLOSURE*, *TRUST*, DAN *PSYCHOLOGICAL SAFETY* BERBASIS BIMBINGAN DAN KONSELING KOLABORATIF

Ristama Rona Moriatty¹, Ramdani Ramdani², Ahmad Yanizon³, Junierissa Marpaung⁴, Azahra Hardi Cusinia⁵, Raja Zulfikar⁶

^{1,2,3,4} Prodi Bimbingan dan Konseling, Universitas Riau Kepulauan, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia, ristamaronasimanungkalit@gmail.com,

Pengiriman: 09/06/2026; Diterima: 29/06/2026; Publikasi: 03/07/2026

DOI: <https://doi.org/10.35961/jg.v7i1.2948>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi siswa dalam menggunakan ChatGPT sebagai media dukungan emosional ditinjau dari aspek *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety*, serta implikasinya dalam Bimbingan dan Konseling Kolaboratif. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei yang melibatkan 60 siswa sekolah menengah atas. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang mengukur ketiga variabel utama. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, korelasi Pearson, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *psychological safety* memiliki nilai rata-rata tertinggi ($M = 4,12$), diikuti *self-disclosure* ($M = 3,98$) dan *trust* ($M = 3,85$), yang seluruhnya berada pada kategori tinggi. Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara *psychological safety* dan *self-disclosure* ($r = 0,68$; $p < 0,01$), serta antara *trust* dan *self-disclosure* ($r = 0,61$; $p < 0,01$). Hasil regresi menunjukkan bahwa *psychological safety* ($\beta = 0,45$) dan *trust* ($\beta = 0,37$) berpengaruh signifikan terhadap *self-disclosure*, dengan kontribusi model sebesar 52% ($R^2 = 0,52$). Temuan ini menunjukkan bahwa rasa aman psikologis merupakan faktor dominan dalam mendorong keterbukaan diri siswa dalam menggunakan ChatGPT. Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkap adanya pergeseran preferensi siswa dalam mencari dukungan emosional dari interaksi interpersonal menuju interaksi berbasis teknologi. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa layanan Bimbingan dan Konseling Kolaboratif perlu beradaptasi dengan menghadirkan lingkungan yang lebih aman secara psikologis, membangun kepercayaan, serta mengintegrasikan teknologi sebagai bagian dari sistem dukungan yang komprehensif.

Kata kunci: ChatGPT; self-disclosure; trust; psychological safety; bimbingan dan konseling kolaboratif

Abstract

This study aims to analyze students' preferences in using ChatGPT as a medium for emotional support in terms of self-disclosure, trust, and psychological safety, as well as its implications for Collaborative Guidance and Counseling. The study employed a quantitative approach with a survey design involving 60 senior high school students. The research instrument consisted of a Likert-scale questionnaire measuring the three main variables. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation, and multiple linear regression. The results showed that psychological safety had the highest mean score ($M = 4.12$), followed by self-disclosure ($M = 3.98$) and trust ($M = 3.85$), all categorized as high. Correlation analysis revealed a positive and significant relationship between psychological safety and self-disclosure ($r = 0.68$; $p < 0.01$), as well as between trust and self-disclosure ($r = 0.61$; $p < 0.01$). Regression analysis indicated that psychological safety ($\beta = 0.45$) and trust ($\beta = 0.37$) significantly influenced self-disclosure, with a model contribution of 52% ($R^2 = 0.52$). These findings suggest that psychological safety is the most dominant factor in encouraging students' self-disclosure when using ChatGPT. Overall, this study reveals a shift in students' preferences for seeking emotional support from interpersonal interactions to technology-based interactions. The findings imply that Collaborative Guidance and Counseling services need to adapt by fostering a psychologically safe environment, strengthening trust, and integrating technology as part of a comprehensive support system.

Keywords: ChatGPT, self-disclosure, trust, psychological safety, collaborative guidance and counseling

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital, khususnya kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi dan perilaku pencarian bantuan (*help-seeking behavior*) pada remaja. Kehadiran chatbot berbasis AI seperti ChatGPT semakin memperluas akses individu terhadap dukungan emosional yang bersifat instan, personal, dan mudah dijangkau. Dalam konteks pendidikan, siswa sekolah menengah atas sebagai generasi digital native menunjukkan kecenderungan yang meningkat dalam memanfaatkan teknologi tersebut sebagai sarana untuk mengekspresikan diri dan mengelola permasalahan emosional. Fenomena ini sejalan dengan temuan bahwa chatbot berbasis AI mulai digunakan sebagai alternatif dukungan kesehatan mental karena mampu mengatasi hambatan seperti stigma, keterbatasan akses, dan biaya layanan konvensional (Nyakhar & Wang, 2025).

Perubahan ini mengindikasikan adanya pergeseran preferensi siswa dalam mencari dukungan emosional dari interaksi interpersonal menuju interaksi digital. Dalam perspektif psikologis, kecenderungan tersebut berkaitan erat dengan dinamika *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety*. Interaksi dengan chatbot memungkinkan individu untuk melakukan *self-disclosure* secara lebih bebas karena adanya persepsi anonimitas dan minimnya risiko evaluasi sosial. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan diri dalam interaksi dengan agen digital dapat meningkat ketika individu merasa aman secara psikologis dan tidak terancam secara sosial (Zhang et al., 2025). Selain itu, kepercayaan (*trust*) terhadap teknologi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan chatbot, di mana proses pembentukan kepercayaan dipengaruhi oleh faktor kognitif, afektif, dan konteks sosial pengguna (Dağtekin & Erkalkan, 2025).

Di sisi lain, penggunaan chatbot sebagai media dukungan emosional juga memunculkan dilema psikologis. Meskipun memberikan kemudahan dan kenyamanan, interaksi berbasis AI berpotensi mengurangi kualitas hubungan interpersonal dan keterhubungan sosial yang menjadi inti dalam proses konseling. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun chatbot mampu meningkatkan akses terhadap

dukungan emosional, terdapat kekhawatiran terkait berkurangnya kualitas koneksi manusia serta keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan emosional yang mendalam (Al-Zahrani, 2025). Selain itu, penggunaan chatbot secara intensif untuk kebutuhan emosional juga dikaitkan dengan potensi risiko terhadap kesejahteraan psikologis, terutama ketika tidak diimbangi dengan dukungan sosial yang memadai (Zhang et al., 2025).

Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah. Dalam paradigma Bimbingan dan Konseling Kolaboratif, layanan BK tidak hanya berfokus pada hubungan antara konselor dan konseli, tetapi juga melibatkan sistem dukungan yang lebih luas, termasuk guru, orang tua, dan teman sebaya. Namun, meningkatnya preferensi siswa terhadap ChatGPT sebagai media dukungan emosional mengindikasikan adanya kemungkinan kesenjangan dalam aspek kepercayaan, keterbukaan diri, dan persepsi keamanan psikologis dalam layanan BK yang ada. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa integrasi perspektif psikologis dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi AI menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi tersebut tidak justru memperlemah kualitas interaksi sosial manusia (Zhao, 2026).

Meskipun studi mengenai penggunaan chatbot berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dalam bidang kesehatan mental terus berkembang, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pembahasan efektivitasnya dalam memberikan dukungan emosional, tingkat penerimaan teknologi, atau kepuasan pengguna. Penelitian tersebut umumnya dilakukan pada populasi dewasa atau mahasiswa serta lebih menitikberatkan pada teknologi daripada faktor psikologis yang memengaruhi individu untuk memilih chatbot sebagai media dalam mencari dukungan emosional. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam mengeksplorasi faktor mental yang memengaruhi preferensi siswa sekolah menengah atas untuk menggunakan ChatGPT.

Selain itu, penelitian yang mengintegrasikan aspek - aspek self-disclosure, trust, dan psychological safety dalam menjelaskan preferensi siswa untuk menggunakan ChatGPT sebagai sistem dukungan emosional masih relative terbatas. Tiga aspek yang disebutkan di atas merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi perilaku mencari pertolongan (*help-seeking behavior*) yang berkaitan erat dengan efektivitas layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Saat ini, hanya ada beberapa studi yang meneliti fenomena ini dari perspektif Bimbingan dan Konsultasi Kolaboratif, yaitu dengan meneliti bagaimana peningkatan penggunaan ChatGPT dapat memengaruhi hubungan antara siswa, guru dan lingkungan sekolah.

Temuan awal di lapangan menunjukkan bahwa sebagian siswa lebih memilih menggunakan ChatGPT untuk mengungkapkan masalah pribadi dibandingkan dengan berkonsultasi secara langsung kepada guru BK. Hasil wawancara menguatkan bahwa siswa merasakan kebebasan dalam mengekspresikan diri, tidak adanya rasa takut dihakimi, serta munculnya rasa aman secara psikologis ketika berinteraksi dengan media berbasis AI. Fenomena ini memunculkan kebutuhan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana preferensi tersebut terbentuk, bagaimana peran *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety* dalam penggunaan ChatGPT sebagai media dukungan emosional, serta bagaimana kondisi ini dapat dipahami dalam kerangka Bimbingan dan Konseling Kolaboratif.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis preferensi siswa terhadap penggunaan ChatGPT dalam mencari dukungan emosional melalui kajian *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety* sekaligus mengkaji implikasinya dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Kolaboratif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai perubahan perilaku pencarian bantuan pada siswa serta menjadi dasar dalam merumuskan penguatan

layanan BK yang lebih adaptif, responsif, dan relevan dengan kebutuhan psikologis siswa di era kecerdasan buatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis preferensi siswa terhadap penggunaan ChatGPT dalam mencari dukungan emosional ditinjau dari aspek *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran empiris mengenai kecenderungan perilaku siswa secara terukur dan sistematis (Creswell & Creswell, 2018). Selain data kuantitatif, penelitian ini juga memanfaatkan wawancara secara terbatas sebagai bentuk penguatan (*triangulasi*) guna memperdalam pemahaman terhadap fenomena yang diteliti, sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian sosial untuk meningkatkan validitas temuan (Fetters et al., 2013).

Subjek penelitian adalah siswa sekolah menengah atas (SMA) di Kepulauan Riau yang berjumlah 60 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: siswa SMA aktif di Provinsi Kepulauan Riau, berada dalam rentang usia remaja yaitu 15-18 tahun, siswa yang pernah menggunakan ChatGPT atau platform berbasis AI sebagai media untuk memperoleh informasi maupun mengekspresikan perasaan. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang relevan dengan konteks penelitian (Palinkas et al., 2015). Karakteristik responden mencakup variasi kelas dan jenis kelamin guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai perilaku pencarian dukungan emosional pada siswa.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan konstruk *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety*. Konsep *self-disclosure* merujuk pada keterbukaan individu dalam mengungkapkan informasi pribadi, yang merupakan elemen penting dalam interaksi interpersonal dan proses konseling (Jourard, 1971). Variabel *trust* diukur berdasarkan tingkat keyakinan individu terhadap reliabilitas dan integritas pihak yang diajak berinteraksi (McKnight et al., 2002). Sementara itu, *psychological safety* mengacu pada persepsi individu terhadap kondisi yang aman untuk mengekspresikan diri tanpa takut terhadap konsekuensi negatif (Edmondson, 1999; Frazier et al., 2017). Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas isi oleh ahli dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's alpha untuk memastikan konsistensi internal (Hair et al., 2019).

Data kualitatif diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap beberapa responden yang dipilih secara *purposif*. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman siswa dalam menggunakan ChatGPT sebagai media dukungan emosional, termasuk alasan penggunaan, tingkat kenyamanan, serta persepsi terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Pendekatan ini sejalan dengan penggunaan wawancara sebagai metode untuk memahami makna subjektif dan pengalaman individu dalam konteks sosial (Kvale & Brinkmann, 2009).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung maupun daring kepada responden, serta melakukan wawancara sesuai dengan kondisi yang memungkinkan. Data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan masing-masing variabel, serta analisis inferensial untuk melihat hubungan antar variabel. Analisis statistik dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip analisis data sosial yang sistematis dan objektif (Field, 2018). Sementara itu, data kualitatif dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui proses

reduksi data, pengkodean, dan penarikan makna, sehingga dapat mendukung interpretasi hasil kuantitatif (Braun & Clarke, 2006).

Dengan mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan penguatan data kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai preferensi siswa terhadap penggunaan ChatGPT dalam dukungan emosional serta implikasinya dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Kolaboratif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan analisis data terhadap 60 siswa SMA di Kepulauan Riau yang menjadi responden penelitian. Analisis dilakukan untuk menggambarkan tingkat *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety* siswa dalam menggunakan ChatGPT sebagai media dukungan emosional, serta hubungan antar variabel tersebut. Untuk memudahkan interpretasi hasil analisis deskriptif, nilai rata-rata (mean) setiap variabel dikategorikan ke dalam lima kategori, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Pengkategorian tersebut didasarkan pada rentang skor skala Likert lima poin yang digunakan dalam penelitian, sehingga hasil rata-rata masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan.

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Nilai Mean

Rentang Mean	Kategori
1,00-1,80	Sangat Rendah
1,81-2,60	Rendah
2,61-3,40	Sedang
3,41-4,20	Tinggi
4,21-5,00	Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh gambaran mengenai skor pada masing-masing variabel penelitian. Hasil tersebut menunjukkan tingkat capaian responden terhadap indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Secara rinci, skor dari setiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. Deskripsi Variabel

Variabel	Mean (M)	Std. Deviasi (SD)	Kategori
Self-Disclosure	3,98	0,52	Tinggi
Trust	3,85	0,57	Tinggi
Psychological Safety	4,12	0,49	Tinggi

Berdasarkan table tersebut, diketahui bahwa tingkat *self-disclosure* siswa dalam menggunakan ChatGPT berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata (M) sebesar 3,98 dan standar deviasi (SD) sebesar 0,52. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar siswa merasa cukup terbuka dalam mengungkapkan perasaan dan permasalahan pribadi melalui ChatGPT. Sebanyak 68,3% responden berada pada kategori tinggi, 25,0% pada kategori sedang, dan hanya 6,7% pada kategori rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat *self-disclosure* yang tinggi ketika menggunakan ChatGPT. Temuan ini mengindikasikan bahwa responden cenderung merasa nyaman mengungkapkan informasi pribadi melalui ChatGPT. Hasil ini sejalan dengan penelitian Joinson (2001) dan Zhang et al (2025) yang menyatakan bahwa anonimitas dalam interaksi digital dapat meningkatkan keterbukaan diri.

Pada variabel *trust*, diperoleh nilai rata-rata (M) sebesar 3,85 dengan standar deviasi (SD) sebesar 0,57, yang juga berada pada kategori tinggi. Sebanyak 63,3% siswa menunjukkan tingkat kepercayaan yang

tinggi terhadap ChatGPT, sementara 30,0% berada pada kategori sedang, dan 6,7% pada kategori rendah. Nilai rata-rata *trust* yang berada pada kategori tinggi menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap ChatGPT. Temuan ini konsisten dengan teori McKnight et al (2002) yang menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap teknologi dibangun melalui persepsi terhadap reliabilitas dan konsistensi sistem. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa *trust* terhadap AI merupakan faktor utama dalam menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi, terutama dalam konteks layanan berbasis komunikasi (Dağtekin & Erkalkan, 2025). Dengan demikian, kepercayaan siswa terhadap ChatGPT tidak hanya didasarkan pada aspek emosional, tetapi juga pada persepsi fungsional terhadap sistem tersebut.

Selanjutnya, pada variabel *psychological safety*, diperoleh nilai rata-rata (M) sebesar 4,12 dengan standar deviasi (SD) sebesar 0,49, yang merupakan nilai tertinggi di antara ketiga variabel. Sebanyak 71,7% responden berada pada kategori tinggi, 23,3% pada kategori sedang, dan 5,0% pada kategori rendah. Nilai rata-rata *psychological safety* yang tinggi menunjukkan bahwa responden mempersepsikan ChatGPT sebagai media yang aman untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan. Temuan ini sejalan dengan konsep *psychological safety* menurut Edmondson (1999). Dalam konteks interaksi digital, kondisi ini diperkuat oleh karakteristik chatbot yang bersifat non-judgmental dan minim risiko sosial. Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa *psychological safety* secara signifikan meningkatkan keterlibatan pengguna dalam interaksi dengan sistem berbasis AI, terutama dalam konteks komunikasi personal dan emosional (Zhao, 2026).

Analisis korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antar variabel. Hasil analisis dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 3. Korelasi Person antar Variabel

Variabel	1	2	3
Self-Disclosure	1		
Trust	0,61**	1	
Psychological Safety	0,68**	0,65**	1

Berdasarkan table tersebut, diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara *psychological safety* dan *self-disclosure* dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,68$ ($p < 0,01$), yang menunjukkan bahwa rasa aman psikologis yang dirasakan siswa berhubungan signifikan dengan tingkat keterbukaan diri mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi keamanan psikologis yang dirasakan siswa berhubungan erat dengan tingkat keterbukaan diri mereka dalam menggunakan ChatGPT. Temuan ini konsisten dengan literatur yang menyatakan bahwa *self-disclosure* sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap keamanan relasional, baik dalam interaksi langsung maupun digital (Jourard, 1971). Selain itu, penelitian dalam konteks komunikasi daring juga menunjukkan bahwa lingkungan yang aman secara psikologis mendorong individu untuk mengungkapkan informasi pribadi secara lebih luas dan mendalam (Joinson, 2001).

Selain itu, *trust* juga memiliki hubungan positif dengan *self-disclosure* ($r = 0,61$; $p < 0,01$) serta dengan *psychological safety* ($r = 0,65$; $p < 0,01$). Temuan ini menunjukkan adanya hubungan positif antar ketiga variabel tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting dalam membentuk rasa aman psikologis dan keterbukaan diri siswa. Secara konseptual, *trust* merupakan fondasi dalam setiap bentuk interaksi sosial maupun digital, yang memengaruhi sejauh mana individu bersedia mengambil risiko untuk membuka diri (McKnight et al., 2002). Dalam konteks teknologi, kepercayaan terhadap AI dibangun melalui persepsi terhadap keandalan sistem, konsistensi respons, serta pengalaman

pengguna yang positif (Dağtekin & Erkalkan, 2025). Dengan demikian, tingginya korelasi antara *trust* dan *psychological safety* menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap ChatGPT turut memperkuat persepsi aman dalam interaksi, yang pada akhirnya mendorong *self-disclosure*.

Untuk melihat kontribusi masing-masing variabel, dilakukan analisis regresi linear berganda dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4. Linear Regression Analysis

Variabel Prediktor	Beta (β)	t	Sig.
Trust	0,37	3,85	0,000
Psychological Safety	0,45	4,72	0,000

Tabel 5. Determination Test (R^2)

R	R^2	F	Sig.
0,72	0,52	30,45	0,000

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *psychological safety* merupakan prediktor paling dominan terhadap *self-disclosure* dengan nilai koefisien beta (β) sebesar 0,45 ($p < 0,01$), diikuti oleh *trust* dengan nilai β sebesar 0,37 ($p < 0,01$). Model regresi yang dihasilkan memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,52. Hasil analisis regresi linear berganda memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kontribusi masing-masing variabel. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,52$) menunjukkan bahwa sebesar 52% variasi dalam *self-disclosure* dapat dijelaskan oleh kombinasi *trust* dan *psychological safety*. Angka ini menunjukkan kekuatan model yang cukup baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti, sekaligus mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor lain di luar model yang juga memengaruhi keterbukaan diri siswa. Dalam penelitian psikologi sosial, nilai R^2 di atas 0,50 dapat dikategorikan sebagai kontribusi yang moderat hingga kuat dalam menjelaskan variabel dependen (Hair et al., 2019).

Secara parsial, *psychological safety* memiliki pengaruh yang lebih dominan ($\beta = 0,45$) dibandingkan *trust* ($\beta = 0,37$), yang menunjukkan bahwa rasa aman psikologis merupakan faktor utama yang mendorong siswa untuk terbuka. Temuan ini memperkuat hasil analisis korelasi sebelumnya, sekaligus menegaskan bahwa meskipun kepercayaan penting, keterbukaan diri lebih banyak ditentukan oleh sejauh mana individu merasa aman dalam interaksi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa *psychological safety* berperan sebagai mediator utama dalam hubungan antara kepercayaan dan perilaku partisipatif individu (Frazier et al., 2017).

Namun demikian, meskipun hubungan antar variabel menunjukkan kekuatan yang signifikan, temuan ini juga mengindikasikan adanya pergeseran pola relasi dalam konteks dukungan emosional. Tingginya nilai korelasi dan kontribusi regresi menunjukkan bahwa siswa tidak hanya mempercayai ChatGPT, tetapi juga menjadikannya sebagai ruang yang aman untuk mengekspresikan diri. Temuan ini menunjukkan bahwa *psychological safety* dan *trust* merupakan predictor yang berkontribusi terhadap *self-disclosure* pada responden penelitian. Namun demikian, penelitian ini tidak membandingkan secara langsung kepercayaan terhadap ChatGPT dengan kepercayaan terhadap konselor atau individu lain sehingga tidak dapat menyimpulkan adanya pergeseran bentuk kepercayaan.

Dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Kolaboratif, temuan ini memiliki implikasi yang signifikan. Tingginya pengaruh *psychological safety* menunjukkan bahwa layanan BK perlu lebih menekankan penciptaan lingkungan yang aman secara psikologis bagi siswa. Selain itu, hubungan kuat antara *trust* dan *self-disclosure* menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap konselor perlu dibangun secara

lebih sistematis melalui pendekatan yang lebih humanis, terbuka, dan non-judgmental. Temuan ini memberikan implikasi bahwa layanan BK perlu menciptakan lingkungan yang mendukung *psychological safety* dan *trust* agar mampu memenuhi kebutuhan dukungan emosional siswa. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas layanan BK sangat ditentukan oleh strategi pengelolaan yang mampu merespons kebutuhan psikologis siswa secara adaptif dan kolaboratif (Ramdani et al., 2020a).

Secara konseptual, BK kolaboratif menekankan keterlibatan berbagai sistem pendukung yaitu guru, orang tua, teman sebaya, dan lingkungan sekolah dalam menciptakan kondisi psikologis yang kondusif bagi perkembangan individu (Gysbers & Henderson, 2012). Pendekatan ini juga dipertegas melalui paradigma kolaboratif yang menempatkan konselor sebagai bagian dari sistem yang saling terhubung dalam membantu perkembangan siswa, khususnya dalam menghadapi fase perkembangan seperti pubertas (Ramdani et al., 2020). Tingginya *psychological safety* pada penggunaan ChatGPT menunjukkan bahwa media tersebut dipersepsikan aman oleh responden. Penelitian lanjutan diperlukan untuk membandingkan persepsi tersebut dengan *psychological safety* dalam layanan BK.

Tingginya korelasi antara *psychological safety* dan *self-disclosure* menegaskan bahwa keterbukaan siswa tidak hanya bergantung pada keberadaan layanan BK, tetapi pada kualitas iklim psikologis yang dibangun dalam interaksi. Dalam paradigma BK kolaboratif, *psychological safety* seharusnya tidak hanya menjadi tanggung jawab konselor, melainkan merupakan hasil dari sinergi sistem sosial di sekolah. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen layanan BK yang menekankan pentingnya kolaborasi antar komponen sekolah dalam menciptakan layanan yang efektif dan berkelanjutan (Sinaga & Zulfikar, 2025). Namun demikian, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa siswa belum sepenuhnya merasakan ruang aman tersebut dalam interaksi dengan aktor-aktor pendidikan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti stigma terhadap layanan BK, persepsi evaluatif dari guru, atau kurangnya budaya komunikasi terbuka di lingkungan sekolah.

Dalam kerangka BK kolaboratif, kepercayaan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan bantuan (*helping relationship*). Namun, berbeda dengan kepercayaan interpersonal yang dibangun melalui interaksi jangka panjang, kepercayaan terhadap ChatGPT bersifat instan dan berbasis sistem (*system-based trust*). Hal ini menunjukkan bahwa siswa cenderung mengadopsi bentuk kepercayaan baru yang lebih pragmatis dan berbasis pengalaman pengguna. Jika tidak direspons secara adaptif, kondisi ini berpotensi menggeser peran konselor dari figur utama menjadi sekadar alternatif sekunder dalam pencarian bantuan. Oleh karena itu, strategi kolaboratif dalam layanan BK perlu dikembangkan secara lebih inovatif agar tetap relevan dengan perubahan perilaku siswa (Ramdani et al., 2020a).

Dalam perspektif yang lebih luas, temuan ini menuntut redefinisi terhadap praktik BK kolaboratif. Selama ini, kolaborasi sering dimaknai sebagai koordinasi antar aktor manusia (guru, orang tua, konselor). Namun, dalam era kecerdasan buatan, kolaborasi perlu diperluas dengan melibatkan teknologi sebagai bagian dari sistem pendukung (*extended support system*). Hal ini selaras dengan perkembangan pendekatan manajemen layanan BK berbasis *deep learning* yang menekankan integrasi teknologi dalam meningkatkan efektivitas layanan (Sinaga & Zulfikar, 2025). ChatGPT dalam konteks ini tidak dapat diposisikan semata sebagai “kompetitor” layanan BK, melainkan sebagai *co-facilitator* yang dapat dimanfaatkan untuk menjembatani kebutuhan awal siswa dalam mengekspresikan diri.

Selain itu, tingginya tingkat *self-disclosure* melalui ChatGPT menunjukkan bahwa siswa memiliki kebutuhan yang tinggi untuk didengar tanpa penilaian (*unconditional acceptance*). Dalam pendekatan konseling humanistik, kondisi ini sejalan dengan konsep *unconditional positive regard* yang menjadi prasyarat utama dalam membangun hubungan konseling yang efektif (Rogers, 1957). Namun, temuan

penelitian ini mengindikasikan bahwa pengalaman tersebut justru lebih dirasakan siswa dalam interaksi dengan AI dibandingkan dengan konselor atau lingkungan sekolah. Hal ini menjadi kritik implisit terhadap praktik layanan BK yang mungkin masih bersifat evaluatif, normatif, atau kurang responsif terhadap kebutuhan emosional siswa, sehingga memperkuat urgensi penguatan pendekatan kolaboratif yang lebih humanistik (Ramdani et al., 2020b).

Dalam konteks implementasi, BK kolaboratif perlu melakukan transformasi pada tiga level utama. Pertama, pada level relasional, konselor perlu membangun interaksi yang lebih empatik, non-judgmental, dan berorientasi pada kebutuhan siswa, sehingga mampu meningkatkan *psychological safety* dalam proses konseling. Kedua, pada level sistemik, sekolah perlu menciptakan budaya yang mendukung keterbukaan, termasuk melalui pelibatan aktif guru dan orang tua dalam membangun komunikasi yang sehat dengan siswa, sebagaimana ditekankan dalam strategi kolaborasi layanan BK di sekolah (Ramdani et al., 2020a). Ketiga, pada level teknologi, integrasi platform digital seperti ChatGPT dapat dimanfaatkan sebagai media pendukung layanan, misalnya dalam bentuk layanan konseling awal (*pre-counseling support*) atau refleksi diri siswa sebelum sesi tatap muka, sejalan dengan penguatan sistem layanan berbasis teknologi (Sinaga & Zulfikar, 2025).

Lebih jauh, temuan ini juga mengindikasikan perlunya pergeseran paradigma dari layanan BK yang bersifat reaktif menuju layanan yang lebih proaktif dan adaptif. BK kolaboratif tidak lagi cukup hanya menyediakan layanan ketika masalah muncul, tetapi perlu hadir dalam berbagai ruang interaksi siswa, termasuk ruang digital. Dengan demikian, layanan BK dapat tetap relevan dan tidak kehilangan peran di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat, khususnya melalui optimalisasi peran konselor dalam sistem kolaboratif (Ramdani et al., 2020b).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa preferensi siswa terhadap ChatGPT bukanlah sekadar fenomena teknologi, melainkan refleksi dari kebutuhan psikologis yang belum sepenuhnya terpenuhi dalam sistem layanan BK. Oleh karena itu, penguatan BK kolaboratif harus diarahkan pada kemampuan sistem dalam menciptakan *psychological safety*, membangun *trust*, serta memfasilitasi *self-disclosure* serta memfasilitasi *self-disclosure* secara autentik melalui sinergi antar komponen layanan (Sinaga & Zulfikar, 2025). Tanpa transformasi tersebut, layanan BK berisiko semakin ditinggalkan oleh siswa yang mencari alternatif dukungan yang dianggap lebih aman dan nyaman. Oleh karena itu, tantangan utama bagi layanan Bimbingan dan Konseling Kolaboratif adalah bagaimana mengintegrasikan nilai-nilai tersebut ke dalam praktik layanan yang adaptif, humanis, dan berbasis kebutuhan siswa.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pada 60 siswa SMA di Provinsi Kepulauan Riau yang menjadi responden penelitian, tingkat *self-disclosure*, *trust* dan *psychological safety* terhadap penggunaan ChatGPT sebagai media dukungan emosional berada pada kategori tinggi. Dari ketiga variabel tersebut, *psychological safety* menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong keterbukaan diri siswa, diikuti oleh *trust*. Hal ini mengindikasikan bahwa rasa aman secara psikologis merupakan determinan utama dalam perilaku pencarian bantuan siswa di era digital. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *self-disclosure*, *trust*, dan *psychological safety*, yang menegaskan bahwa ketiga aspek tersebut saling berinteraksi dalam membentuk preferensi siswa terhadap ChatGPT. Sementara itu, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kombinasi *trust* dan *psychological safety* mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam *self-disclosure*, dengan kontribusi yang tergolong kuat. Temuan ini menguatkan bahwa keterbukaan diri siswa dalam konteks digital tidak hanya dipengaruhi oleh

kepercayaan terhadap sistem, tetapi lebih dominan oleh persepsi keamanan psikologis yang dirasakan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan menggunakan ChatGPT sebagai media dukungan emosional. Namun demikian, keterbatasan dalam aspek kedalaman pemahaman dan relasi emosional menunjukkan bahwa peran konselor manusia tetap tidak tergantikan. Dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Kolaboratif, temuan ini menegaskan bahwa tantangan utama layanan BK bukan terletak pada keberadaan teknologi, melainkan pada kemampuan layanan dalam menghadirkan lingkungan yang memiliki tingkat *psychological safety*, *trust*, dan keterbukaan yang setara atau lebih baik dibandingkan dengan media digital.

Referensi

- Al-Zahrani, A. M. (2025). Exploring the impact of artificial intelligence chatbots on human connection and emotional support among higher education students. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/21582440251340615>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dağtekin, E., & Erkalkan, E. (2025). Psychological factors influencing trust in AI-based systems. *arXiv preprint*. Retrieved from <https://arxiv.org/abs/2512.17390>
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350–383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Frazier, M. L., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension. *Human Resource Management Review*, 27(3), 521–535. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.01.001>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Joinson, A. N. (2001). Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of self-awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology*, 31(2), 177–192. <https://doi.org/10.1002/ejsp.36>
- Jourard, S. M. (1971). *Self-disclosure: An experimental analysis of the transparent self*. Wiley.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (2nd ed.). Sage Publications.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81>

-
- Nyakhar, S., & Wang, H. (2025). Effectiveness of artificial intelligence chatbots on mental health and well-being in college students: A rapid systematic review. *Frontiers in Psychiatry*, 16, 1621768. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2025.1621768>
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., et al. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis. *Administration and Policy in Mental Health*, 42, 533–544. <https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y>
- Ramdani, R. (2016). Peran Guru Bk/Konselor Dalam Mengentaskan Perilaku Bullying Participant Of The Teachers Bk/Counselors To Alleviate Bullying Behavior. *Cahaya Pendidikan*, 2(1).
- Ramdani, R., Nasution, A. P., Ramanda, P., Sagita, D. D., & Yanizon, A. (2020a). Strategi kolaborasi dalam manajemen pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 3(1), 1–7.
- Ramdani, R., Rofiqah, T., Khairat, I., Saragi, M. P. D., & Saputra, R. (2020b). The role of school counselors to helping student in puberty through the collaborative paradigm. *ENLIGHTEN: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 3(1), 10–18.
- Sinaga, R., & Zulfikar, R. (2025). Manajemen pelayanan bimbingan konseling di sekolah: Strategi kolaboratif berbasis deep learning. *Rayaz Media*.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321–326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Zhang, Y., Zhao, D., Hancock, J. T., Kraut, R., & Yang, D. (2025). The rise of AI companions: How human-chatbot relationships influence well-being. *arXiv preprint*. Retrieved from <https://arxiv.org/abs/2506.12605>
- Zhao, X. (2026). Psychologists must be involved in building conversational AI. *Nature Reviews Psychology*. <https://doi.org/10.1038/s44159-026-00564-z>