



---

## Eksplorasi Pengalaman dan Persepsi Mahasiswa terhadap Penggunaan Meta AI sebagai Konselor Virtual dalam Curhat Digital

Septy Deovalina br Ginting<sup>1</sup>, Delviananda Harahap<sup>2</sup>, Muhammad Zaki Ulwi<sup>3</sup>, Dara Muna Lubis<sup>4</sup>, Nur Silvina<sup>5</sup>, Dedy Kiswanto<sup>6</sup>, Utami Nurhafsari Putri<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Jl. William Iskandar Ps. V, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara

Email: [septydeovalinabrginting@gmail.com](mailto:septydeovalinabrginting@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap penggunaan Meta AI sebagai konselor virtual dalam curhat digital. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya permasalahan kesehatan mental di kalangan generasi Z serta kecenderungan mereka mencari dukungan emosional melalui media digital yang mudah diakses dan anonim. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner daring yang diisi oleh 350 mahasiswa Universitas Negeri Medan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima aspek model penerimaan teknologi (TAM): *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Usage*. Hasil menunjukkan bahwa Meta AI dinilai cukup mudah digunakan (65%) dan bermanfaat (63,2%) sebagai media curhat digital. Sikap pengguna tergolong positif (58,9%), meskipun empati buatan masih dirasakan terbatas. Niat penggunaan di masa depan (56,9%) serta pengalaman nyata (55,5%) menunjukkan bahwa Meta AI belum sepenuhnya terintegrasi dalam rutinitas mahasiswa. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa memiliki pengalaman yang cukup banyak terhadap Meta AI yang digunakan dalam curhat digital dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga memunculkan persepsi positif dikalangan Mahasiswa Universitas Negeri Medan.

**Kata Kunci:** Meta AI, curhat digital, persepsi mahasiswa

---

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam pola komunikasi, perilaku sosial, serta cara individu mengekspresikan emosi dan mencari dukungan psikologis. Teknologi digital kini menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, terutama bagi generasi muda yang tumbuh dalam lingkungan serba terhubung dan berbasis internet. Di era modern ini, generasi Z khususnya mahasiswa merupakan kelompok yang paling dekat dengan teknologi (Nauvan et al., 2024). Mereka terbiasa menggunakan media sosial dan *platform* digital untuk berinteraksi, berbagi pengalaman,

mengekspresikan perasaan, bahkan mencari validasi emosional. Namun, di balik intensitas interaksi digital tersebut, generasi ini juga menghadapi tantangan baru dalam menjaga keseimbangan mental dan emosional.

Keterpaparan terhadap arus informasi yang masif dan budaya komunikasi instan di media digital sering kali menciptakan tekanan sosial tersendiri. Generasi Z hidup dalam lingkungan yang menuntut kecepatan, keterhubungan global, serta kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berubah. Akibatnya, muncul fenomena psikologis seperti *fear of missing out* (FOMO), stres akademik, kecemasan sosial, hingga depresi yang kerap tidak tertangani secara terbuka (Herman, 2024). Kondisi ini menggambarkan paradoks digital—di satu sisi teknologi memberikan kemudahan berkomunikasi, tetapi di sisi lain dapat memicu rasa kesepian, isolasi, dan gangguan mental (Iskandar, 2025).

Dalam konteks tersebut, teknologi berbasis *artificial intelligence* (AI) hadir sebagai salah satu alternatif inovatif yang berpotensi membantu dalam pencegahan dan penanganan masalah kesehatan mental di kalangan remaja dan mahasiswa. *Artificial intelligence* atau kecerdasan buatan merupakan teknologi yang memungkinkan sistem atau mesin memiliki kemampuan berpikir menyerupai manusia untuk menyelesaikan berbagai permasalahan kompleks (Ahmad, 2017). AI bekerja dengan algoritma buatan yang mampu menganalisis data, memahami pola, dan memberikan respons otomatis berdasarkan masukan pengguna (Zsazsa, 2023). Penerapan AI di bidang kesehatan mental menjadi menarik karena kemampuannya menghadirkan bentuk dukungan emosional yang bersifat instan, personal, dan anonim—dua faktor penting yang sering menjadi hambatan utama dalam pencarian bantuan psikologis konvensional.

Hotman et al. (2020) menjelaskan bahwa individu dengan pemikiran bunuh diri sering kali takut dihakimi, distigma, atau bahkan diberi perlakuan medis yang tidak diinginkan jika membicarakan kondisinya kepada orang lain. Dalam konteks ini, penggunaan AI dalam bentuk *chatbot* atau aplikasi konseling digital dapat menjadi solusi alternatif yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi individu yang enggan terbuka secara langsung. Teknologi ini memungkinkan terjadinya interaksi yang menyerupai percakapan manusia, di mana pengguna dapat menyalurkan perasaan, bercerita, atau mencari solusi atas masalah emosional tanpa rasa takut atau malu. Penelitian Bachri et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan AI berbasis konseling digital dapat membantu

menurunkan risiko *suicidal ideation* di kalangan generasi muda. Sejalan dengan itu, Rawat et al. (2023) mengungkapkan bahwa AI yang berfungsi sebagai *virtual companion* dapat memberikan efek terapeutik dengan menghadirkan ruang aman untuk mengekspresikan perasaan secara bebas.

Secara konseptual, AI dirancang meniru kemampuan berpikir manusia melalui penerapan proses kognitif seperti penalaran, pembelajaran, persepsi, dan pemecahan masalah ke dalam sistem komputer (Pramesti et al., 2025). Kemajuan ini semakin diperkuat dengan adanya *Natural Language Processing* (NLP), yaitu cabang dari AI yang memungkinkan komputer memahami, menginterpretasi, dan merespons bahasa manusia secara alami. Penelitian Mulyatun et al. (2021) menunjukkan bahwa chatbot berbasis NLP mampu memahami serta menanggapi pertanyaan pengguna menggunakan bahasa alami dengan tingkat akurasi tinggi. Dengan demikian, AI berbasis NLP berpotensi menjadi *virtual counselor* yang mampu berinteraksi dengan pengguna secara empatik dan responsif, menyerupai interaksi manusia dalam konteks konseling psikologis.

Melihat fenomena tersebut, penelitian mengenai pemanfaatan *Meta AI* sebagai konselor virtual menjadi penting dilakukan. Maraknya masalah seperti depresi, kecemasan, dan isolasi emosional pada generasi Z menuntut adanya inovasi dalam layanan dukungan psikologis berbasis digital. *Meta AI* yang saat ini mulai banyak digunakan dalam konteks komunikasi sosial menawarkan potensi besar untuk menjadi media curhat digital yang interaktif, aman, dan mudah diakses. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti berinovasi untuk melakukan penelitian berjudul “Eksplorasi Pengalaman dan Persepsi Mahasiswa terhadap Penggunaan Meta AI sebagai Konselor Virtual dalam Curhat Digital.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *Meta AI* sebagai konselor virtual dalam proses curhat digital, serta bagaimana peran teknologi ini dapat berkontribusi dalam mendukung kesehatan mental mahasiswa di era digital.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat penerimaan mahasiswa terhadap penggunaan Meta AI sebagai media curhat digital berbasis kecerdasan buatan (AI). Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena mampu

menggambarkan kecenderungan dan pola persepsi pengguna secara sistematis berdasarkan data numerik (Creswell & Creswell, 2023).

Model konseptual yang digunakan mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang terdiri atas lima konstruk utama, yaitu:

1. *Perceived Ease of Use (PEOU)* — kemudahan penggunaan Meta AI,
2. *Perceived Usefulness (PU)* — kebermanfaatan dan kegunaan Meta AI,
3. *Attitude Toward Using (ATU)* — sikap terhadap penggunaan Meta AI,
4. *Behavioral Intention to Use (BITU)* — niat penggunaan di masa depan, dan
5. *Actual System Usage (ASU)* — pengalaman nyata penggunaan Meta AI.

Model ini dipilih karena relevan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi di kalangan mahasiswa, khususnya dalam konteks penggunaan layanan digital berbasis AI untuk dukungan emosional dan refleksi diri.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Medan yang telah menggunakan atau memiliki pengalaman berinteraksi dengan Meta AI. Sampel penelitian terdiri dari 350 mahasiswa dari berbagai program studi dan jenjang semester. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria inklusi:

1. Mahasiswa aktif di Universitas Negeri Medan,
2. Pernah menggunakan Meta AI minimal satu kali untuk tujuan komunikasi, refleksi diri, atau curhat digital.

Teknik ini dipilih agar responden benar-benar memiliki pengalaman relevan terhadap objek penelitian (Etikan et al., 2016).

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner online yang disusun berdasarkan adaptasi model TAM (Davis, 1989). Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

#### **1. Bagian I – Data Demografis**

Meliputi informasi dasar seperti jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan Meta AI.

#### **2. Bagian II – Pernyataan Inti**

Terdiri dari 25 butir pernyataan tertutup yang menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Pernyataan mencakup lima

konstruk utama sebagai berikut:

- *Perceived Ease of Use (PEOU)*: kemudahan akses, antarmuka intuitif, kejelasan fungsi, stabilitas sistem, dan kemandirian pengguna.
- *Perceived Usefulness (PU)*: efektivitas pemecahan masalah, kepuasan emosional, kualitas saran, dampak emosional positif, dan peningkatan wawasan.
- *Attitude Toward Using (ATU)*: perasaan positif, kenyamanan interaksi, kepercayaan terhadap sistem, empati yang dirasakan, dan penilaian terhadap alternatif konseling.
- *Behavioral Intention to Use (BITU)*: niat penggunaan ulang, konsistensi penggunaan, rekomendasi kepada orang lain, ketertarikan eksplorasi, dan keyakinan jangka panjang.
- *Actual System Usage (ASU)*: frekuensi penggunaan, preferensi penggunaan, efektivitas pengalaman, ketenangan setelah penggunaan, dan integrasi dalam kehidupan sehari-hari.

## **Prosedur Penelitian**

### **1. Tahap Persiapan**

Peneliti melakukan studi literatur untuk menentukan konstruk dan indikator yang akan diukur, kemudian menyusun draf kuesioner berdasarkan model TAM dan hasil penelitian terdahulu.

### **2. Validasi Ahli dan Revisi Instrumen**

Instrumen penelitian diuji melalui validitas isi (content validity) yang dilakukan oleh ahli. Uji validitas ini bertujuan untuk menilai kesesuaian isi butir pernyataan dengan konstruk teori TAM serta memastikan kejelasan dan keterpahaman bahasa dalam konteks mahasiswa. Masukan dari para ahli digunakan untuk merevisi beberapa redaksi pernyataan sebelum kuesioner disebarkan secara luas kepada responden.

### **3. Distribusi Kuesioner**

Kuesioner final disebarkan secara daring menggunakan Google Forms melalui media sosial dan jaringan mahasiswa selama empat minggu.

### **4. Pengumpulan Data**

Data responden dikumpulkan secara anonim, tanpa mencantumkan identitas

pribadi, dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik.

## **Analisis Data**

Analisis yang dilakukan meliputi:

### **1. Statistik Deskriptif**

Untuk menggambarkan distribusi frekuensi, persentase, dan skor rata-rata pada setiap indikator konstruk TAM.

### **2. Konversi Skor ke Persentase**

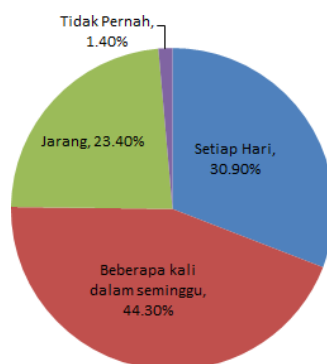
Setiap indikator dihitung dalam bentuk persentase guna menafsirkan tingkat kemudahan, kebermanfaatan, sikap, niat, dan pengalaman nyata pengguna.

### **3. Interpretasi Data**

Hasil persentase dikategorikan menjadi tinggi, sedang, dan rendah untuk menggambarkan tingkat penerimaan mahasiswa terhadap penggunaan Meta AI sebagai media curhat digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**



**Gambar 1.** Frekuensi Penggunaan Layanan Berbasis AI seperti Meta AI

Data tersebut menunjukkan bahwa 155 mahasiswa mengaku menggunakan Meta AI beberapa kali dalam seminggu, 108 mahasiswa menggunakan Meta AI setiap hari, 82 mahasiswa menyatakan jarang menggunakan Meta AI dan 5 mahasiswa menyatakan tidak pernah menggunakan layanan meta AI. Secara keseluruhan, dari total 350 responden, mayoritas responden digolongkan aktif dalam menggunakan layanan Meta AI. Penggunaan Meta AI yang aktif menunjukkan bahwa teknologi ini cukup populer, sedangkan penggunaan jarang dan tidak pernah terhadap layanan Meta AI menunjukkan

bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa belum perlu untuk menggunakan layanan Meta AI.

**Tabel 1.** Kemudahan Penggunaan Meta AI

No	Indikator	Frekuensi		Presentase
		Skor	Jumlah Maksimum	
1	Kemudahan akses dan penggunaan Meta AI	1096	1750	62.6%
2	Desain antarmuka yang intuitif Meta AI	1223	1750	69.9%
3	Kejelasan fungsi Meta AI	1243	1750	71%
4	Stabilitas dan kemudahan Meta AI teknis	1107	1750	63.3%
5	Kemandirian pengguna Meta AI	1018	1750	58.2%
	Jumlah	5687	8750	325%
	Jumlah Total Persentase			65%

Berdasarkan indikator yang tertera pada table 1 di atas, untuk indikator Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use) mendapat skor rata-rata 65%. Hasil analisis data menunjukkan bahwa 71% dan 69.9% mahasiswa merasa bahwa Meta AI telah berhasil menyediakan tampilan yang mudah dipahami dan fitur-fitur yang jelas bagi pengguna, sehingga pengalaman penggunaan menjadi lebih efisien dan menyenangkan.

**Tabel 2.** Kegunaan dan manfaat Meta AI

No	Indikator	Frekuensi		Presentase
		Skor	Jumlah Maksimum	
1	Efektivitas pemecahan masalah Meta AI	3344	5250	63.7%
2	Kepuasan Emosional Meta AI	1049	1750	59.9%
3	Kualitas Saran Meta AI	3407	5250	64.9%
4	Dampak terhadap emosi Meta AI	1071	1750	61.2%
5	Peningkatan wawasan Meta AI	1164	1750	66.5%
	Jumlah	5687	8750	316.2%
	Jumlah Total Persentase			63.24%

Berdasarkan indikator yang tertera pada table 2, yaitu indikator Kegunaan dan Manfaat Meta AI (*Perceived Usefulness*) menunjukkan bahwa indikator peningkatan wawasan dan efektivitas pemecahan masalah masing – masing sebesar 66.5% dan 63.7% yang menandakan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa Meta AI mampu memberikan sudut pandang baru serta membantu dalam memahami dan menyusun solusi terhadap masalah yang dihadapi. 64.9% mahasiswa merasa Meta AI memberikan kualitas saran yang berguna, 61.2% mahasiswa merasakan dampak emosi yang positif setelah menggunakan Meta AI, dan 59.9% mahasiswa merasa kepuasan emosional setelah menggunakan Meta AI. Berdasarkan data ini didapat rata- rata indikator Kegunaan dan Manfaat Meta AI (*Perceived Usefulness*) sebesar 63.24%.

**Tabel 3.** Sikap terhadap penggunaan Meta AI

No	Indikator	Frekuensi		Presentase
		Skor	Jumlah Maksimum	
1	Perasaan Positif saat menggunakan Meta AI	1026	1750	58.6%
2	Kenyamanan interaksi Meta AI	1114	1750	63.6%
3	Kepercayaan terhadap sistem Meta AI	1065	1750	60.8%
4	Penilaian terhadap alternatif konseling Meta AI	975	1750	55.7%
5	Persepsi empati Meta AI	980	1750	55.9%
	Jumlah	5160	8750	294.6%
	Jumlah Total Persentase			58.9%

Berdasarkan indikator yang tertera pada table 3, yaitu indikator Sikap terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*) menunjukkan bahwa indikator kenyamanan interaksi mencatat nilai tertinggi sebesar 63.6%, diikuti oleh kepercayaan terhadap sistem Meta AI sebesar 60.8%, dan perasaan positif saat menggunakan Meta AI sebesar 58.6%. Sementara itu, penilaian terhadap alternatif konseling Meta AI memperoleh skor 55.7%, dan persepsi empati Meta AI menempati posisi terendah dengan 55.9%. Berdasarkan data ini didapat rata-rata indikator Sikap terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*) sebesar 58.9%.

**Tabel 4.** Niat penggunaan Meta AI di masa depan

No	Indikator	Frekuensi		Presentase
		Skor	Jumlah Maksimum	
1	Niat penggunaan ulang	982	5250	56.1%
2	Konsistensi penggunaan	909	1750	51.9%
3	Rekomendasi kepada orang lain	990	5250	56.6%
4	Ketertarikan eksplorasi	1089	1750	62.2%
5	Keyakinan jangka panjang	1006	1750	57.5%
	Jumlah	4976	8750	284.3%
	Jumlah Total Persentase			56.9%

Berdasarkan indikator yang tertera pada table 4, yaitu indikator Niat Penggunaan di Masa Depan (*Behavioral Intention to Use*) menunjukkan skor rata-rata sebesar 56.9%, niat mahasiswa untuk menggunakan Meta AI di masa depan berada pada kategori sedang. Indikator ketertarikan eksplorasi menempati posisi tertinggi dengan skor 62.2%, menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki rasa ingin tahu dan ketertarikan untuk mencoba lebih banyak fitur atau potensi baru dari Meta AI. Sementara itu, indikator keyakinan jangka panjang mencatat skor 57.5%, rekomendasi kepada orang lain sebesar 56.6%, dan niat penggunaan ulang sebesar 56.1%. Adapun indikator konsistensi penggunaan memperoleh nilai terendah, yaitu 51.9%.

**Tabel 5.** Pengalaman nyata dalam penggunaan Meta AI

No	Indikator	Frekuensi		Presentase
		Skor	Jumlah Maksimum	
1	Frekuensi penggunaan Meta AI	1010	5250	57.7%
2	Preferensi penggunaan Meta AI	911	1750	52.1%
3	Efektivitas pengalaman Meta AI	1013	5250	57.9%
4	Ketenangan setelah penggunaan Meta AI	1011	1750	57.8%
5	Integrasi dalam kehidupan sehari-hari	909	1750	51.9%
	Jumlah	4854	8750	277.4%
	Jumlah Total Persentase			55.48%

Berdasarkan indikator yang tertera pada table 5, yaitu indikator Pengalaman Nyata (*Actual System Usage*) dengan skor rata-rata sebesar 55.48%, yang menunjukkan

tingkat penggunaan aktual berada pada kategori sedang. Indikator ketenangan setelah penggunaan Meta AI dan efektivitas pengalaman Meta AI serta frekuensi penggunaan memperoleh skor tertinggi, masing-masing sebesar 58%, diikuti oleh preferensi penggunaan sebesar 52%. Sementara itu, indikator integrasi dalam kehidupan sehari-hari mencatat nilai terendah, yaitu 51.9%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Meta AI sebagai media curhat digital mendapat respons cukup positif dari mahasiswa, meskipun belum sepenuhnya terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari mereka. Analisis dilakukan melalui lima kategori utama berdasarkan model penerimaan teknologi, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BITU), dan *Actual System Usage* (ASU). Setiap kategori merepresentasikan tahapan kognitif dan afektif mahasiswa terhadap Meta AI sebagai alat bantu emosional.

Mahasiswa mendapati bahwa Meta AI mudah diakses, tampilan yang jelas, dan terdapat fitur yang intuitif. Hal ini menunjukkan kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perkembangan teknologi yang mendukung kebutuhan psikologis dan sosial. Kemudahan penggunaan ini juga memperkuat persepsi mahasiswa bahwa penggunaan teknologi tidak lagi terbatas pada aspek akademik, tetapi juga mencakup aspek emosional dan pribadi.

Dalam hal kegunaan, mahasiswa menganggap Meta AI cukup membantu dalam proses refleksi diri, pengelolaan emosi, dan menemukan perspektif baru terhadap masalah pribadi. Meskipun Meta AI tidak dapat sepenuhnya menggantikan interaksi konseling manusia, kehadirannya menyediakan ruang alternatif bagi mahasiswa untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan mereka tanpa takut dihakimi atau terbebani oleh norma sosial. Hal ini menunjukkan pergeseran paradigma dalam cara mahasiswa mencari dukungan emosional dari konvensional ke lebih digital dan mandiri.

Sikap mahasiswa terhadap penggunaan Meta AI juga cenderung positif. Mereka merasa cukup nyaman dan percaya pada sistem tersebut, meskipun aspek empati Meta AI belum sepenuhnya mampu meniru kedekatan emosional antarmanusia. Kepercayaan ini menunjukkan penerimaan awal terhadap teknologi berbasis AI dalam konteks kesejahteraan psikologis, yang berpotensi berkembang seiring dengan peningkatan kemampuan sistem dalam memahami konteks dan emosi pengguna.

Niat mahasiswa untuk menggunakan Meta AI di masa depan relatif stabil, ditandai dengan rasa ingin tahu terhadap fitur baru dan keinginan untuk menjelajahi fungsi tambahan. Namun, komitmen jangka panjang dalam menggunakan Meta AI masih bergantung pada sejauh mana teknologi ini dapat menyediakan pengalaman yang personal, relevan, dan berkelanjutan. Hal ini berarti bahwa pengembangan fitur yang adaptif dan peka terhadap kebutuhan emosional pengguna dapat menjadi faktor krusial dalam meningkatkan keterlibatan pengguna di masa depan.

Sementara itu, pengalaman nyata mahasiswa dalam menggunakan Meta AI menunjukkan bahwa layanan ini telah memberikan dampak positif, terutama dalam membantu menenangkan pikiran dan memberikan rasa lega setelah berinteraksi dengan Meta AI. Namun, mahasiswa belum sepenuhnya mengintegrasikan Meta AI ke dalam rutinitas harian mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Meta AI telah diterima dengan baik, penggunaannya masih bersifat situasional dan bergantung pada kebutuhan emosional yang mendesak. Upaya berkelanjutan diperlukan untuk memperkuat personalisasi dan keterlibatan emosional guna membuat pengalaman pengguna lebih bermakna dan mendorong penggunaan yang lebih konsisten.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saptomo et al. (2023) berjudul “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) untuk Adopsi E-Counseling”, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh faktor dalam model TAM—Computer Self-Efficacy (CSE), Perceived Ease of Use (PEU), Perceived Usefulness (PU), Attitude Toward Using (AT), dan Intention to Use (IU)—berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan e-counseling. Faktor kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan menjadi determinan utama dalam mendorong adopsi teknologi konseling digital.

Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem digital berbasis konseling atau kecerdasan buatan. Keduanya menyoroti peran penting persepsi kemudahan, kebermanfaatan, dan sikap terhadap teknologi dalam membentuk niat penggunaan. Namun, terdapat perbedaan utama antara kedua penelitian. Penelitian Saptomo et al. (2023) berfokus pada guru BK dan peserta didik di sekolah sebagai pengguna e-counseling, sedangkan penelitian ini berfokus pada mahasiswa pengguna Meta AI sebagai media curhat digital berbasis AI. Selain itu, penelitian ini memperluas analisis hingga pada aspek pengalaman nyata

penggunaan sistem (Actual System Usage), yang belum dikaji secara mendalam dalam penelitian terdahulu. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya kajian sebelumnya dengan menambahkan dimensi afektif dan pengalaman aktual pengguna terhadap teknologi berbasis AI, khususnya dalam konteks konseling dan dukungan emosional mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, disimpulkan bahwa Meta AI sebagai konselor virtual mendapat tanggapan positif dari mahasiswa. Meta AI dinilai mudah digunakan, bermanfaat untuk refleksi diri, serta memberikan kenyamanan dalam curhat digital, sehingga berpotensi menjadi alternatif dukungan emosional di lingkungan perguruan tinggi.

## **KESIMPULAN**

Penelitian terhadap 350 mahasiswa Universitas Negeri Medan menunjukkan bahwa Meta AI memiliki potensi sebagai konselor virtual dalam curhat digital, meskipun masih perlu pengembangan. Aspek kemudahan penggunaan memperoleh skor 65%, menunjukkan Meta AI mudah dioperasikan. Kegunaan sebesar 63% menandakan manfaatnya dalam memberi saran dan dukungan emosional awal. Sikap terhadap penggunaan (58%) menunjukkan kenyamanan pengguna, sementara niat penggunaan di masa depan (58%) dan pengalaman nyata (55%) menunjukkan bahwa penggunaan masih belum rutin. Secara keseluruhan, Meta AI dinilai praktis, aman, dan anonim, namun dukungan emosional mendalam tetap lebih efektif diberikan oleh konselor manusia.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, A. (2017). Mengenal *Artificial Intelligence, Machine Learning, Neural Network, dan Deep Learning*. *Jurnal Teknologi Indonesia*, 1–5.
- Bachri, B. C. D., Muthmainnah, A. J., Juliani, C., Qonitatunnajah, M., & Wicaksono, W. P. (2025). *Scoping review: Teknologi berbasis artificial intelligence dalam mencegah suicide ideation generasi Z Indonesia*. *Jurnal Empati*, 13(4), 325–340.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- D, F., Richard, D., Bagozzi, P., & Warsha, R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, 35(8).
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2023). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.

*Eksplorasi Pengalaman dan Persepsi Mahasiswa terhadap Penggunaan Meta AI sebagai Konselor Virtual dalam Curhat Digital*

Septy Deovalina br Ginting<sup>1</sup>, Delviananda Harahap<sup>2</sup>, Muhammad Zaki Ulwi<sup>3</sup>, Dara Muna Lubis<sup>4</sup>, Nur Silvina<sup>5</sup>, Dedy Kiswanto<sup>6</sup>, Utami Nurhafsari Putri<sup>7</sup>

- Herman, H. (2024). *Pengaruh komunikasi digital terhadap pola komunikasi pada nilai-nilai budaya masyarakat modern. Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(2), 505–510.
- Hotman, D. D., Loh, E., & Savulescu, J. (2020). *AI-enabled suicide prediction tools: Ethical considerations for medical leaders. BMJ Health Care Informatics*, 27(3), 102–107. <https://doi.org/10.1136/leader-2020-000275>
- Iskandar, I., & Salamah, U. (2025). *Pengaruh “cyberbullying” melalui media sosial terhadap tingkat kecemasan remaja. Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(5), 245–262.
- Mulyatun, S., Utama, H., & Mustopa, A. (2021). *Pendekatan Natural Language Processing pada aplikasi sistem informasi Universitas Amikom Yogyakarta. JOISM: Jurnal of Information System Management*, 2(2).
- Nauvan, M. Z., Zamzami, R., Nafais, M., Azmi, Z., & Afwan, M. (2024). *Dampak teknologi digital terhadap perilaku sosial generasi muda. Techsi*, 15(2), 87–95.
- Pramesti, R. A., Nurseftiani, I., & Rachman, I. F. (2025). *Implikasi etis dan sosial dari penggunaan AI dalam pendidikan di kalangan mahasiswa. Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(5), 426–435.
- Putri, U. N., Nasution, N. B., & Andriyani, R. (2025). *Eksplorasi Artificial Intelligence (AI) sebagai teman virtual: Dukungan emosional di era digital. JITSS (Journal of Innovation and Trend in Social Sciences)*, 1(3), 117–124.
- Rawat, B., Bist, A. S., Mulyati, F., Fakhrezzy, M., & Octavyra, R. D. (2023). *AI-based assistance to reduce suicidal tendency among youngsters. Aptisi Transactions on Management (ATM)*, 7(2), 105–112.
- Santoso, S., Kusnanto, E., & Saputra, M. R. (2022). *Perbandingan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif serta aplikasinya dalam penelitian akuntansi interpretatif. OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 351–360.
- Saptomo, A. A., Setyati, E., & Pramana, E. (2023). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) untuk adopsi e-counseling. Jurnal Teknik*, 8(2).
- Sugiyono. (2016). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zsazsa, C. S. K. M., & Sitepu, E. (2023). *Implementasi Artificial Intelligence pada pelayanan publik. All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 3(3), 32–42.