

**KONTRIBUSI GEJALA KECEMASAN TERHADAP
PENGUNAAN *CHATBOT* AI SEBAGAI MEDIA CURHAT
PADA MAHASISWA UIN MALANG DENGAN *PERCEIVED
SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

S K R I P S I



Oleh

Nur Lailatul Badria

NIM. 220401110066

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2026

**KONTRIBUSI GEJALA KECEMASAN TERHADAP
PENGUNAAN *CHATBOT* AI SEBAGAI MEDIA CURHAT
PADA MAHASISWA UIN MALANG DENGAN *PERCEIVED
SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

S K R I P S I

Diajukan kepada

Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk
memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
Psikologi (S.Psi.)

Oleh

Nur Lailatul Badria

NIM. 220401110066

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**KONTRIBUSI GEJALA KECEMASAN TERHADAP PENGGUNAAN
CHATBOT AI SEBAGAI MEDIA CURHAT PADA MAHASISWA UIN
MALANG DENGAN *PERCEIVED SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

Oleh

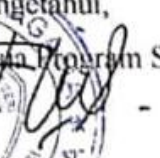
Nur Lailatul Badria

NIM. 220401110066

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Persetujuan	Tanggal Persetujuan
Dosen Pembimbing I <u>Dr. Yulia Sholichatun, M.Si., Psikolog</u> NIP. 197007242005012003		13 / 26 5
Dosen Pembimbing II <u>Fuji Astutik, M. Psi., Psikolog</u> NIP. 199004072019032013		13 / 26 5

Malang, 13 Mei 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Fina Hidayati, MA
NIP. 198610092015032002



HALAMAN PENGESAHAN

KONTRIBUSI GEJALA KECEMASAN TERHADAP PENGGUNAAN *CHATBOT AI* SEBAGAI MEDIA CURHAT PADA MAHASISWA UIN MALANG DENGAN *PERCEIVED SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

SKRIPSI

Oleh

Nur Lailatul Badria

NIM. 220401110066

telah diujikan dan dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji Skripsi dalam Majelis Sidang
Skripsi pada tanggal 8 Juni 2026

Dewan Penguji	Tanda Tangan Persetujuan	Tanggal Persetujuan
Penguji Utama <u>Dr. Fathul Lubabin Nuqul, M. Si., Psikolog</u> NIP. 197605122003121002		17 Juni 2026
Ketua Penguji <u>Dr. Yulia Sholichatun, M.Si., Psikolog</u> NIP. 197007242005012003		18 Juni 2026
Sekretaris Penguji <u>Fuji Astutik, M. Psi., Psikolog</u> NIP. 199004072019032013		22 Juni 2026

Disahkan Oleh,



Prof. Dr. Siti Mahmudah, M. Si

NIP. 196710291994032001

NOTA DINAS

**Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang**

Assalamualaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

**KONTRIBUSI GEJALA KECEMASAN TERHADAP PENGGUNAAN
CHATBOT AI SEBAGAI MEDIA CURHAT PADA MAHASISWA UIN
MALANG DENGAN *PERCEIVED SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

Yang ditulis oleh:

Nama : Nur Lailatul Badria
NIM : 220401110066
Program : S1 Psikologi

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diujikan dalam Sidang Ujian Skripsi.

Wassalamualaikum wr. wb.

Malang, 13 Mei 2026

Dosen Pembimbing I



Dr. Yulia Sholichatun, M. Si., Psikolog

NIP. 197007242005012003

NOTA DINAS

Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Assalamualaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

**KONTRIBUSI GEJALA KECEMASAN TERHADAP PENGGUNAAN
CHATBOT AI SEBAGAI MEDIA CURHAT PADA MAHASISWA UIN
MALANG DENGAN *PERCEIVED SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

Yang ditulis oleh:

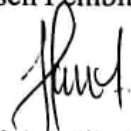
Nama : Nur Lailatul Badria
NIM : 220401110066
Program : S1 Psikologi

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diujikan dalam Sidang Ujian Skripsi.

Wassalamualaikum wr. wb.

Malang, 13 Mei 2026

Dosen Pembimbing II



Fuji Astutik, M. Psi., Psikolog

NIP. 199004072019032013

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Lailatul Badria

NIM : 220401110066

Fakultas : Psikologi UIN Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan Chatbot AI sebagai Media Curhat pada Mahasiswa UIN Malang dengan Perceived Social Support sebagai variabel Moderasi**, adalah benar-benar hasil karya sendiri baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari ada claim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak fakultas psikologi Univesitas Islam Negeri Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benanya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapatkan sangsi.

Malang, 16 Juni 2026

Penulis,



Nur Lailatul Badria

NIM. 220401110066

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

(2:286)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan penuh syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang selalu menjadi bagian penting dalam perjalanan hidupku.

Untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayah Eko Budiono dan Mama Husnaini, terima kasih atas cinta, doa, dan segala pengorbanan yang tak pernah putus. Kalian adalah alasan aku terus melangkah dan bertahan hingga sampai di titik ini.

Untuk adik-adikku tersayang, Muhammad Choirul Ilyas dan Nabila Choirunnisa Az-Zahra, terima kasih telah menjadi penyemangatku dan semoga kelak kalian meraih mimpi yang jauh lebih besar dari yang aku pernah capai.

Untuk Umi Gedi, Umi Cilik, Ibuk, Mas Hasbi, dan Mbak Sila, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan kepercayaan yang selalu mengiringi setiap langkahku.

Khusus untuk Aba Gedi, Aba Cilik, Iyot, Mbah Nah, dan Mbah Di yang telah lebih dulu berpulang, semoga Allah SWT menempatkan kalian di tempat terbaik di sisi-Nya. Karya ini kupersembahkan sebagai wujud cinta, doa, dan bakti yang tak pernah usai.

Untuk seluruh keluarga besarku, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah menguatkan aku selama ini.

Untuk sahabat-sahabatku di rantauan, Otim, Nani, dan Titi, serta Ayu, Tria, Ifti, dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tak bisa ku sebutkan satu per-satu, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, semangat, dan kenangan yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini.

Untuk seseorang yang istimewa, terima kasih telah hadir, menguatkan, mendengarkan, dan tetap percaya padaku di setiap proses yang tidak mudah ini.

Dan terakhir, untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah. Perjalanan ini tidak mudah, tetapi aku berhasil melewatinya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM., CRMP., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Siti Mahmudah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Fina Hidayati, M.A. selaku ketua prodi fakultas psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Dr. Yulia Sholichatun, M.Si., Psikolog dan ibu Fuji Astutik, M.psi., Psikolog, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
6. Semua pihak yang memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi, baik dalam bentuk moril ataupun materil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini.

Malang, 20 Mei 2026

Penulis

Nur Lailatul Badria

220401110066

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
NOTA DINAS	v
NOTA DINAS	vi
SURAT PERNYATAAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
ملخص.....	xix
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
A. <i>Chatbot AI</i>	11
1. Definisi <i>Chatbot AI</i>	11
2. Penggunaan <i>Chatbot AI</i>	12
3. Faktor-faktor penggunaan <i>Chatbot AI</i>	13
4. Aspek-aspek penggunaan <i>Chatbot AI</i>	15
B. Kecemasan.....	17
1. Definisi Kecemasan.....	17
2. Gejala-gejala Kecemasan	20

3.	Faktor yang mempengaruhi kecemasan	23
4.	Jenis-jenis kecemasan.....	25
5.	Kecemasan Dalam Perspektif Islam	26
C.	<i>Perceived Social Support</i>	29
1.	Definisi <i>Perceived Social Support</i>	29
2.	Aspek-aspek <i>Perceived Social Support</i>	32
3.	Faktor yang mempengaruhi <i>Perceived Social Support</i>	33
D.	Hubungan Antar Variabel	35
1.	Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan <i>Chatbot AI</i> sebagai Media Curhat	35
2.	Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan <i>Chatbot AI</i> sebagai Media Curhat dengan <i>Perceived Social Support</i> sebagai Variabel Moderasi	37
E.	Kerangka Konseptual	41
F.	Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III		42
A.	Jenis Penelitian	42
B.	Variabel Penelitian	42
1.	Variabel Independen (X)	42
2.	Variabel Dependen (Y)	43
3.	Variabel Moderator (Z)	43
C.	Definisi Operasional	43
1.	Penggunaan <i>Chatbot AI</i>	43
2.	Kecemasan.....	44
3.	<i>Perceived Social Support</i>	44
D.	Populasi dan Sampel	44
1.	Populasi	44
2.	Sampel	45
E.	Teknik Pengumpulan Data	46
1.	Instrumen Penelitian	46
2.	Alat ukur	49
F.	Teknik Analisis Data	50
1.	Uji validitas	50
2.	Uji reliabilitas	51

3. Uji deskriptif.....	51
4. Uji normalitas	51
5. Uji multikolinieritas	52
6. Uji Heteroskedastisitas	52
7. Uji regresi linier sederhana.....	52
8. <i>Moderated regression analysis (MRA)</i>	52
BAB IV	54
A. Pelaksanaan Penelitian	54
B. Hasil Penelitian.....	55
C. Pembahasan	79
1. Tingkat Penggunaan <i>Chatbot AI</i> sebagai Media Curhat, Kecemasan, dan <i>Perceived Social Support</i> pada Mahasiswa UIN Malang	79
2. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan <i>Chatbot AI</i> sebagai Media Curhat pada Mahasiswa UIN Malang	81
3. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap <i>Perceived Social Support (PSS)</i> pada Mahasiswa UIN Malang.....	84
4. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan <i>Chatbot AI</i> sebagai Media Curhat pada Mahasiswa UIN Malang dengan <i>Perceived Social Support</i> sebagai Variabel Moderasi.....	87
D. Keterbatasan Penelitian	90
BAB V.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Opsi jawaban <i>Skala Technology Acceptance Model</i>	48
Tabel 3.2 Opsi jawaban <i>Skala Hamilton Anxiety Rating Scale</i>	48
Tabel 3.3 Opsi jawaban <i>Multidimesional Scale of Perceived Social Support</i>	48
Tabel 3.4 <i>Blueprint Skala Technology Acceptance Model</i>	49
Tabel 3.5 <i>Blueprint Skala Hamilton Anxiety Rating Scale</i>	49
Tabel 3.6 <i>Blueprint Multidimesional Scale of Perceived Social Support</i>	49
Tabel 3. 7 Validitas Item.....	50
Tabel 3. 8 Reliabilitas Instrumen	51
Tabel 4. 1 Perbandingan Skor Empirik dan Hipotetik	56
Tabel 4. 2 Skor Total Item Penggunaan <i>Chatbot AI (Y)</i>	57
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Penggunaan <i>Chatbot AI (Y)</i>	58
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Penggunaan <i>Chatbot AI (Y)</i> Menurut Angkatan	59
Tabel 4. 5 Distribusi Kategorisasi Penggunaan <i>Chatbot AI (Y)</i> Menurut Gender	60
Tabel 4. 6 Skor Total Item Kecemasan (X)	61
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kecemasan (X)	62
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kecemasan (X) Menurut Angkatan	63
Tabel 4. 9 Distribusi Kategorisasi Kecemasan (X) Menurut Gender	64
Tabel 4. 10 Skor Total Item <i>Perceived social support (Z)</i>	65
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kategorisasi <i>Perceived social support (Z)</i>	66
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Kategorisasi <i>Perceived social support (Z)</i> Menurut Angkatan	67
Tabel 4. 13 Distribusi Kategorisasi <i>Perceived social support (Z)</i> Menurut Gender	68
Tabel 4. 14 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	69
Tabel 4. 15 <i>Coefficients</i>	69
Tabel 4. 16 <i>Coefficients</i>	70
Tabel 4. 17 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	72
Tabel 4. 18 <i>Coefficients</i>	73

Tabel 4. 19 <i>Coefficients</i>	73
Tabel 4. 20 <i>Coefficients</i>	74
Tabel 4. 21 <i>Model Summary</i>	74
Tabel 4. 22 <i>Coefficients</i>	75
Tabel 4. 23 <i>Coefficients</i>	76
Tabel 4. 24 <i>Model Summary</i>	76
Tabel 4. 25 <i>Coefficients</i>	77
Tabel 4. 26 <i>Model Summary</i>	77
Tabel 4. 27 <i>Coefficients</i>	78
Tabel 4. 28 <i>Model Summary</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 2. Surat Keterangan Validasi Ahli I.....	106
Lampiran 3. Surat Keterangan Validasi Ahli II	106
Lampiran 4. Informed Consent	107
Lampiran 5. Skala Penggunaan Chatbot AI.....	108
Lampiran 6. Hamilton Anxiety Rating Scale	109
Lampiran 7. Multidimensional Scale of Perceived Social Support	111
Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Y	113
Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel X.....	114
Lampiran 10. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Z	115
Lampiran 11. Uji Deskriptif.....	115
Lampiran 12. Uji Normalitas	116
Lampiran 13. Uji Multikolinearitas	116
Lampiran 14. Uji Heteroskedastisitas	116
Lampiran 15. Uji Regresi Linear Sederhana.....	117
Lampiran 16. Uji Regresi Moderasi (MRA).....	117

ABSTRAK

Nur Lailatul Badria, 220401110066, Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan *Chatbot AI* sebagai Media Curhat pada Mahasiswa UIN Malang dengan *Perceived Social Support* sebagai Variabel Moderasi

Dosen Pembimbing: Dr. Yulia Sholichatun, M.Si., Psikolog dan Fuji Astutik, M.Psi., Psikolog

Kata Kunci: Kecemasan, *Chatbot AI*, Media Curhat, *Perceived Social Support*

Era kecerdasan buatan telah menghadirkan fenomena baru dalam dinamika psikologis mahasiswa, di mana sebagian individu lebih memilih mengungkapkan perasaan negatif seperti kecemasan kepada *chatbot AI* dibandingkan kepada teman atau keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kontribusi gejala kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa UIN Malang, sekaligus menguji peran *Perceived Social Support (PSS)* sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan bagi institusi pendidikan dalam memahami perilaku mahasiswa serta memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu psikologi yang responsif terhadap perkembangan teknologi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis untuk menguji hipotesisnya menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Subjek penelitian adalah 377 mahasiswa UIN Malang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur tiga variabel utama, yaitu Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS) untuk variabel Kecemasan, kuesioner berbasis TAM untuk variabel Penggunaan *Chatbot AI*, dan Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS) untuk variabel *Perceived Social Support* yang diterima oleh mahasiswa.

Hasil analisis menunjukkan nilai R sebesar 0,293 dan R Square sebesar 0,086, yang berarti model mampu menjelaskan 8,6% variasi penggunaan chatbot AI. Model secara keseluruhan terbukti signifikan dengan nilai F sebesar 11,671 ($p < 0,05$). Lebih lanjut, variabel interaksi antara kecemasan dan PSS menunjukkan koefisien sebesar -0,558 dengan signifikansi 0,019 ($p < 0,05$), yang mengonfirmasi bahwa PSS secara signifikan memoderasi pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI*. Arah koefisien interaksi yang negatif mengindikasikan bahwa PSS berperan sebagai moderator yang melemahkan pengaruh kecemasan, konsisten dengan *buffering hypothesis*. Oleh karena itu, hipotesis penelitian diterima: *Perceived Social Support* terbukti memoderasi pengaruh gejala kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa UIN Malang.

ABSTRACT

Nur Lailatul Badria, 220401110066, The Contribution of Anxiety Symptoms to the Use of AI Chatbots as an Emotional Disclosure Medium among UIN Malang Students with Perceived Social Support as a Moderating Variable

Supervisors: Dr. Yulia Sholichatun, M.Si., Psychologist and Fuji Astutik, M.Psi., Psychologist

Keywords: Anxiety, AI Chatbot, Emotional Disclosure, Perceived Social Support

The era of artificial intelligence has introduced a new phenomenon in the psychological dynamics of university students, wherein some individuals prefer to express negative emotions such as anxiety to AI chatbots rather than to friends or family. This study aims to examine the contribution of anxiety symptoms to AI chatbot usage as a self-disclosure medium among students of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, while also investigating the role of Perceived Social Support (PSS) as a moderating variable in that relationship. The findings of this study are expected to serve as a foundation for educational institutions in understanding student behavior, as well as to contribute to the development of psychological science that is responsive to technological advancement.

This study employed a quantitative approach, with Moderated Regression Analysis (MRA) as the analytical technique for hypothesis testing. The research subjects consisted of 377 students of UIN Malang. Data were collected through a questionnaire measuring three primary variables: the Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS) for the anxiety variable, a TAM-based questionnaire for the AI chatbot usage variable, and the Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS) for the perceived social support variable.

The results of the analysis yielded an R value of 0.293 and an R Square of 0.086, indicating that the model accounts for 8.6% of the variance in AI chatbot usage. The overall model was statistically significant, with an F value of 11.671 ($p < 0.05$). Furthermore, the interaction term between anxiety and PSS produced a coefficient of -0.558 with a significance value of 0.019 ($p < 0.05$), confirming that PSS significantly moderates the effect of anxiety on AI chatbot usage. The negative direction of the interaction coefficient indicates that PSS functions as a moderator that attenuates the influence of anxiety, consistent with the buffering hypothesis. Accordingly, the research hypothesis is supported: Perceived Social Support is confirmed to moderate the effect of anxiety symptoms on AI chatbot usage as a self-disclosure medium among students of UIN Malang.

ملخص

نور ليلة البدرية, ٢٢٠٤٠١١١٠٠٦٦ إسهام أعراض القلق في استخدام روبوتات المحادثة الذكية كوسيلة للبوح العاطفي لدى طلاب جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج: الدور المُعَدِّل للدعم الاجتماعي المُدرك

إشراف: الدكتورة يوليا شوليخاتون، ماجستير في العلوم، أخصائية نفسية، و فوجي أستوتيك، ماجستير في علم النفس، أخصائية نفسية

الكلمات المفتاحية: القلق، روبوتات المحادثة الذكية، البوح العاطفي، الدعم الاجتماعي المُدرك

لقد قدم عصر الذكاء الاصطناعي ظاهرة جديدة في الديناميكيات النفسية لطلاب الجامعات، حيث يفضل بعض الأفراد التعبير عن مشاعر سلبية مثل القلق لروبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي بدلاً من الأصدقاء أو العائلة. يهدف هذا البحث إلى اختبار مساهمة أعراض القلق في استخدام روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي كوسيلة للتنفيس بين الطلاب في جامعة تنظيم الدولة الإسلامية في مالانج، وكذلك اختبار دور الدعم الاجتماعي المتصور كمتغير معتدل في هذه العلاقة. ومن المأمول أن تصبح نتائج هذا البحث أساساً للمؤسسات التعليمية في فهم سلوك الطلاب والمساهمة في تطوير علم النفس المستجيب للتطورات التكنولوجية.

يستخدم هذا البحث منهجاً كمياً مع تقنيات تحليلية لاختبار فرضيته باستخدام تحليل الانحدار المعتدل. وكان المشاركون في البحث 377 طالباً من جامعة مالانج الإسلامية. تم جمع البيانات من خلال استبيان يقيس ثلاثة متغيرات رئيسية، وهي مقياس هاملتون لتقييم القلق لمتغير القلق، والاستبيان القائم على نموذج قبول التكنولوجيا لمتغير استخدام روبوت الدردشة بالذكاء الاصطناعي، والمقياس متعدد الأبعاد للدعم الاجتماعي المتصور لمتغير الدعم الاجتماعي المتصور الذي يتلقاه الطلاب.

قدره 0.086، مما يعني أن النموذج كان قادراً على R قدرها 0.293 ومربع R وأظهرت نتائج التحليل قيمة تفسير 8.6% من التباين في استخدام روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي. وقد ثبت أن النموذج PSS تبلغ 11.671 (ص > 0.05). علاوة على ذلك، أظهر متغير التفاعل بين القلق و F الإجمالي مهم بقيمة ، مما يؤكد أن الدعم الاجتماعي المتصور يخفف بشكل (P < 0.05) معاملاً قدره -0.558 بأهمية 0.019 كبير من تأثير القلق على استخدام روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي. يشير الاتجاه السلبي لمعامل التفاعل إلى أن الدعم الاجتماعي المتصور يعمل كوسيط يضعف تأثير القلق، بما يتفق مع فرضية التخزين المؤقت. ولذلك تم قبول فرضية البحث: لقد ثبت أن الدعم الاجتماعي المتصور يخفف من تأثير أعراض القلق على استخدام روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي كوسيلة للتنفيس بين الطلاب في جامعة مالانج الإسلامية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Revolusi Industri 5.0 merupakan tahap terbaru dalam perkembangan teknologi industri yang mengubah cara manusia bekerja, memproduksi, dan berinteraksi. Setelah melalui empat revolusi sebelumnya, hingga fase ini, yang dikenal sebagai Revolusi Industri Kognitif atau *AIoT (Artificial Intelligence of Things)*, menekankan kolaborasi antara manusia dan kecerdasan buatan (Yasmawardi, 2023). Fase ini menandai pergeseran dari otomatisasi berbasis mesin menuju integrasi yang lebih humanis antara kemampuan manusia dan sistem pintar.

Sejalan dengan itu, perkembangan teknologi digital dalam dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi sosial generasi muda, di mana kehadiran inovasi berbasis *AI*, seperti *chatbot*, menjadi contoh nyata bagaimana manusia dan teknologi kini saling terhubung dalam kehidupan sehari-hari (Sengkey et al., 2025). Namun, meskipun penggunaan *chatbot* meningkat, fenomena ini juga menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana *chatbot* berfungsi sebagai pengganti dukungan sosial nyata, terutama bagi individu dengan tingkat kecemasan tinggi.

Chatbot merupakan program layanan percakapan yang beroperasi berdasarkan seperangkat aturan tertentu dan dilengkapi dengan kecerdasan buatan, sehingga dapat berinteraksi dengan pengguna melalui antarmuka percakapan (Yuniar & Purnomo, 2019). Seiring pesatnya perkembangan teknologi digital, berbagai aplikasi *chatbot* seperti ChatGPT, Gemini, BingAI dll. kini semakin mudah diakses oleh masyarakat luas (Fadhillah & Lestari, 2025). Pemanfaatannya pun meluas ke berbagai bidang, seperti layanan pelanggan, pendidikan, hingga kesehatan mental. Penelitian yang dilakukan oleh Haque & Rubya (2023) menunjukkan bahwa *chatbot* memiliki potensi besar untuk memberikan dukungan sosial dan psikologis

dalam situasi ketika interaksi manusia di dunia nyata (seperti berhubungan dengan teman, anggota keluarga, atau mencari bantuan profesional) tidak diinginkan atau tidak memungkinkan untuk dilakukan.

Survei terbaru dari Snapcart (2025) menunjukkan bahwa penggunaan *AI* di Indonesia semakin meluas, terutama di kalangan Gen Z (usia 13–28 tahun). Sebanyak 43% responden mengaku sering menggunakan *AI*, sedangkan 41% jarang namun pernah memanfaatkannya, dan hanya 16% yang belum tersentuh teknologi ini terutama dari kelompok Gen X (33%). Mayoritas responden memakai *AI* untuk keperluan pekerjaan dan pendidikan, namun menariknya, 6% di antaranya menggunakan *AI* sebagai teman bicara dan tempat berbagi perasaan. Fenomena ini menunjukkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap *AI* sebagai pendengar yang empatik dan mudah diakses. Bahkan, 58% dari pengguna *AI* untuk curhat mengaku pernah mempertimbangkan menggantikan peran psikolog dengan *AI* karena responsnya dinilai profesional dan mendukung. Temuan ini menegaskan pergeseran fungsi *AI* dari sekadar alat bantu kerja menjadi sahabat emosional bagi penggunanya.

Penggunaan *chatbot* untuk media curhat menjadi fokus penelitian yang berkembang pesat dalam beberapa tahun ini, *chatbot* tidak hanya membantu menyelesaikan tugas, tetapi juga hadir dalam bentuk *chatbot* sosial yang dirancang untuk membangun hubungan dan memberikan dukungan emosional, sehingga dapat membantu mengurangi rasa kesepian dan kecemasan (Kim et al., 2025). Adapun hasil survei yang dilakukan oleh YouGov (2024) menunjukkan bahwa sekitar 34% individu yang familiar dengan *chatbot* kesehatan mental merasa lebih nyaman berbagi masalah pribadi kepada *chatbot* dibandingkan terapis manusia. Faktor yang mendorong kecenderungan tersebut antara lain aksesibilitas yang tinggi, ketersediaan layanan selama 24 jam, sifat anonim yang menjamin privasi, serta rendahnya risiko penilaian sosial (*safe space*). Fenomena ini menunjukkan bahwa *chatbot* telah mulai berperan sebagai alternatif media curhat bagi mahasiswa yang membutuhkan dukungan emosional, sekaligus

mencerminkan pergeseran perilaku dalam mencari bantuan psikologis di era digital.

Kebutuhan akan *safe space* ini semakin kuat di kalangan mahasiswa, terutama pada institusi yang memiliki karakteristik budaya dan nilai keagamaan yang dapat memengaruhi keterbukaan terhadap isu kesehatan mental, seperti Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. dimensi budaya dan nilai-nilai spiritual turut membentuk cara mahasiswa memandang dan merespons masalah kesehatan mental. Dalam tradisi akademik berbasis Islam, tekanan psikologis seringkali dimaknai lewat kerangka keimanan, di mana beban batin dianjurkan untuk diselesaikan melalui pendekatan spiritual terlebih dahulu sebelum, atau bahkan sebagai pengganti dari, pendekatan psikologis formal (Maharani et al., 2024).

Dari hasil survei pra-penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 23 mahasiswa UIN Malang, ditemukan bahwa 60,9% responden mengaku pernah atau sedang mengalami kecemasan. Dalam upaya mengatasinya, sebanyak 43,5% memilih untuk bercerita kepada keluarga ataupun orang terdekat, sementara 16 dari 23 mahasiswa (69,6%) mengaku pernah atau sedang menggunakan *chatbot AI*, seperti ChatGPT, sebagai tempat untuk mencurahkan perasaan ataupun mencari dukungan emosional. Meskipun layanan formal tersedia, faktor budaya dan agama dapat memengaruhi mahasiswa untuk mencari bantuan yang bersifat spiritual daripada psikologis formal (Foreva & Dusni, 2021). Kondisi ini menyebabkan mahasiswa menjadi kelompok yang rentan namun enggan mencari bantuan profesional. Anonimitas dan non-judgmentalitas yang ditawarkan *Chatbot AI* menjadi sangat relevan dalam konteks ini, memfasilitasi interaksi bagi mereka yang enggan mencari nasihat kesehatan mental akibat stigmatisasi (Suntoro et al., 2023). Fenomena ini menunjukkan bahwa penggunaan *chatbot* sebagai media curhat menjadi semakin relevan untuk dikaji lebih jauh.

Mahasiswa, sebagai kelompok yang berada dalam masa transisi antara remaja dan dewasa penuh, menghadapi tekanan yang tidak kecil.

Tuntutan akademik, beban adaptasi sosial, ekspektasi dari keluarga, serta ketidakpastian masa depan hadir secara bersamaan dalam satu fase kehidupan yang relatif singkat (Rackoff et al., 2025). Dalam konteks universitas, tidak sedikit mahasiswa yang mengalami gangguan kesehatan mental yang cukup berarti, termasuk kecemasan yang bersifat menyeluruh. Tekanan-tekanan tersebut, jika tidak diimbangi dengan mekanisme koping yang memadai, dapat memicu respons psikologis yang luas dan berkepanjangan (Kum, 2024).

Aaron T. Beck (1993 dikutip dalam Joseph, 2018) menjelaskan bahwa kecemasan berada dalam satu garis kontinu dengan berbagai bentuk pengalaman emosional lainnya, di mana setiap emosi memiliki keterkaitan erat dengan aspek kognitif. Setiap jenis emosi mencerminkan tema kognitif tertentu, dan kecemasan secara khusus berhubungan dengan tema mengenai “ancaman”, “bahaya”, serta “kerentanan terhadap serangan”. Kecemasan muncul sebagai konsekuensi dari penafsiran yang berlebihan terhadap suatu ancaman atau karena keyakinan yang rendah terhadap kemampuan diri dalam menghadapi situasi tersebut.

Studi yang dilakukan oleh Ramadhan (2025) menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa 70% mahasiswa UIN Malang mengalami stres akademik pada tingkat moderat yang berpotensi menjadi kecemasan umum. Selain itu, temuan lain oleh Laksmini et al. (2021) menunjukkan bahwa lebih dari setengah (52,9%) mahasiswa di Pulau Jawa mengalami tingkat kecemasan tinggi. Angka-angka ini menegaskan bahwa kecemasan bukan sekadar pengalaman individual yang sporadis, melainkan kondisi psikologis yang tersebar luas di kalangan mahasiswa dan membutuhkan mekanisme koping yang efektif. Kondisi ini menegaskan adanya kesenjangan antara harapan ideal, yaitu mahasiswa mampu mengelola kecemasan dengan dukungan sosial memadai namun kenyataannya banyak mahasiswa justru kekurangan dukungan emosional.

Secara psikologis, kecemasan yang dialami mahasiswa dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap ketersediaan dan kualitas dukungan

sosial yang diterima. Ketika seseorang mengalami kecemasan tinggi, mereka cenderung memiliki penilaian negatif terhadap lingkungan sosialnya, merasa kurang didukung, atau bahkan mengisolasi diri dari interaksi sosial (Christy & Kielb, 2022). Kondisi ini membentuk *Perceived Social Support (PSS)* atau dukungan sosial yang dirasakan oleh individu. Cohen & Wills (1985) dalam (Musabiq et al., 2017) menyatakan *Perceived Social Support* adalah dukungan yang sebenarnya diterima oleh tiap individu. Sedangkan menurut Sarafino dan Smith (2011) dalam (Putri, 2019) *PSS* mencakup dukungan emosional, instrumental, informasi, dan persahabatan (*companionship*), yang idealnya membantu individu mengelola tekanan dan mengadopsi strategi koping yang adaptif.

Namun, dalam lingkungan akademik yang penuh tekanan, mahasiswa yang cemas mungkin merasa takut dihakimi oleh teman sebaya atau bahkan dosen, sehingga persepsi mereka terhadap ketersediaan dukungan sosial menjadi rendah. Fase akademik yang berat sering kali ditandai dengan isolasi, dan mahasiswa dapat merasakan penurunan dalam interaksi sosial nyata atau kualitas dukungan yang diterima (Fraenza & Kielb, 2022). Khususnya, meskipun dukungan dari keluarga terbukti berperan signifikan dalam menurunkan kecemasan akademik di kalangan mahasiswa, kecemasan yang sudah terlanjur tinggi dapat mengaburkan persepsi mahasiswa terhadap dukungan yang sebenarnya tersedia (Rahmanto et al., 2024).

Ketika kecemasan mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap dukungan sosial yang mereka terima, kondisi ini kemudian mendorong mahasiswa untuk mencari alternatif sumber dukungan emosional. Dalam konteks ini, *perceived social support* tidak lagi berperan sebagai mekanisme perantara, melainkan sebagai faktor yang menentukan sejauh mana kecemasan mendorong individu menggunakan *chatbot AI* sebagai media curhat. Artinya, pada tingkat dukungan sosial yang rendah, pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot* cenderung lebih kuat, sedangkan pada tingkat dukungan sosial yang tinggi, pengaruh tersebut dapat melemah.

Secara ideal, mahasiswa diharapkan mampu mengelola kecemasan melalui dukungan sosial yang memadai. Namun kenyataannya, ketika persepsi terhadap dukungan sosial rendah akibat kecemasan yang dialami, banyak dari mereka justru beralih pada media digital seperti *chatbot* untuk mendapatkan dukungan emosional.

Kebutuhan akan dukungan pada saat krisis ini seringkali membutuhkan ketersediaan instan dan ketiadaan penghakiman, dua aspek yang mungkin tidak selalu tersedia dalam interaksi sosial manusia yang kompleks. Ketika mahasiswa merasa cemas dan persepsi mereka terhadap dukungan sosial (*PSS*) menjadi rendah, mereka cenderung mencari alternatif yang lebih *accessible* dan *non-judgmental*. *Chatbot AI*, dengan karakteristiknya yang menawarkan aksesibilitas tinggi, ketersediaan 24 jam, anonimitas, dan *safe space*, menjadi pilihan yang menarik bagi mahasiswa yang merasa kurang mendapat dukungan sosial dari lingkungan nyata mereka.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti peran *chatbot* dalam konteks dukungan emosional dan psikologis. Haque & Rubya (2023) menemukan bahwa *chatbot* memiliki potensi besar dalam memberikan dukungan sosial ketika interaksi manusia di dunia nyata tidak memungkinkan atau tidak diinginkan. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Kim et al. (2025) yang menunjukkan bahwa *chatbot* sosial mampu membantu individu mengurangi rasa kesepian dan kecemasan melalui interaksi percakapan yang bersifat empatik. Sementara itu, penelitian mengenai hubungan antara kecemasan dan dukungan sosial telah banyak dilakukan, seperti studi Rahmanto et al. (2024) yang menunjukkan peran protektif *PSS* terhadap kecemasan. Meski begitu, penelitian yang secara eksplisit menguji interaksi antara kecemasan, *PSS*, dan penggunaan *chatbot* dalam satu model yang terintegrasi masih sangat terbatas.

Setidaknya terdapat tiga kesenjangan penelitian yang ditemukan. Pertama, sebagian besar penelitian tentang penggunaan *chatbot* untuk dukungan emosional dilakukan dalam konteks internasional dan belum

banyak yang mengeksplorasi fenomena ini di Indonesia, khususnya di lingkungan universitas Islam yang memiliki dinamika budaya dan nilai keagamaan yang unik dalam memandang kesehatan mental. Kedua, penelitian terdahulu cenderung meneliti pengaruh langsung antara kecemasan atau dukungan sosial terhadap penggunaan teknologi, namun belum ada yang secara spesifik menguji model moderasi yang menjelaskan kapan atau dalam kondisi apa kecemasan memengaruhi penggunaan chatbot, khususnya dengan mempertimbangkan persepsi terhadap dukungan sosial sebagai variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Ketiga, populasi mahasiswa sebagai kelompok yang berada dalam fase perkembangan penuh tekanan dan rentan terhadap fluktuasi dukungan sosial belum banyak menjadi fokus utama dalam studi tentang penggunaan *chatbot AI* untuk kebutuhan emosional.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan beberapa kebaruan. Pertama, penelitian ini merupakan salah satu studi pertama yang menguji model moderasi di mana *perceived social support* berperan sebagai faktor yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara kecemasan dan penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat, bukan sekadar sebagai prediktor independen. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang proses psikologis yang mendasari perilaku penggunaan teknologi untuk dukungan emosional. Kedua, penelitian ini dilakukan dalam konteks universitas Islam di Indonesia, khususnya UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang memiliki karakteristik budaya, nilai keagamaan, dan stigma kesehatan mental yang berbeda dari konteks penelitian sebelumnya. Ketiga, fokus pada mahasiswa sebagai populasi dengan kerentanan psikologis yang nyata namun seringkali terabaikan memberikan kontribusi pada pemahaman tentang adaptasi teknologi digital dalam kelompok ini.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menelusuri bagaimana mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang memanfaatkan *chatbot* sebagai alternatif ruang curhat yang aman dan *non-judgmental*,

serta menguji sejauh mana *perceived social support* memoderasi hubungan tersebut. Penelitian ini berangkat dari pengamatan bahwa sebagian mahasiswa lebih memilih mengungkapkan perasaan negatif seperti kecemasan kepada *chatbot* dibandingkan berbagi dengan teman atau keluarga, ini merupakan sebuah fenomena yang mencerminkan kompleksitas dinamika psikologis dan sosial di era kecerdasan buatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi institusi pendidikan dalam memahami perilaku mahasiswa secara lebih jauh, sekaligus memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu psikologi yang responsif terhadap perkembangan teknologi saat ini.

Penelitian ini dilakukan karena belum adanya kajian yang secara spesifik meneliti bagaimana kecemasan umum memengaruhi penggunaan *chatbot* sebagai media curhat dengan mempertimbangkan peran moderasi *perceived social support* (*PSS*). Menempatkan *PSS* sebagai variabel moderasi, penelitian ini berupaya menjelaskan kondisi psikologis yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara kecemasan dan kecenderungan individu untuk mencari dukungan emosional melalui teknologi *AI*. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu psikologi modern yang berfokus pada adaptasi teknologi sebagai sarana kesejahteraan mental, melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai interaksi antara faktor internal (kecemasan) dan faktor sosial (*PSS*) dalam membentuk perilaku penggunaan teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi institusi pendidikan dalam memahami dinamika psikologis mahasiswa di era kemajuan kecerdasan buatan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kontribusi gejala kecemasan terhadap tingkat penggunaan *chatbot* *AI* sebagai media curhat pada mahasiswa di UIN Malang?
2. Bagaimana kontribusi gejala kecemasan terhadap tingkat *perceived social support* pada mahasiswa di UIN Malang?

3. Bagaimana kontribusi tingkat *perceived social support* terhadap tingkat penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa di UIN Malang?
4. Apakah tingkat *perceived social support* memoderasi gejala kecemasan terhadap tingkat penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa di UIN Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kontribusi gejala kecemasan terhadap tingkat penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa di UIN Malang.
2. Untuk mengetahui kontribusi gejala kecemasan terhadap tingkat *perceived social support* pada mahasiswa di UIN Malang.
3. Untuk mengetahui kontribusi tingkat *perceived social support* terhadap tingkat penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa di UIN Malang.
4. Untuk mengetahui peran moderasi tingkat *perceived social support* pada gejala kecemasan terhadap tingkat penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa di UIN Malang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

Menambah wawasan dan literatur mengenai mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana kecemasan umum memengaruhi penggunaan teknologi *AI* dalam konteks dukungan emosional melalui peran moderasi *perceived social support*.

Manfaat Praktis:

1. Memberikan informasi bagi pengembang teknologi *AI* tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *chatbot* sebagai media curhat, sehingga dapat meningkatkan desain dan fungsionalitas *chatbot*.

2. Menyediakan data bagi institusi pendidikan tinggi, khususnya UIN Malang, untuk mengembangkan strategi dukungan mahasiswa yang lebih efektif dengan memanfaatkan teknologi *AI*.
3. Membantu mahasiswa dalam memahami pentingnya mengelola kecemasan dan membangun persepsi positif terhadap dukungan sosial yang tersedia, sehingga teknologi *AI* dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kesejahteraan mental mereka tanpa menggantikan interaksi manusia yang autent

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Chatbot AI*

1. Definisi *Chatbot AI*

Chatbot AI adalah program perangkat lunak atau agen virtual cerdas yang meniru percakapan manusia. Perangkat lunak ini memanfaatkan teknologi canggih, seperti *Natural Language Processing (NLP)* untuk memahami maksud pengguna, memproses pertanyaan, dan menghasilkan respons yang relevan (Chudleigh, 2024). Shawar dan Atwell (2007, dikutip dalam Goli et al., 2023) mendefinisikan *chatbot* sebagai program komputer yang berinteraksi dengan manusia melalui bahasa alami. Sedangkan menurut Harahap & Fitria (2020, dikutip dalam Christina, 2022) menyatakan *chatbot* sebagai perangkat lunak yang dapat membangun percakapan sebagai alat fasilitasi bagi manusia.

Sejarah *chatbot* berawal dari gagasan Alan Turing pada tahun 1950 yang memperkenalkan uji Turing untuk menilai apakah mesin mampu “berpikir” seperti manusia (Černý, 2022). *Chatbot* pertama, ELIZA, dikembangkan oleh Joseph Weizenbaum pada tahun 1966 untuk meniru percakapan seorang terapis melalui pencocokan pola sederhana. Meskipun kemampuannya terbatas, ELIZA menjadi dasar pengembangan *chatbot* berikutnya (Adamopoulou & Moussiades, 2020). Evolusi selanjutnya ditandai dengan hadirnya PARRY pada tahun 1972, yang memiliki kepribadian lebih kompleks dan dirancang meniru pasien paranoid. Pada tahun 1995, ALICE memperkenalkan *Artificial Intelligence Markup Language (AIML)* yang meningkatkan fleksibilitas interaksi dan menjadi model bagi banyak *chatbot* modern. Memasuki era 2000-an, muncul *chatbot* seperti SmarterChild, diikuti asisten virtual berbasis suara seperti Siri, Cortana, Alexa, Google

Assistant, dan Watson, yang memanfaatkan kemajuan *Natural Language Processing (NLP)* dan *machine learning*. Kini, dengan hadirnya model bahasa besar seperti ChatGPT, *chatbot* berevolusi dari sistem berbasis aturan menjadi sistem pembelajaran kontekstual yang mampu menghasilkan percakapan lebih alami dan adaptif (Adamopoulou & Moussiades, 2020; He et al., 2025)

2. Penggunaan *Chatbot AI*

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, penggunaan *chatbot* dapat dipahami sebagai perilaku pengguna yang dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Berdasarkan Davis (1989), *Perceived Usefulness (PU)* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan *chatbot* akan meningkatkan kinerja atau efisiensi dalam menyelesaikan tugas, misalnya memperoleh informasi atau bimbingan akademik dengan cepat. Sementara itu, *Perceived Ease of Use (PEOU)* menunjukkan sejauh mana seseorang menilai bahwa menggunakan *chatbot* bebas dari kesulitan atau usaha tambahan. Artinya, seseorang cenderung menggunakan *chatbot* jika mereka merasa teknologi tersebut “berguna” dan “mudah digunakan”, yang kemudian memengaruhi niat dan perilaku aktual dalam pemanfaatannya.

Penggunaan *chatbot AI* sangat luas dalam berbagai bidang. Secara umum, *chatbot* banyak dipakai di sektor layanan pelanggan otomatis, *e-commerce*, perbankan, teknologi informasi, dll. *Chatbot* mampu melayani interaksi pelanggan 24/7 tanpa tenaga manusia langsung (Titoni et al., 2024). Sebagai contoh, *chatbot* dapat berperan sebagai “*front office staff*” yang menerima pesan pengguna dan memberikan jawaban relevan atas pertanyaan mereka (Titoni et al., 2024). Selain itu, *chatbot* juga muncul sebagai asisten digital pribadi, agen pencari informasi, sistem penyebaran konten berita, atau *coaching bots* untuk pendidikan dan terapi (Labadze et al., 2023).

Pada ranah kesehatan mental, *chatbot* mulai dimanfaatkan untuk dukungan emosional. *Chatbot* kesehatan mental dirancang untuk membantu pengguna mengelola stres, kecemasan, depresi ringan, dan tantangan psikologis lain (Sari, 2025). Misalnya, studi di Korea menemukan bahwa interaksi rutin dengan *chatbot* sosial mampu menurunkan skor kesepian rata-rata sebesar 15% dan kecemasan sosial sebesar 18% (Kim et al., 2025). *Chatbot* kesehatan mental populer seperti Woebot atau Wysa menggabungkan teknik psikoterapi berbasis *AI* untuk memberikan saran *coping*. Menurut liputan CSIRT Indonesia, *chatbot* kesehatan mental “dirancang untuk membantu pengguna mengelola stres, kecemasan, depresi ringan, dan tantangan kesehatan mental lainnya” (Sari, 2025). Aksesibilitas yang tinggi dan biaya lebih terjangkau, *chatbot* ini menjadi alternatif pendukung bagi orang yang membutuhkan bantuan emosional ringan.

Berdasarkan pengertian di atas, penggunaan *chatbot AI* dalam penelitian ini merujuk pada *Technology Acceptance Model (TAM)* oleh Davis (1989), yaitu perilaku individu dalam memanfaatkan *chatbot* yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan.

3. Faktor-faktor penggunaan *Chatbot AI*

Penggunaan *chatbot* merujuk kepada bagaimana individu menggunakan aplikasi *chatbot* sebagai media alat bantu untuk menyelesaikan permasalahan (Yusron, 2024). Berdasarkan penelitian Zhang et al. (2025), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi penggunaan *chatbot*, yaitu:

- a. Sifat interaksi (*nature of interaction*) merujuk pada tujuan dan gaya komunikasi antara pengguna dan *chatbot*. Sebagian besar penelitian membedakan interaksi yang bersifat informasional (misalnya untuk mencari data atau bantuan teknis) dengan interaksi yang bersifat relasional atau emosional, di mana pengguna mencari kenyamanan, dukungan, atau rasa

kebersamaan (Zhang et al., 2025). Faktor ini memengaruhi bagaimana pengguna memposisikan *chatbot* dalam kehidupan mereka, apakah sebagai alat fungsional ataukah sebagai entitas yang memberikan dukungan emosional.

- b. Intensitas interaksi (*interaction intensity*) berkaitan dengan frekuensi dan durasi penggunaan *chatbot* dalam suatu periode waktu. Semakin sering dan lama pengguna berinteraksi, semakin besar potensi pengaruh *chatbot* terhadap perilaku maupun kondisi psikologis pengguna (Zhang et al., 2025). Intensitas interaksi yang tinggi dapat mengindikasikan ketergantungan atau kebutuhan yang besar terhadap *chatbot* dalam aktivitas sehari-hari.
- c. Tingkat pengungkapan diri (*self-disclosure level*) menggambarkan sejauh mana pengguna membagikan informasi pribadi, emosional, atau sensitif selama berinteraksi dengan *chatbot* (Zhang et al., 2025). Semakin dalam tingkat pengungkapan diri pengguna, semakin personal dan intim relasi yang terbangun antara pengguna dengan *chatbot*.

Selain itu, faktor psikososial turut berperan. Penelitian Zhang et al. (2025) juga menunjukkan bahwa orang dengan jaringan sosial yang lebih kecil atau dukungan sosial minim cenderung menggunakan *chatbot* untuk mencari teman berbicara. Sebaliknya, penggunaan *chatbot* yang intensif (karena motivasi ‘pendampingan’) dikaitkan dengan kesejahteraan psikologis yang lebih rendah, terutama jika dukungan sosial manusia. Temuan serupa oleh Herbener & Damholdt (2025) melaporkan bahwa siswa remaja yang berinteraksi secara sosial dengan *chatbot* memiliki tingkat kesepian lebih tinggi dan merasa dukungan sosial lebih rendah dibandingkan rekan mereka yang tidak memakai *chatbot*. Mereka cenderung memulai obrolan dengan *chatbot* ketika merasa kesepian atau suasana hati buruk.

4. Aspek-aspek penggunaan *Chatbot AI*

Model Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh aspek-aspek berikut:

- a. *Perceived usefulness* (persepsi kegunaan). Aspek ini didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks penggunaan *chatbot*, persepsi kegunaan mencerminkan keyakinan pengguna bahwa *chatbot* dapat membantu menyelesaikan tugas lebih cepat, memberikan informasi yang akurat, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Davis (1989) menjelaskan bahwa individu cenderung menggunakan sistem yang diyakini dapat memberikan manfaat nyata terhadap hasil kerja mereka. Semakin tinggi persepsi kegunaan yang dirasakan terhadap *chatbot*, maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk menggunakannya secara berkelanjutan.
- b. *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Aspek ini merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem tersebut bebas dari usaha yang berlebihan atau sulit. Dalam hal ini, *chatbot* yang dirancang dengan antarmuka sederhana, respons cepat, dan navigasi yang intuitif akan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan di kalangan pengguna. Davis (1989) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena individu memiliki keterbatasan dalam alokasi waktu dan energi; jika suatu teknologi dirasa sulit, maka pengguna akan cenderung menolak atau enggan menggunakannya meskipun teknologi tersebut berguna. Oleh sebab itu, persepsi kemudahan berperan tidak hanya secara langsung terhadap niat penggunaan, tetapi

juga secara tidak langsung melalui peningkatan persepsi kegunaan.

- c. *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan). Aspek ini merupakan evaluasi positif atau negatif pengguna terhadap penggunaan *chatbot* (Davis, 1989). Sikap positif terhadap *chatbot* akan muncul ketika pengguna merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan niat untuk menggunakan *chatbot* secara berkelanjutan. Sikap ini terbentuk dari kombinasi persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan yang kemudian menjadi penentu penting dalam keputusan penggunaan teknologi.
- d. *Behavioral Intention to Use* (Niat untuk Menggunakan). Aspek ini berkaitan dengan keinginan atau rencana individu untuk menggunakan *chatbot* di masa depan (Davis, 1989). Niat ini merupakan prediktor langsung terhadap perilaku aktual dalam penggunaan teknologi. Semakin kuat niat seseorang untuk menggunakan *chatbot*, semakin besar kemungkinan mereka akan benar-benar menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari. Niat penggunaan ini dipengaruhi oleh sikap pengguna serta persepsi kegunaan dan kemudahan yang mereka rasakan.
- e. *Actual System Use* (Penggunaan Aktual). Aspek ini merupakan bentuk nyata dari penerimaan teknologi, yaitu seberapa sering dan sejauh mana individu benar-benar menggunakan *chatbot* dalam aktivitas sehari-hari (Davis, 1989). Penggunaan aktual merupakan manifestasi akhir dari seluruh proses penerimaan teknologi yang dimulai dari persepsi kegunaan dan kemudahan, membentuk sikap positif, menumbuhkan niat untuk menggunakan, hingga akhirnya terwujud dalam perilaku penggunaan yang sesungguhnya.

Aspek-aspek tersebut diturunkan dari konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM), yang merupakan salah satu kerangka teoritis

paling dominan dalam memahami bagaimana individu menerima dan mengadopsi suatu teknologi. TAM menjelaskan penerimaan teknologi melalui dua konstruk utama, yakni *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU), yang keduanya berperan dalam membentuk *Behavioral Intention* (BI) dan pada akhirnya menentukan *Actual Usage* (AU). Urutan aspek tersebut bukan merupakan keputusan arbitrer, melainkan mencerminkan logika hierarkis yang memang melekat pada model aslinya, di mana persepsi kemudahan dan kebermanfaatan menjadi prediktor bagi munculnya niat berperilaku, yang selanjutnya berujung pada penggunaan aktual (Hayati et al., 2025).

Berdasarkan penjelasan aspek-aspek penggunaan *chatbot* di atas, pada penelitian ini mengacu pada aspek penggunaan *chatbot* oleh Davis (1989).

B. Kecemasan

1. Definisi Kecemasan

Freud memandang kecemasan sebagai kondisi jiwa yang dipenuhi ketakutan dan kekhawatiran terhadap kemungkinan peristiwa yang akan terjadi, baik menyangkut masalah konkret maupun hal-hal yang sulit diprediksi (Ramadhani, 2021). Pandangan ini menekankan bahwa kecemasan pada dasarnya merupakan firasat akan datangnya bahaya, yang muncul dari perasaan takut terhadap ancaman yang belum tentu terjadi (Wildaniyah & Sugiarti, 2022). Yaitu, kecemasan menggambarkan kondisi perasaan tertekan dan tidak tenang yang berakar pada antisipasi terhadap sesuatu yang mengancam di masa mendatang.

Dari sudut pandang kognitif, Beck berpendapat bahwa kecemasan timbul akibat penafsiran yang berlebihan tentang bahaya atau keyakinan yang terlalu rendah terhadap kemampuan individu dalam menghadapi masalah (Domba', 2025). Munculnya kecemasan dipicu oleh distorsi kognitif, yakni pola berpikir negatif yang membuat

seseorang memandang dirinya, lingkungannya, dan masa depannya secara pesimistis. Perspektif ini menunjukkan bahwa kecemasan bukan semata-mata reaksi terhadap bahaya objektif, melainkan hasil dari cara individu menafsirkan dan memaknai situasi yang dihadapinya.

Dimensi emosional dan fisiologis kecemasan dijelaskan secara komprehensif oleh Nevid, Rathus, dan Greene yang mengartikan kecemasan sebagai keadaan emosional yang ditandai oleh keterangsangan fisiologis, perasaan tegang yang tidak menyenangkan, serta kekhawatiran terhadap peristiwa buruk yang akan datang (Ayu et al., 2018). Definisi ini menggarisbawahi bahwa kecemasan melibatkan manifestasi fisik seperti peningkatan denyut jantung dan keluarnya keringat, yang terjadi bersamaan dengan pikiran-pikiran yang gelisah. Senada dengan hal tersebut, Durand dan Barlow menggambarkan kecemasan sebagai kondisi suasana hati yang ditandai dengan afek negatif dan gejala ketegangan jasmaniah pada individu yang mengantisipasi kemungkinan datangnya bahaya atau kesulitan di masa depan disertai perasaan khawatir (Darmawan, 2019). Dari kedua pandangan ini tampak jelas bahwa kecemasan bukan hanya fenomena mental, tetapi juga melibatkan reaksi tubuh yang nyata seperti ketegangan otot, gemetar, bahkan mual.

Lazarus memberikan perspektif yang lebih fenomenologis dengan mengemukakan bahwa kecemasan adalah respons terhadap pengalaman yang dirasakan tidak menyenangkan, yang kemudian diikuti oleh perasaan gelisah, khawatir, dan takut (Rosyikhoh, 2013). Pandangan ini menempatkan kecemasan sebagai reaksi emosional natural terhadap situasi yang dianggap mengancam, yang berakibat pada ketegangan baik secara emosional maupun fisik. Sementara itu, Ormrod menambahkan nuansa ketidakpastian dalam definisinya dengan menyatakan bahwa kecemasan adalah perasaan gelisah, khawatir, dan ketakutan terhadap situasi tertentu yang mengandung ketidakpastian mengenai akibatnya, di mana individu tidak yakin akan

bahaya yang mungkin terjadi, kapan, dan di mana hal tersebut akan terjadi (Prasetyaningrum et al., 2012). Ketidakpastian ini menjadi elemen kunci yang membedakan kecemasan dari rasa takut biasa, karena dalam kecemasan ancaman yang dihadapi seringkali samar dan tidak terdefinisi dengan jelas.

Chaplin memperluas pemahaman tentang kecemasan dengan menjelaskannya sebagai campuran kompleks antara perasaan ketakutan dan kekhawatiran mengenai masa depan tanpa adanya penyebab yang spesifik (Senja, 2015). Menurut Chaplin, kecemasan dapat bervariasi intensitasnya, mulai dari kekhawatiran ringan hingga ketakutan yang sangat kuat yang disertai dengan dorongan untuk menghindar (Senja, 2015). Variasi intensitas ini menunjukkan bahwa kecemasan merupakan spektrum pengalaman yang dapat dialami dalam berbagai tingkatan, dari yang ringan dan masih fungsional hingga yang berat dan mengganggu aktivitas sehari-hari (Senja, 2015). Di sisi lain, Corey melihat kecemasan dari sudut pandang motivasional dengan menyatakannya sebagai keadaan tegang yang justru dapat mendorong seseorang untuk bertindak (Senja, 2015). Perspektif ini memberikan pandangan yang lebih positif, bahwa dalam kadar tertentu kecemasan dapat berfungsi sebagai pendorong atau motivator bagi individu untuk mengambil tindakan menghadapi tantangan.

Menurut Hamilton (1959), kecemasan dipahami sebagai suatu keadaan perasaan khawatir yang berlangsung terus-menerus (*continued state of apprehension*) yang termanifestasi dalam suatu sindrom klinis yang mencakup gejala psikologis (*psychic*) dan gejala somatik (fisik). Hamilton memandang kecemasan sebagai suatu kondisi multidimensional yang terdiri atas komponen suasana hati cemas, ketegangan, ketakutan, gangguan tidur, perubahan kognitif, serta berbagai gejala otonom dan somatik lainnya.

Secara keseluruhan, berbagai definisi dari para tokoh tersebut menunjukkan bahwa kecemasan merupakan fenomena

multidimensional yang melibatkan komponen kognitif (pikiran dan interpretasi), afektif (perasaan dan emosi), serta fisiologis (reaksi tubuh). Kecemasan dapat menjadi buruk apabila muncul secara berlebihan tanpa sebab yang jelas hingga membuat individu terganggu dan tidak mampu mengendalikan gejala-gejala kecemasannya (Zaharani, 2025). Adapun definisi kecemasan yang digunakan pada penelitian ini yang dikemukakan oleh Hamilton (1959) yaitu kecemasan merupakan kondisi psikologis individu yang ditandai oleh perasaan khawatir yang berlangsung secara terus-menerus, yang termanifestasi dalam gejala psikologis dan somatik.

2. Gejala-gejala Kecemasan

Dalam struktur HAM-A (HARS) oleh Dr. Max Hamilton, gejala kecemasan terbagi menjadi 14 item yang dikelompokkan ke dalam dua aspek, yaitu aspek psikis dan aspek somatik (Utami et al., 2025).

a. Gejala Psikis

- 1) Perasaan ansietas (*anxious mood*): Berupa perasaan gelisah, khawatir, atau takut berlebihan tanpa objek yang jelas. Individu mungkin merasa pikiran dipenuhi firasat buruk dan cemas terhadap hal-hal sepele (Utami et al., 2025).
- 2) Ketegangan (*tension*): Kecemasan yang menimbulkan kondisi psikis tegang atau sangat tertekan. Gejala meliputi rasa lelah mental, perasaan sulit rileks, dan rasa nervous yang terus-menerus (Utami et al., 2025).
- 3) Ketakutan (*fears*): Kecemasan yang muncul terhadap situasi atau objek khusus tanpa alasan obyektif. Misalnya, ketakutan pada gelap, ketakutan terhadap orang asing, atau ketakutan tanpa sebab berupa firasat buruk (Siti, 2022).
- 4) Gangguan tidur (*insomnia*): Kesulitan memulai dan mempertahankan tidur akibat kecemasan. Pasien HAM-A sering melaporkan sukar tidur, sering terbangun di malam hari, atau tidur yang tidak nyenyak (Siti, 2022).

- 5) Gangguan kecerdasan (*cognitive disturbance*): Kecemasan berat sering disertai gangguan fungsi kognitif. Pada HAM-A, ini diartikan sebagai sukar berkonsentrasi dan ingatan buruk (Siti, 2022).
- 6) Perasaan depresi (*depressed mood*): Meskipun HAM-A fokus kecemasan, item ini mengukur gejala depresi ringan yang kerap menyertai kecemasan kronis. Contohnya adalah kehilangan minat pada hobi, perasaan sedih yang berkepanjangan, atau suasana hati yang berubah-ubah (Siti, 2022).

b. Gejala Somatik

- 1) Gejala somatik (otot): Nyeri dan tegangan pada otot-otot sebagai manifestasi fisik kecemasan. Penderita melaporkan sakit otot, kekakuan, kedutan otot, serta sering menggemeretakkan gigi (Siti, 2022).
- 2) Gejala somatik (sensorik): Telinga terasa berdenging, penglihatan kabur, muka memerah, perasaan lemah, sensasi ditusuk-tusuk (Ramdan, 2019).
- 3) Gejala kardiovaskuler: Takikardi, palpitasi, nyeri dada, denyut nadi meningkat, perasaan lemas/lesu seperti mau pingsan, denyut jantung terasa berhenti sekejap (Ramdan, 2019).
- 4) Gejala respiratori: nafas terasa sesak/dada terasa ditekan, perasaan tercekik, sering menarik nafas dalam, nafas pendek/tersengal-sengal (Ramdan, 2019).
- 5) Gejala gastrointestinal: kesulitan menelan, nyeri perut, perut terasa kembung, sensasi terbakar, perut terasa penuh, merasa mual, muntah, sukar buang air besar/BAB, kehilangan berat badan, konstipasi (Ramdan, 2019).
- 6) Gejala urogenital: Gangguan fungsi kandung kemih dan sistem reproduksi. frekuensi berkemih meningkat, tidak dapat

menahan air seni, tidak datang bulan, darah haid lebih banyak dari biasanya, gairah sex menurun, ejakulasi dini, kehilangan libido, impotensi (Ramdan, 2019).

- 7) Gejala otonom: Reaksi otonom tubuh yang tidak terkendali saat cemas. Ditandai oleh mulut kering, muka kemerahan, muka pucat, sering berkeringat, merasa pusing, kepala terasa berat, merasa tegang, rambut terasa menegang (Ramdan, 2019).
- 8) Tingkah laku: seperti gelisah, tidak tenang/sering mondar-mandir, tangan gemetar, alis berkerut, wajah tegang, sering mendesah atau pernapasan cepat, wajah pucat, sering menelan ludah, dll. (Ramdan, 2019).

Adapun Stuart mengelompokkan manifestasi kecemasan ke dalam tiga kategori respons utama: perilaku, kognitif, dan afektif (Fitri & Ifdil, 2016). Dalam kategori respons perilaku, individu yang mengalami kecemasan cenderung menunjukkan kegelisahan motorik, gemetar, atau bahkan menarik diri dari interaksi sosial. Respons kognitif ditandai dengan terganggunya kemampuan memusatkan perhatian serta munculnya pikiran-pikiran yang berulang dan sulit dikendalikan. Adapun respons afektif merupakan inti dari pengalaman kecemasan itu sendiri, yakni perasaan cemas dan takut yang intens (Fitri & Ifdil, 2016). Pendekatan kategorisasi ini membantu memahami bahwa kecemasan bukan fenomena tunggal, melainkan konstelasi dari berbagai reaksi yang terjadi secara bersamaan dan saling mempengaruhi satu sama lain.

Chaplin menambahkan perspektif penting dengan menjelaskan bahwa kecemasan merupakan campuran kompleks dari berbagai perasaan yang dapat muncul dalam spektrum intensitas yang beragam, mulai dari tingkat ringan hingga berat (Senja, 2015). Pandangan ini menggarisbawahi bahwa kecemasan bersifat dimensional, bukan kategorikal, sehingga seseorang dapat mengalami kecemasan dalam

berbagai tingkatan. Intensitas kecemasan yang berbeda-beda ini akan berdampak pada seberapa kuat gejala emosional dan perilaku yang ditampilkan oleh individu.

Beberapa literatur juga memperluas pemahaman tentang gejala kecemasan dengan memasukkan dimensi relasional, yakni bagaimana kecemasan mempengaruhi hubungan individu dengan lingkungan dan masyarakatnya, seperti yang tercermin dalam konsep kecemasan realita, kecemasan neurotik, dan kecemasan moral (Ananta et al., 2023; Khoiri et al., 2025). Kecemasan realita berkaitan dengan ketakutan terhadap ancaman nyata di lingkungan eksternal, kecemasan neurotik muncul dari konflik internal antara dorongan id dan kontrol ego, sedangkan kecemasan moral timbul dari pertentangan dengan nilai-nilai atau norma-norma yang dianut individu.

Berdasarkan berbagai perspektif tersebut dapat disimpulkan bahwa gejala kecemasan sangat beragam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan gejala kecemasan menurut Hamilton (1959).

3. Faktor yang mempengaruhi kecemasan

Ada beberapa hal mendasar yang berperan penting dalam memicu kecemasan, seperti kehadiran stresor potensial, misalnya saat seseorang menghadapi situasi asing atau penuh tekanan, kemampuan individu dalam merespons dan mengatasi stres, karakteristik kepribadian yang dimiliki, kondisi lingkungan tempat ia berada, serta sejauh mana ia mendapat dukungan dari orang-orang di sekitarnya. Yaitu, tingkat kecemasan seseorang sangat bergantung pada bagaimana ia mengelola tekanan hidup, apakah ia memiliki sifat perfeksionis atau mudah gelisah, bagaimana kondisi di sekolah, keluarga, atau tempat kerja, dan apakah ada orang yang dapat diandalkan untuk memberi dukungan emosional (Nopiyani, 2022).

Videback (2018, dikutip dalam Nopiyani, 2022) mengidentifikasi beragam faktor predisposisi psikologis yang menjadi akar kecemasan. Ini mencakup konflik-konflik internal yang dijelaskan

dalam teori psikoanalitik, pola interaksi dengan orang lain, cara seseorang belajar merespons stres sejak dini, hingga dinamika hubungan dalam keluarga yang bisa menjadi pemicu tersembunyi kecemasan. Selain faktor internal tersebut, situasi lingkungan yang mengandung ancaman, seperti pengalaman kehilangan orang terdekat, kecelakaan traumatis, atau peristiwa mengejutkan lainnya juga diakui memiliki peran signifikan dalam memunculkan perasaan cemas.

Lingkungan sekitar ternyata memiliki dampak besar terhadap cara seseorang memandang dirinya sendiri dan orang lain, terutama jika ia pernah mengalami kejadian yang meninggalkan jejak tidak menyenangkan. Pengalaman negatif di masa lalu dapat membentuk pola pikir yang cenderung waspada berlebihan atau mudah merasa terancam (Sari, 2023). Misalnya, seseorang yang pernah dipermalukan di depan umum mungkin akan merasa cemas setiap kali harus berbicara di hadapan orang banyak. Hal ini menunjukkan bahwa memori emosional yang tertanam kuat dapat terus mempengaruhi respons kecemasan di kemudian hari.

Faktor lain yang tak kalah penting adalah emosi yang ditahan atau ditekan dalam jangka waktu lama. Ketika seseorang tidak mampu atau tidak diberi ruang untuk mengekspresikan perasaannya seperti kemarahan, kekecewaan, atau frustrasi, emosi tersebut akan menumpuk dan berpotensi meledak dalam bentuk kecemasan (Sari, 2023). Selain aspek emosional, kondisi fisik tubuh juga berperan. Perubahan fisiologis seperti yang terjadi saat kehamilan, masa penyembuhan dari penyakit, atau gangguan hormonal dapat memicu atau memperburuk gejala kecemasan (Sari, 2023). Tubuh dan pikiran memang saling terhubung erat, sehingga ketidakseimbangan di satu sisi akan berdampak pada sisi lainnya.

Di samping itu, faktor internal seperti tingkat kepercayaan diri dan usia juga turut menentukan kerentanan seseorang terhadap kecemasan. Individu dengan kepercayaan diri rendah cenderung lebih

mudah merasa cemas karena mereka sering meragukan kemampuan sendiri dalam menghadapi tantangan. Usia yang lebih muda juga dikaitkan dengan risiko kecemasan yang lebih tinggi, kemungkinan karena kurangnya pengalaman hidup dan kematangan emosional dalam mengelola stres (Muhsinatun, 2018).

4. Jenis-jenis kecemasan

Salah satu tokoh penting dalam psikoanalisis, Sigmund Freud, mengajukan tiga kategori utama kecemasan yang masing-masing memiliki akar penyebab berbeda;

- a. Kecemasan objektif atau realistik, yaitu rasa takut yang muncul sebagai respons terhadap ancaman nyata dari lingkungan luar, misalnya ketakutan saat menghadapi bahaya fisik atau situasi yang benar-benar mengancam keselamatan (Karawuan, 2020).
- b. Kecemasan neurotik, terjadi ketika dorongan-dorongan internal atau naluri primitif dalam diri seseorang lepas kendali dan berpotensi memunculkan perilaku yang bermasalah atau tidak dapat diterima secara sosial (Karawuan, 2020).
- c. Kecemasan moral, berasal dari konflik dengan hati nurani atau superego, di mana seseorang merasa bersalah atau malu karena melakukan atau bahkan sekadar memikirkan hal yang bertentangan dengan nilai-nilai moral yang diyakininya (Karawuan, 2020).

Adapun pendekatan yang dikembangkan oleh Spielberger (1966) memberikan perspektif kecemasan berdasarkan sifat dan durasinya. Ia membagi kecemasan menjadi dua bentuk utama: *state anxiety* dan *trait anxiety*. *State anxiety*, atau kecemasan keadaan, merupakan respons emosional yang bersifat temporer dan muncul sebagai reaksi langsung terhadap situasi spesifik yang menekan, seperti saat menghadapi ujian penting, presentasi di depan umum, atau momen-momen krusial lainnya. Begitu situasi pemicu berlalu, kecemasan jenis ini biasanya mereda dengan sendirinya. Sebaliknya, *trait anxiety* atau kecemasan

sifat adalah kecenderungan kepribadian yang relatif stabil dan menetap, di mana seseorang memiliki kecenderungan bawaan untuk lebih mudah merasa cemas dalam berbagai kondisi, bahkan dalam situasi yang bagi orang lain mungkin tidak terlalu mengkhawatirkan (Setyananda et al., 2021)

Dalam konteks yang lebih luas, khususnya dalam kajian psikologi sastra, konsep-konsep kecemasan Freud juga sering digunakan untuk menganalisis karakter dan dinamika psikologis tokoh dalam karya sastra. Kecemasan realita, neurotik, dan moral menjadi kerangka kerja yang berguna untuk memahami konflik internal yang dialami tokoh-tokoh fiksi, yang pada dasarnya merupakan cerminan dari pergulatan psikologis manusia dalam kehidupan nyata (Ananta et al., 2023; Khoiri et al., 2025). Pendekatan ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang kecemasan tidak hanya relevan dalam konteks klinis atau terapeutik, tetapi juga dalam memahami ekspresi artistik dan narasi kemanusiaan.

Disimpulkan bahwa jenis kecemasan dapat dipahami dari berbagai sudut pandang: apakah ia bersifat sementara atau menetap (*state versus trait*), apakah sumbernya berasal dari ancaman nyata di luar diri atau dari konflik internal, serta seberapa intens manifestasinya, mulai dari kecemasan ringan yang hampir tidak mengganggu, kecemasan sedang yang mulai mempengaruhi fungsi sehari-hari, hingga kecemasan berat yang melumpuhkan.

5. Kecemasan Dalam Perspektif Islam

Kecemasan sering kali muncul ketika seseorang menghadapi berbagai ujian dan tekanan hidup yang tidak dapat ia kendalikan. Dalam Al-Qur'an, Allah telah menjelaskan bahwa setiap manusia pasti diuji dengan berbagai bentuk kesulitan yang dapat menimbulkan rasa takut dan cemas, sebagaimana dalam Surah Al-Baqarah ayat 155 berikut:

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ

“Kami pasti akan mengujimu dengan sedikit ketakutan dan kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Sampaikanlah (wahai Nabi Muhammad) kabar gembira kepada orang-orang sabar.” (QS. Al-Baqarah: 155)

Menurut Ihsanillah (2024), ayat ini menekankan bahwa setiap individu akan menghadapi berbagai ujian kehidupan seperti ketakutan, kekurangan, dan kehilangan sebagai bagian dari rencana Ilahi. Konsep sabar yang dikemukakan oleh Ihsanillah (2024) tersebut dipahami sebagai sikap mental dan jiwa yang terlatih untuk menerima, mengelola, dan tetap istiqomah dalam menghadapi cobaan, bukan sekadar pasrah pasif. Dalam sisi psikologi, makna ayat ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap tantangan bukan hanya sebagai beban yang menimbulkan kecemasan, tetapi juga sebagai kesempatan untuk memperkuat ketahanan jiwa melalui iman dan kesabaran, sehingga bukan hanya psikologis yang terbebani, tetapi muncul ketenangan dan pemahaman bahwa ujian hidup dapat dihadapi dalam kerangka spiritual dan nilai-keimanan.

Islam tidak hanya mengakui keberadaan kecemasan sebagai bagian dari fitrah manusia, tetapi juga menawarkan seperangkat strategi koping (*coping mechanisms*) yang bersumber dari ajaran Al-Qur'an dan sunnah. Berikut merupakan bentuk-bentuk koping dalam perspektif islam:

a. Sabar

Penutup QS. Al-Baqarah: 155 dengan kalimat **وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ**

("sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar") mengandung dimensi psikologis yang dalam. Alfain et al. (2023) menegaskan bahwa sabar dalam Al-Qur'an berfungsi sebagai strategi koping aktif terhadap masalah mental, bukan sekadar sikap pasrah. Sebelumnya, Ihsanillah (2024) juga menjelaskan bahwa sabar merupakan sikap mental yang terlatih untuk menerima, mengelola, dan tetap istiqomah dalam cobaan.

b. Dzikir

Allah berfirman dalam Surah Ar-Ra'd ayat 28 yang artinya: "Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram." Secara empiris, Permata & Susanto (2024) menunjukkan bahwa dzikir berfungsi sebagai intervensi psikologis yang efektif sekaligus alat spiritual yang memberikan dampak emosional signifikan. Lebih jauh, integrasi dzikir dengan terapi konvensional memberikan pendekatan lebih holistik dalam pengelolaan kecemasan. Hal ini diperkuat oleh hasil kajian Ma'rufah & Ridho (2026) yang menyimpulkan bahwa dzikir berfungsi sebagai *emotional regulator* yang mengurangi *physiological arousal* terkait kecemasan, sekaligus memfasilitasi penilaian kognitif yang lebih adaptif terhadap stresor. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang terpapar budaya dzikir melalui kegiatan ma'had dan keagamaan kampus secara rutin memiliki akses terhadap mekanisme koping spiritual ini.

c. Shalat

Al-Qur'an secara eksplisit memerintahkan penggunaan shalat sebagai sarana menghadapi kesulitan: "Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu" (QS. Al-Baqarah: 45). Secara ilmiah, shalat sebagai obligasi Muslim telah dibuktikan memiliki efek restoratif yang mengurangi kelelahan mental dan stres, sebagaimana dijelaskan melalui *Attention Restorative Theory* (ART) dan *Stress Restorative Theory* (SRT) Suseno (2024). Penelitian psikofisiologis menunjukkan bahwa shalat mengaktifkan sistem saraf parasimpatik (*parasympathetic nervous system*) yang menginduksi relaksasi dan menurunkan kecemasan, sebagaimana mekanisme meditasi (Behdar & Sheikh, 2023). Secara khusus, efek relaksasi lebih tinggi pada posisi sujud, dan bacaan ayat Al-Qur'an dalam shalat memberikan efek yang lebih

besar pada konsentrasi dan ketenangan dibanding gerakan shalat saja.

d. Tawakkal

Astuti & Bashori (2025) menjelaskan bahwa tawakkal memiliki relevansi langsung dengan konsep coping dan resiliensi psikologis. Tawakkal mendorong *self-regulation* dan penerimaan melalui kognisi berbasis iman, dimana individu yang bertawakkal cenderung memisahkan ikhtiar yang berada dalam kendalinya dari hasil yang di luar kendalinya, sehingga mengurangi beban evaluatif yang memicu kecemasan.

e. Dukungan Sosial Berbasis Ukhuwah

Islam meletakkan fondasi teologis bagi dukungan sosial melalui konsep ukhuwah Islamiyah. Nabi Muhammad SAW bersabda: "Seorang mukmin bagi mukmin lainnya bagaikan bangunan yang saling menguatkan" (HR. Bukhari Muslim). Dalam psikologi, hal ini selaras dengan *Buffering Hypothesis* Cohen dan Wills (1985) yang menyatakan bahwa dukungan sosial berperan menyangga dampak stres terhadap kesehatan mental. Dalam konteks UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, nilai ukhuwah ini terwujud secara konkret melalui sistem ma'had, halaqah, dan komunitas organisasi keislaman mahasiswa, menjadikan dukungan sosial bukan sekadar fungsi interpersonal, tetapi juga kewajiban moral-spiritual yang memperkuat efek penyangga terhadap kecemasan yang dialami.

C. *Perceived Social Support*

1. Definisi *Perceived Social Support*

Perceived Social Support (PSS) atau dukungan sosial yang dipersepsikan merujuk pada bagaimana seseorang melihat dan merasakan keberadaan bantuan serta perhatian yang tersedia baginya. Dalam pandangan Zimet dkk., persepsi ini bersumber dari tiga area

kehidupan yang fundamental, yakni lingkungan keluarga, lingkaran pertemanan, dan keberadaan orang-orang penting lainnya dalam hidup individu tersebut (Zimet et al., 1988). Pandangan ini menegaskan bahwa sumber dukungan utama biasanya berasal dari lingkaran terdekat seseorang, yakni mereka yang memiliki ikatan emosional kuat dan sering berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan orang-orang terdekat ini menjadi landasan bagi seseorang untuk merasa didukung dan tidak sendirian dalam menghadapi berbagai situasi kehidupan.

Sedangkan menurut Demaray dan Malecki (2002) mengemukakan bahwa *perceived social support* merupakan persepsi seseorang mengenai tingkat ketersediaan dukungan dari orang-orang dalam lingkaran sosialnya (Adamczyk & Segrin, 2014). Definisi ini menekankan aspek ketersediaan sebagai elemen kunci, dimana individu menilai apakah orang-orang di sekitarnya benar-benar ada dan dapat diandalkan untuk memberikan bantuan. Penilaian ini mencakup evaluasi mental tentang seberapa mudah seseorang dapat mengakses dukungan tersebut dan seberapa responsif lingkungan sosial mereka terhadap kebutuhan yang mungkin timbul (Adamczyk & Segrin, 2014).

Eagle et al. (2019, dalam Parungao, 2024) memberikan penjelasan lebih dalam dengan menyatakan bahwa *perceived social support* adalah penilaian subjektif individu terhadap keberadaan orang-orang terdekat seperti keluarga, teman, dan orang-orang signifikan lainnya yang siap memberikan berbagai bentuk bantuan, baik berupa dukungan material, psikologis, maupun jenis bantuan lainnya pada saat individu memerlukan. Pandangan ini memperluas cakupan dukungan sosial tidak hanya pada aspek emosional atau psikologis semata, tetapi juga mencakup bentuk-bentuk bantuan konkret seperti materi dan praktis yang dapat diberikan oleh jaringan sosial seseorang.

Maryanti & Herani (2020) menambahkan dimensi kognitif dalam memahami *perceived social support* dengan menjelaskan bahwa

konsep ini merupakan pemikiran atau keyakinan yang dimiliki individu bahwa dukungan sosial akan tersedia ketika mereka membutuhkannya. Keyakinan ini bersifat antisipatif, dimana seseorang tidak perlu menunggu hingga benar-benar mengalami kesulitan untuk merasakan adanya dukungan. Sebaliknya, mereka sudah memiliki kepercayaan internal bahwa ketika situasi sulit terjadi, akan ada orang-orang yang bersedia membantu dan menemani mereka melewati masa-masa sulit tersebut.

Berdasarkan berbagai pandangan para ahli tersebut, dapat dipahami bahwa inti dari *perceived social support* bukanlah terletak pada seberapa banyak bantuan yang secara aktual diterima seseorang, melainkan lebih kepada seberapa kuat perasaan dan keyakinan individu bahwa mereka disokong oleh jaringan sosial yang ada di sekitarnya. Kekuatan persepsi ini dapat sangat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang karena rasa aman dan percaya bahwa ada orang lain yang peduli dapat memberikan efek positif tersendiri, bahkan sebelum bantuan tersebut benar-benar diberikan. Persepsi positif tentang ketersediaan dukungan sosial ini dapat menjadi sumber daya psikologis yang penting dalam menghadapi tekanan dan tantangan hidup (Anggraeni & Hijrianti, 2023).

Secara keseluruhan, *perceived social support* mencakup berbagai dimensi perasaan yang dialami seseorang, termasuk rasa nyaman, perhatian, dan berbagai bentuk bantuan yang mereka rasakan dapat diperoleh dari orang-orang di sekitarnya. Komponen-komponen ini saling terkait membentuk satu kesatuan persepsi yang utuh tentang dukungan sosial, dimana individu tidak hanya merasa diperhatikan secara emosional tetapi juga yakin bahwa mereka dapat mengandalkan orang lain untuk bantuan dan dukungan ketika menghadapi berbagai situasi dalam kehidupan mereka. Adapun definisi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori *perceived social support* yang dikemukakan oleh Zimet et al. (1988) merujuk pada bagaimana

seseorang melihat dan merasakan keberadaan bantuan serta perhatian yang tersedia baginya.

2. Aspek-aspek *Perceived Social Support*

Zimet et al. (1988) menguraikan bahwa terdapat tiga sumber pokok dari dukungan sosial yang dipersepsikan seseorang, yakni dukungan yang berasal dari orang-orang istimewa atau signifikan dalam hidup mereka, dukungan dari kalangan keluarga, serta dukungan yang didapatkan dari lingkaran pertemanan. Ketiga sumber dukungan ini memiliki karakteristik dan peran yang cukup berbeda dalam kehidupan seseorang, meskipun semuanya sama-sama penting. Dukungan dari keluarga umumnya hadir dalam bentuk dorongan emosional yang mendalam dan turut berperan dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang mempengaruhi arah hidup seseorang. Sementara itu, dukungan dari teman-teman lebih sering termanifestasi dalam aktivitas keseharian dan memberikan rasa nyaman dalam interaksi sosial sehari-hari. Adapun dukungan dari orang istimewa, seperti pasangan atau sahabat karib, biasanya memiliki intensitas dan kedekatan emosional yang sangat kuat sehingga dapat menjadi sumber kekuatan utama dalam menghadapi berbagai tantangan hidup (Anggraeni & Hijrianti, 2023).

Pemahaman tentang aspek dukungan sosial juga disampaikan oleh Sarafino dan Smith pada tahun 2011 yang membagi dukungan sosial berdasarkan fungsinya ke dalam empat kategori utama (Pasinringi et al., 2022)

- a. Kategori pertama adalah dukungan emosional yang meliputi pemberian empati, perhatian tulus, dan berbagai bentuk dorongan moral yang dapat mengangkat semangat seseorang di saat-saat sulit.
- b. Kategori kedua merupakan dukungan instrumental yang berwujud bantuan nyata berupa materi atau layanan praktis

seperti bantuan finansial, bantuan mengerjakan tugas, atau penyediaan fasilitas yang dibutuhkan.

- c. Kategori ketiga adalah dukungan informasional yang mencakup pemberian nasihat, saran, dan berbagai informasi berguna yang dapat membantu seseorang dalam memecahkan masalah atau membuat keputusan.
- d. Sedangkan kategori keempat adalah dukungan kebersamaan yang merujuk pada kehadiran orang lain untuk menemani, menghabiskan waktu bersama, dan memberikan rasa tidak sendirian dalam menjalani kehidupan.

Sarason et al. (1983) menambahkan dimensi penting lainnya dalam memahami *perceived social support* dengan menekankan aspek kuantitas dan kualitas dukungan yang tersedia. Menurut mereka, tingkat dukungan sosial yang dipersepsikan seseorang tidak hanya bergantung pada berapa banyak sumber dukungan yang dapat diakses, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan individu terhadap kualitas dukungan yang diterima. Seseorang yang memiliki banyak teman dan keluarga belum tentu merasa sangat didukung jika kualitas interaksi dan bantuan yang diberikan tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, individu dengan lingkaran sosial yang lebih terbatas namun memiliki kualitas hubungan yang sangat baik dapat merasakan tingkat dukungan sosial yang tinggi karena mereka merasa benar-benar dipahami dan dibantu dengan cara yang tepat sesuai kebutuhan mereka.

Berdasarkan berbagai pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari *perceived social support* mencakup dimensi yang cukup kompleks dan multifaset. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan aspek dari teori Zimet et al. (1988).

3. Faktor yang mempengaruhi *Perceived Social Support*

Persepsi seseorang terhadap dukungan sosial yang mereka miliki dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait dan

kompleks. Zimet et al. (1988, dikutip dalam Artariani, 2022) mengidentifikasi dua faktor utama yang berperan penting dalam membentuk persepsi ini, yaitu keterampilan sosial yang dimiliki individu dan ketersediaan sumber daya sosial di lingkungan mereka. Keterampilan sosial mencakup berbagai kemampuan interpersonal seperti cara berkomunikasi yang efektif, kemampuan mendengarkan dengan baik, dan kecakapan dalam membangun serta memelihara hubungan yang bermakna dengan orang lain. Individu yang memiliki keterampilan sosial yang baik umumnya lebih mudah dalam menjalin dan mempertahankan jejaring sosial yang solid, sehingga mereka cenderung merasakan tingkat dukungan sosial yang lebih tinggi. Hal ini terjadi karena mereka mampu menciptakan dan menjaga hubungan-hubungan yang saling mendukung, dimana bantuan dan perhatian dapat mengalir secara timbal balik. Selain itu, ketersediaan sumber daya sosial seperti jumlah teman yang dapat diandalkan atau tingkat keterlibatan aktif keluarga dalam memberikan bantuan juga turut menentukan seberapa kuat persepsi dukungan yang dirasakan seseorang.

Penelitian terbaru oleh Du et al. (2025) membawa pemahaman baru dengan menunjukkan bahwa faktor-faktor sosiodemografis memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap bagaimana seseorang mempersepsikan dukungan sosial yang tersedia bagi mereka. Berbagai karakteristik sosiodemografis seperti jenis kelamin, usia, status pekerjaan, status pernikahan, dan tingkat pendapatan per kapita ternyata berhubungan dengan perbedaan dalam tingkat dukungan sosial yang dipersepsikan oleh individu. Misalnya, seseorang yang sudah menikah mungkin merasakan dukungan sosial yang lebih tinggi karena memiliki pasangan sebagai sumber dukungan utama, sementara individu dengan pendapatan yang lebih tinggi mungkin memiliki akses yang lebih baik terhadap berbagai sumber daya sosial. Demikian pula, usia dapat mempengaruhi persepsi dukungan karena pada tahap-tahap

kehidupan yang berbeda, kebutuhan akan dukungan dan sumber dukungan yang tersedia dapat berubah secara substansial.

Secara menyeluruh, berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi dukungan sosial dapat dikelompokkan menjadi beberapa dimensi besar yang saling berinteraksi. Dimensi pertama adalah karakteristik pribadi yang mencakup keterampilan sosial, kepribadian, dan kondisi psikologis individu. Dimensi kedua meliputi keadaan sosial-ekonomi yang terdiri dari status pekerjaan, tingkat pendapatan, pendidikan, dan status pernikahan yang dapat membuka atau membatasi akses terhadap jaringan sosial. Dimensi ketiga adalah ketersediaan dan kualitas jaringan sosial aktual di sekitar individu, termasuk seberapa banyak orang yang dapat diandalkan dan seberapa responsif mereka terhadap kebutuhan.

D. Hubungan Antar Variabel

1. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan *Chatbot AI* sebagai Media Curhat

Dalam perspektif kognitif Beck, kecemasan muncul dari interpretasi kognitif yang menilai suatu keadaan sebagai berbahaya (Domba', 2025). Mahasiswa yang mengalami kecemasan, misalnya terkait tugas akhir atau penilaian akademik, cenderung mencari cara untuk meredakan emosi negatif tersebut. Salah satu cara yang semakin populer adalah menggunakan *chatbot* berbasis *AI* sebagai media curhat. *Chatbot AI* menyediakan ruang komunikasi anonim dan responsif, sehingga mahasiswa dapat mengekspresikan keluhan tanpa takut dihakimi. Selain itu, *chatbots* tersedia 24 jam sehari dan dapat memberikan masukan konseling dasar secara instan (Hidayat et al., 2023).

Menurut teori koping yang dikembangkan oleh Lazarus dan Folkman (dalam Garbóczy et al., 2021), ketika seseorang menghadapi situasi yang dinilai mengancam atau membebani, ia akan melalui dua

proses utama, yakni penilaian kognitif (*appraisal*) dan strategi koping (*coping*). Dalam penilaian kognitif, individu menafsirkan sejauh mana suatu situasi dianggap menekan serta menilai kemampuan dirinya untuk mengatasinya (Jalil et al., 2021). Strategi koping kemudian terbagi menjadi dua bentuk utama, yaitu *problem-focused coping* (berfokus pada pemecahan masalah) dan *emotion-focused coping* (berfokus pada pengelolaan emosi) (Garbóczy et al., 2021). Dalam konteks mahasiswa yang mengalami kecemasan baik akademik maupun non-akademik, penggunaan *chatbot AI* dapat dipahami sebagai bentuk *emotion-focused coping* karena individu berupaya menenangkan diri dan mengurangi tekanan emosional dengan mengekspresikan perasaan kepada media yang aman dan tidak menghakimi. *Chatbot* yang bersifat anonim dan tersedia setiap saat memberikan ruang bagi mahasiswa untuk melakukan ventilasi emosi tanpa harus menghadapi tekanan sosial secara langsung. Teori koping Lazarus memberikan landasan psikologis yang menjelaskan mengapa kecemasan dapat mendorong mahasiswa menggunakan *chatbot AI* sebagai strategi adaptif dalam menghadapi tekanan emosional.

Dari sudut pandang *Technology Acceptance Model (TAM)*, adopsi suatu teknologi (*chatbot*) dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) teknologi tersebut. Kleine et al. (2025) menunjukkan bahwa kecemasan khusus terhadap penggunaan *chatbot AI* (*AI chatbot anxiety*) berhubungan dengan persepsi kemudahan dan kemanfaatan penggunaan *chatbot*, yang kemudian memediasi intensitas penggunaan *chatbot* di kalangan mahasiswa. Artinya, mahasiswa yang merasa cemas tentang *chatbot* cenderung menilai *chatbot* kurang berguna dan kurang mudah, sehingga intensitas penggunaannya menurun. Sebaliknya, mahasiswa yang tidak cemas terhadap teknologi lebih besar kemungkinannya melihat *chatbot* sebagai alat yang berguna untuk mengurangi beban emosional.

Beberapa penelitian mendukung peran *chatbot* sebagai media pelampiasan emosi untuk individu yang cemas. Merrill et al. (2025) menemukan bahwa *chatbot AI* mampu meniru interaksi manusia dan membantu meredakan kesepian serta kecemasan melalui pesan yang berpusat pada pengguna. Interaksi dengan *chatbot* dapat membuat seseorang merasa lebih didengar dan diakui, sekalipun tanpa kehadiran nyata orang lain. Misalnya, Herbener & Damholdt (2024) melaporkan bahwa di antara pengguna *chatbot* yang melakukan percakapan “*social-supportive*” (bertujuan mencari dukungan), tingkat kesepian sangat tinggi dan persepsi dukungan sosial sangat rendah. Artinya, mahasiswa yang kesepian (komponen terkait kecemasan sosial) cenderung menggunakan *chatbot* untuk mengungkapkan emosi karena merasa tidak mendapat dukungan dari lingkungan sekitar.

Oleh karena itu, kecemasan yang tinggi mendorong individu untuk mencari saluran alternatif agar tetap mendapat pelampiasan emosi dan dukungan tanpa konfrontasi langsung. *Chatbot AI*, dengan sifat anonim dan ketersediaan selalu siap, memenuhi kebutuhan tersebut.

2. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan *Chatbot AI* sebagai Media Curhat dengan *Perceived Social Support* sebagai Variabel Moderasi

Menurut teori *Stress and Coping*, individu yang mengalami kecemasan akan berupaya mengurangi ketidaknyamanan psikologis yang dirasakan melalui berbagai strategi coping, salah satunya dengan mencari dukungan sosial (*seeking social support*) (Lazarus & Folkman, 1984). Dalam kondisi cemas, individu umumnya membutuhkan validasi emosional, bantuan dalam memahami situasi yang dihadapi, serta kesempatan untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan yang mengganggu. Oleh karena itu, kecemasan sering kali mendorong individu untuk mencari sumber dukungan yang dapat membantu mengurangi tekanan psikologis yang dialami.

Namun, kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan tersebut tidak terlepas dari tingkat *perceived social support* yang dimiliki. Guo et al. (2025) menjelaskan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam menjaga kesehatan mental karena dapat mengurangi pengalaman emosi negatif yang muncul akibat stres, termasuk kecemasan dan depresi. Dalam penelitiannya terhadap 3.484 mahasiswa, ditemukan bahwa *perceived social support* berkorelasi negatif dengan kecemasan ($r = -0,251$; $p < 0,01$), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang dirasakan, semakin rendah tingkat kecemasan yang dialami mahasiswa.

Temuan tersebut sejalan dengan *buffering hypothesis* yang dikemukakan oleh Cohen dan Wills (1985), yang menyatakan bahwa dukungan sosial berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) terhadap dampak negatif stres. Menurut model ini, individu yang merasa memiliki sumber dukungan yang tersedia akan lebih mampu menghadapi situasi yang menekan karena mereka memperoleh bantuan emosional, informasi, maupun rasa aman dari lingkungan sosialnya. Oleh karena itu, ketika mengalami kecemasan, mahasiswa yang memiliki *perceived social support* tinggi cenderung dapat memenuhi kebutuhan emosionalnya melalui interaksi dengan keluarga, teman, atau orang signifikan lainnya sehingga tidak terlalu membutuhkan sumber dukungan alternatif. Guo et al. (2025) juga menjelaskan bahwa individu dengan tingkat *perceived social support* yang tinggi cenderung menerima perhatian positif dari keluarga, memiliki hubungan interpersonal yang lebih harmonis, memperoleh evaluasi sosial yang positif, serta menunjukkan kemampuan regulasi emosi yang lebih baik dibandingkan individu dengan tingkat dukungan sosial yang rendah.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh temuan empiris pada populasi mahasiswa Indonesia. Sucitayasa et al. (2025) menemukan adanya hubungan negatif yang signifikan antara dukungan sosial dan tingkat stres mahasiswa ($r = -0,301$; $p = 0,003$). Hasil tersebut

menunjukkan bahwa mahasiswa yang mempersepsikan dukungan sosial lebih tinggi cenderung mengalami tekanan psikologis yang lebih rendah dibandingkan mahasiswa yang merasa kurang memperoleh dukungan dari lingkungannya. Temuan ini konsisten dengan penjelasan Guo et al. (2025) dan *buffering hypothesis* dari Cohen dan Wills (1985) bahwa dukungan sosial berfungsi sebagai sumber daya psikologis yang membantu individu menghadapi situasi yang menekan sehingga dampak emosional yang ditimbulkan menjadi lebih ringan.

Sebaliknya, mahasiswa yang memiliki *perceived social support* rendah lebih rentan mengalami kecemasan ketika menghadapi tekanan atau kegagalan. Guo et al. (2025) menjelaskan bahwa individu dengan dukungan sosial yang rendah lebih mudah mengalami perasaan tidak berdaya, kecemasan, dan emosi negatif lainnya karena mereka tidak memiliki sumber dukungan yang dirasakan cukup untuk membantu menghadapi masalah. Kondisi tersebut dapat menurunkan keyakinan individu untuk mencari bantuan dari lingkungan sosialnya dan meningkatkan kebutuhan akan sumber dukungan alternatif.

Dalam menjelaskan proses tersebut, Guo et al. (2025) menggunakan *social compensation hypothesis*. Teori ini menjelaskan bahwa individu yang tidak memperoleh dukungan emosional yang memadai dari lingkungan nyata cenderung memanfaatkan lingkungan digital sebagai sarana kompensasi untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional yang tidak terpenuhi. Ketika individu merasa kurang memperoleh perhatian, afeksi, dan dukungan dalam kehidupan nyata, mereka lebih mungkin mencari hubungan yang memberikan rasa aman dan kenyamanan melalui media berbasis internet.

Dalam konteks penelitian ini, chatbot AI dapat dipahami sebagai salah satu bentuk sumber dukungan digital yang berpotensi digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Chatbot AI memiliki karakteristik yang memungkinkan individu memperoleh respons secara cepat, tersedia sepanjang waktu, serta meminimalkan risiko evaluasi

sosial. Walther & Boyd (2002) menjelaskan bahwa media komunikasi berbasis komputer sering dipilih sebagai sarana pencarian dukungan karena memungkinkan individu mengungkapkan masalah pribadi dengan tingkat anonimitas yang lebih tinggi dan risiko penolakan yang lebih rendah dibandingkan interaksi tatap muka. Oleh karena itu, mahasiswa yang mengalami kecemasan dan merasa kurang memperoleh dukungan sosial dari lingkungan nyata dapat memandang chatbot AI sebagai alternatif yang aman untuk melakukan *self-disclosure* dan memperoleh kenyamanan emosional.

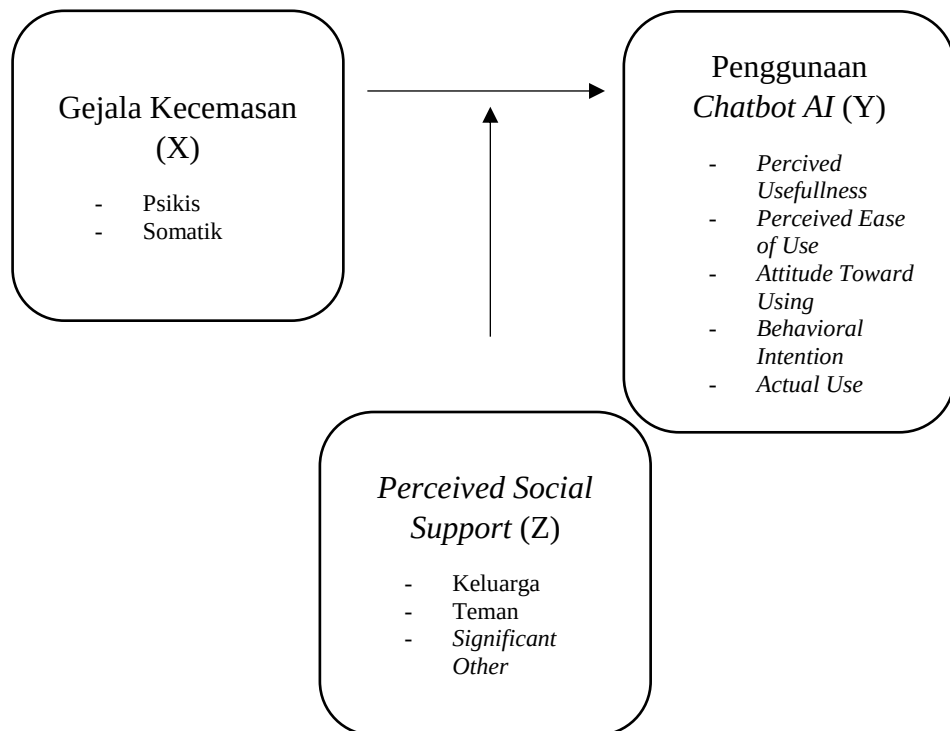
Argumentasi tersebut didukung oleh penelitian Herbener & Damholdt (2024) yang menemukan bahwa pengguna chatbot untuk tujuan sosial dan emosional memiliki tingkat *perceived social support* yang lebih rendah dibandingkan individu yang tidak menggunakan chatbot untuk tujuan tersebut. Selain itu, kelompok pengguna chatbot sosial juga melaporkan tingkat kesepian yang lebih tinggi dibandingkan kelompok lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan chatbot sebagai media curhat lebih banyak ditemukan pada individu yang merasa kebutuhan dukungan sosialnya belum terpenuhi melalui relasi interpersonal yang dimiliki.

Oleh karena itu, *perceived social support* dapat dipahami sebagai variabel moderator yang bekerja melalui mekanisme *buffering*. Pada mahasiswa dengan *perceived social support* tinggi, kecemasan cenderung tidak secara kuat mendorong penggunaan chatbot AI karena kebutuhan akan dukungan emosional telah dipenuhi melalui relasi sosial yang dimiliki. Sebaliknya, pada mahasiswa dengan *perceived social support* rendah, kecemasan lebih mungkin mendorong penggunaan chatbot AI sebagai media curhat karena chatbot berfungsi sebagai alternatif sumber dukungan emosional ketika dukungan interpersonal dirasakan tidak memadai. Oleh karena itu, semakin rendah *perceived social support* yang dimiliki individu, semakin kuat

pengaruh kecemasan terhadap penggunaan chatbot AI sebagai media curhat. (Cohen & Wills, 1985; Guo et al., 2025).

E. Kerangka Konseptual

Berikut adalah kerangka konseptual dari pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat dengan *perceived social support* sebagai variabel moderasi.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

F. Hipotesis Penelitian

H_a : *Perceived social support* dapat memoderasi pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* pada mahasiswa UIN Malang

H_0 : *Perceived social support* tidak dapat memoderasi pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* pada mahasiswa UIN Malang

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* yang dimoderasi oleh *perceived social support*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut (Creswell, 2003) adalah suatu upaya ilmiah yang memulai dari teori atau kerangka konseptual, kemudian dirumuskan variabel-variabel yang bisa diukur, selanjutnya instrumen yang telah ditetapkan digunakan untuk mengumpulkan data numerik dari sampel penelitian, dan akhirnya data tersebut dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis dan menentukan hubungan sebab-akibat dalam populasi yang lebih luas. Pendekatan ini menekankan objektivitas, pengukuran yang tepat, dan generalisasi hasil penelitian. Johnson & Christensen (2014 dikutip dalam Damanik et al., 2025) menjelaskan tentang metode ini dilandasi oleh pemahaman bahwa penelitian kuantitatif memusatkan perhatiannya pada pengujian teori dan hipotesis, sehingga pendekatan ini dianggap kredibel. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti terlebih dahulu merumuskan hipotesis. Kemudian, hipotesis tersebut diuji menggunakan data empiris untuk mengonfirmasi kebenarannya.

B. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), variabel adalah segala unsur yang diamati dan diteliti dalam penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat tiga jenis variabel sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah faktor yang menyebabkan terjadinya perubahan pada variabel lain. Dalam penelitian, variabel ini disebut juga variabel bebas karena berdiri sebagai pemicu atau penentu yang memengaruhi variabel terikat. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa variabel ini berperan sebagai stimulus atau predictor, sehingga

perubahan yang terjadi padanya diasumsikan akan menghasilkan perubahan pada variabel dependen.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel independen. Disebut juga variabel terikat karena nilai atau kondisinya bergantung pada perubahan variabel bebas. Sugiyono (2017) menyebut variabel ini sebagai output atau konsekuen, yang artinya variabel dependen menjadi hasil yang ingin dijelaskan, diprediksi, atau diukur dalam penelitian.

3. Variabel Moderator (Z)

Variabel moderator adalah variabel yang memengaruhi kekuatan atau arah hubungan antara variabel independen dan dependen. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa variabel ini bisa memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Moderator bekerja sebagai kondisi tambahan yang membuat hubungan lebih kuat atau justru melemah, sehingga memungkinkan peneliti memahami konteks hubungan yang lebih kompleks.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah proses di mana konsep-konsep abstrak diturunkan menjadi variabel yang bisa diukur secara konkret dan objektif (Iba & Wardhana, 2024). Maka dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba menjelaskan definisi operasional dari ketiga variabel, yaitu:

1. Penggunaan *Chatbot AI*

Penggunaan *chatbot AI* merujuk pada perilaku individu dalam memanfaatkan *chatbot* yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan. Skala pengukuran variabel penggunaa *chatbot AI* dikembangkan dan divalidasi oleh Hayati et al. (2025) dalam konteks pembelajaran menggunakan ChatGPT berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*. Adapun aspek-aspek dari penggunaan *chatbot AI* yaitu *Perceived Ease of Use*

(*PEOU*), *Perceived Usefulness (PU)*, *Attitude Toward Using (ATT)*, *Behavioral Intention (BI)*, dan *Actual Use (AU)*.

2. Kecemasan

Kecemasan (*anxiety*) merupakan kondisi psikologis individu yang ditandai oleh perasaan khawatir yang berlangsung secara terus-menerus, yang termanifestasi dalam gejala psikologis dan somatik. Skala pengukuran variabel kecemasan menggunakan *Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS)* yang dikembangkan oleh Hamilton (1959) yang telah divalidasi dalam versi bahasa Indonesia oleh Ramdan (2019). Adapun gejala-gejala dari kecemasan yaitu perasaan cemas, tegang, ketakutan, insomnia, kognitif, perasaan depresi, fisik (otot), sensorik, jantung, napas, pencernaan, kemih & seksual, otonom, perilaku.

3. *Perceived Social Support*

Perceived Social Support (PSS) atau dukungan sosial yang dipersepsikan/dirasakan/didapatkan merujuk pada bagaimana seseorang melihat dan merasakan keberadaan bantuan serta perhatian yang tersedia baginya. Skala pengukuran dari *perceived social support* menggunakan *MSPSS (Multidimensional Scale of Perceived Social Support)* oleh teori dari Zimet et al. (1988) yang telah divalidasi dalam versi bahasa Indonesia oleh Sulistiani et al. (2022). Adapun aspek-aspek dari *perceived social support* yaitu keluarga, teman, dan *significant others*.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Nanang Martono (2015, dikutip dalam Suryani et al. 2023) populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah peneliti. Menurut Sugiyono (2014 dikutip dalam Suryani et al. 2023) dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang

mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi pada penelitian ini, populasi yang digunakan yaitu mahasiswa aktif di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebanyak 19.230 mahasiswa. Perolehan jumlah populasi didapatkan dari bagian administrasi universitas UIN Maulana Malik Ibrahim.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang nantinya akan mewakili atau merepresentatifkan populasi. Jadi ketika populasi yang ada terlalu besar dan tidak memungkinkan untuk digunakan secara keseluruhan, maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel ditentukan dengan mengikuti kriteria tertentu agar benar-benar mewakili populasi, sehingga hasil data yang diperoleh dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang berlaku bagi keseluruhan populasi (Suryani et al., 2023).

Pada penelitian ini menggunakan rumus Cochran. Cochran (1977, sebagaimana dijelaskan dalam Bartlett et al., 2001) menjelaskan bahwa penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menetapkan *margin of error*, tingkat kepercayaan, dan *varians* populasi untuk memperoleh standar presisi yang sesuai. Rumus ini berbentuk
$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q},$$
 di mana n adalah ukuran sampel, N adalah jumlah populasi, Z adalah nilai standar dari tingkat kepercayaan, p adalah proporsi populasi yang diharapkan, q adalah 1-p, dan e adalah *margin of error* yang dapat ditoleransi. Rumus ini digunakan untuk memperoleh estimasi ukuran sampel yang representatif dengan tingkat akurasi dan kepercayaan yang lebih terukur secara statistik, sehingga penelitian dapat menghasilkan kesimpulan yang valid dan reliabel. Seperti yang diketahui sebelumnya bahwa mahasiswa UIN Malang berjumlah 19.230 orang, peneliti menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), proporsi populasi $p = 0,5$ dan $q = 0,5$ untuk memaksimalkan ukuran sampel, serta *margin*

of error 0,05. Perhitungan menggunakan rumus Cochran $n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 19230}{0,05^2 \times (19230 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$ menghasilkan $n = \frac{18463,292}{49,0329} = 376,6$, lalu peneliti bulatkan menjadi 377 responden. Jumlah ini dianggap memadai untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai perilaku dan karakteristik populasi yang diteliti dengan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut didasarkan pada karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

- a) mahasiswa aktif S1 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan
- b) pernah menggunakan *chatbot AI* (seperti ChatGPT, Character AI, dan sejenisnya) sebagai media curhat atau membahas masalah pribadi minimal satu kali.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah serangkaian prosedur sistematis yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi dalam bentuk data terukur. Data tersebut harus dapat dinyatakan dengan angka, dianalisis secara statistik, serta diperoleh melalui instrumen yang memiliki standar baku agar hasilnya objektif dan dapat direplikasi (Leedy & Ormrod, 2015). Adapun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yakni angket atau kuesioner.

1. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (variabel penelitian). Instrumen ini harus diuji validitas dan reliabilitasnya agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan

variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan yang telah dirancang dengan tujuan mengukur variabel penelitian (Sekaran & Bougie, 2016 dikutip dalam Ardiansyah et al., 2023).

Kuesioner dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup, yaitu responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban yang tidak ada dalam opsi jawaban yang disediakan. Dalam penelitian ini terdapat tiga instrumen yang digunakan, yaitu:

- a. *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk variabel Penggunaan *chatbot AI*, digunakan untuk mengukur penerimaan dan penggunaan *chatbot AI* berdasarkan konstruk *TAM*, yaitu *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Attitude Toward Using (ATT)*, *Behavioral Intention (BI)*, dan *Actual Use (AU)*. Instrumen ini terdiri dari 12 item dengan skala Likert 4 poin (1 = sangat tidak setuju, 4 = sangat setuju), dikembangkan dan divalidasi oleh Hayati et al. (2025) dalam konteks pembelajaran menggunakan ChatGPT.
- b. *Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS)*, digunakan untuk mengukur tingkat kecemasan responden. Instrumen ini terdiri dari 14 item yang mencakup aspek psikis (6 item) dan somatik (8 item), dengan skala penilaian 5 poin (0 = tidak ada, 4 = sangat berat), yang telah divalidasi dalam versi bahasa Indonesia oleh Ramdan (2019).
- c. *Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS)*, digunakan untuk mengukur persepsi dukungan sosial dari keluarga, teman, dan orang penting lainnya. Skala ini terdiri dari 12 item dengan skala Likert 7 poin (1 = sangat tidak setuju, 7 = sangat setuju) yang telah divalidasi dalam versi bahasa Indonesia oleh Sulistiani et al. (2022).

Ketiga instrumen ini menggunakan skala *Likert*, di mana responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan kondisi pribadi mereka. Skala yang berbeda disesuaikan dengan instrumen masing-masing: *TAM* menggunakan 4 poin, *HARS* menggunakan 5 poin, sedangkan *MSPSS* menggunakan 7 poin.

Tabel 3.1 Opsi jawaban *Skala Technology Acceptance Model*

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Setuju	3
4.	Sangat setuju	4

Tabel 3.2 Opsi jawaban *Skala Hamilton Anxiety Rating Scale*

No.	Jawaban	Skor
1.	Tidak ada	0
2.	Ringan	1
3.	Sedang	2
4.	Agak berat	3
5.	Berat	4

Tabel 3.3 Opsi jawaban *Multidimensional Scale of Perceived Social Support*

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Agak tidak setuju	3
4.	Netral/Ragu-ragu	4
5.	Agak setuju	5
6.	Setuju	6
7.	Sangat setuju	7

2. Alat ukur

Pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran dengan menggunakan skala yang dikembangkannya dari aspek-aspek tiap variabel. Berikut *blueprint* skala penelitiannya:

Tabel 3.4 *Blueprint Skala Technology Acceptance Model*

No.	Aspek	Favorable	Jumlah
1	<i>Perceived Ease of Use</i>	1, 2, 3	3
2	<i>Perceived Usefulness</i>	4, 5, 6	3
3	<i>Attitude Toward Using</i>	7, 8	2
4	<i>Behavioral Intention</i>	9, 10	2
5	<i>Actual Use</i>	11, 12	2
Jumlah			12

Tabel 3.5 *Blueprint Skala Hamilton Anxiety Rating Scale*

No.	Aspek	Nomor item	Jumlah
1	Psikis	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
2	Somatik	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	8
Jumlah			14

Tabel 3.6 *Blueprint Multidimensional Scale of Perceived Social Support*

No.	Aspek	Favorable	Jumlah
1	Keluarga	1, 2, 3, 4	4
2	Teman	5, 6, 7, 8	4
3	<i>Significant Others</i>	9, 10, 11, 12	4
Jumlah			12

F. Teknik Analisis Data

Menurut Field (2018) teknik analisis data adalah sebagai proses penerapan metode statistik untuk memeriksa kualitas data, menguji asumsi, serta menganalisis hubungan atau pengaruh antar variabel. Maka dari itu, teknik analisis data merupakan rangkaian langkah sistematis untuk mengolah, memeriksa, dan menguji data guna menghasilkan kesimpulan yang valid. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) sebagai alat bantu statistik.

1. Uji validitas

Validitas merujuk pada penetapan apakah instrumen tersebut benar-benar mampu mengukur variabel yang seharusnya untuk diukur (Sugiyono, 2017). Tingkat validitas yang tinggi memberikan dampak positif karena semakin tinggi tingkat validitas suatu instrumen, maka semakin tepat pula data yang diperoleh, yang menandakan bahwa instrumen tersebut telah memenuhi kriteria atau persyaratan yang ditetapkan. Oleh karena itu, sebelum diaplikasikan dalam penelitian, butir-butir pertanyaan pada setiap instrumen pengukuran akan diujikan. Suatu butir pertanyaan dinyatakan valid jika memiliki korelasi (r hitung) minimal 0,3 ke atas.

Diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 7 Validitas Item

No	Variabel	Keterangan Item	
		Valid	Tidak Valid
1	Penggunaan <i>Chatbot AI</i>	12	-
2	Gejala Kecemasan	14	-
3	<i>Perceived Social Support</i>	12	-
Total		37	-

2. Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017), reliabilitas berkaitan dengan konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang stabil dan tidak berubah apabila diukur kembali pada kondisi yang sama. Adapun dasar dari instrumen ini yaitu apabila *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai yang lebih dari 0,6 maka instrumen tersebut dikatakan reliabel (*Cronbach's Alpha* > 0,6). Sedangkan apabila sebaliknya yaitu *Cronbach's Alpha* bernilai kurang dari 0,6 maka instrumen dikatakan tidak reliabel (*Cronbach's Alpha* < 0,6). Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang diperoleh hasil sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 3. 8 Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
1	Penggunaan <i>Chatbot AI</i>	0,941
2	Gejala Kecemasan	0,953
3	<i>Perceived Social Support</i>	0,944

3. Uji deskriptif

Uji deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi data responden. Analisis ini mencakup nilai mean, standar deviasi, rentang skor, *skewness*, dan kurtosis untuk mengetahui pola kecenderungan data (Field, 2018). Hasil data yang didapatkan oleh peneliti akan diolah menjadi beberapa tahapan dan kemudian menentukan setiap kategorisasi antar responden, yakni dimulai dari kategorisasi tinggi, sedang, dan rendah.

4. Uji normalitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang layak digunakan dalam sebuah penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*

karena sesuai untuk jumlah sampel yang relatif besar (Field, 2018). Data dinyatakan normal apabila nilai *Asymp. Sig* > 0.05.

5. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas menurut Field (2018) merupakan uji analisis yang digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau dalam model regresi. Multikolinieritas antara variabel independen diperiksa melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Model dinyatakan bebas multikolinieritas apabila *Tolerance* > 0.10 dan *VIF* < 10.

6. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Field (2018), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai residual absolut terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi masing-masing variabel lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sedangkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

7. Uji regresi linier sederhana

Menurut Sugiyono (2017), regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan menghasilkan persamaan garis regresi. Secara teknis, hubungan dianggap signifikan apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$, sementara nilai R^2 digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen.

8. *Moderated regression analysis (MRA)*

Field (2018) menjelaskan bahwa *Moderated Regression Analysis* digunakan untuk melihat apakah hubungan antara variabel

independen dan dependen berubah ketika dipengaruhi variabel moderator melalui pembentukan interaksi $X \times Z$. Secara teknis, moderasi dikatakan signifikan apabila koefisien interaksi memiliki *p-value* $< 0,05$, dengan proses centering disarankan untuk mengurangi multikolinieritas antar variabel

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan subjek penelitian adalah mahasiswa aktif S1 yang pernah menggunakan *chatbot AI* seperti ChatGPT, Character AI, atau sejenisnya untuk bercerita, curhat, atau membahas masalah pribadi minimal satu kali. Pengumpulan data dilakukan secara daring dalam rentang waktu mulai tanggal 16 Maret 2026 hingga 30 April 2026.

Sebelum instrumen disebarkan, peneliti melakukan serangkaian tahapan persiapan untuk memastikan kelayakan alat ukur yang digunakan. Tahap pertama adalah validasi isi melalui *expert judgment* terhadap skala *Technology Acceptance Model (TAM)*. Skala TAM dipilih dengan pertimbangan bahwa pada penelitian-penelitian sebelumnya skala ini digunakan dalam konteks pembelajaran, sehingga peneliti melakukan adaptasi agar sesuai dengan konteks penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat. Proses validasi dilakukan oleh dua dosen ahli yang memberikan penilaian dan masukan terhadap kesesuaian item. Berdasarkan hasil *expert judgment* tersebut, terdapat beberapa item yang direvisi sebelum instrumen dinyatakan layak untuk digunakan.

Setelah revisi selesai, peneliti melakukan uji coba kepada 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas seluruh instrumen. Hasil uji coba menunjukkan bahwa seluruh item pada tiap instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Setelah instrumen dinyatakan layak, kuesioner yang telah direvisi disusun dalam bentuk Google Form dan disebarkan secara daring melalui berbagai saluran, meliputi grup WhatsApp, WhatsApp Story, pesan pribadi, serta dengan bantuan teman-teman peneliti untuk memperluas jangkauan penyebaran. Sebelum mengisi kuesioner, seluruh calon responden diminta untuk membaca dan menyetujui lembar *Informed*

Consent sebagai bentuk persetujuan keikutsertaan secara sukarela dalam penelitian ini.

Dari proses pengumpulan data tersebut, diperoleh sebanyak 380 responden yang mengisi kuesioner. Namun, terdapat 2 responden yang tidak menyetujui lembar *Informed Consent* dan 1 responden di luar kriteria mahasiswa S1 sehingga data tersebut tidak diikutsertakan dalam analisis. Maka dari itu, jumlah responden yang layak digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 377 responden. Seluruh data terdokumentasi secara otomatis melalui Google Form dan selanjutnya diunduh dalam format Excel untuk keperluan pengolahan dan analisis lebih lanjut.

B. Hasil Penelitian

1. Uji deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian berdasarkan nilai minimum, maksimum, rentang skor (*range*), rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Selain itu, analisis ini juga mencakup proses kategorisasi data ke dalam tiga kelompok, yaitu tinggi, sedang, dan rendah, berdasarkan norma yang menggunakan nilai mean dan standar deviasi.

a. Skor Empirik dan Skor Hipotetik

Skor empirik adalah data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh 377 responden. Data ini digunakan untuk menentukan kategori tingkat rendah, sedang, atau tinggi pada masing-masing variabel dalam penelitian. Sedangkan skor hipotetik adalah skor yang mungkin diperoleh berdasarkan desain instrumen/kuesioner. Hasil perbandingan skor empirik dan skor hipotetik disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Perbandingan Skor Empirik dan Hipotetik

Variabel	Skor	Min	Max	Range	Mean	SD	N
Penggunaan Chatbot AI	Empirik	12	48	36	31,33	7,32	377
	Hipotetik	12	48	36	30	6	—
Kecemasan	Empirik	0	56	56	22,03	12,79	377
	Hipotetik	0	56	56	28	9,33	—
<i>Perceived Social Support</i>	Empirik	12	84	72	53,56	15,25	377
	Hipotetik	12	84	72	48	12	—

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui kondisi masing-masing variabel pada sampel penelitian. Pada variabel penggunaan chatbot AI, mean empirik ($M = 31,33$; $SD = 7,32$) lebih tinggi dari mean hipotetik ($M = 30$; $SD = 6$), yang menunjukkan bahwa tingkat penggunaan chatbot AI sebagai media ekspresi emosi pada responden berada sedikit di atas rata-rata teoretis skala, artinya secara umum responden cenderung menggunakan chatbot AI dalam intensitas sedang hingga agak tinggi. Pada variabel kecemasan, mean empirik ($M = 22,03$; $SD = 12,79$) lebih rendah dari mean hipotetik ($M = 28$; $SD = 9,33$), yang mengindikasikan bahwa tingkat kecemasan responden berada di bawah rata-rata teoretis skala HARS, sehingga sebagian besar responden memiliki tingkat kecemasan yang relatif rendah. Sementara itu, pada variabel *perceived social support*, mean empirik ($M = 53,56$; $SD = 15,25$) lebih tinggi dari mean hipotetik ($M = 48$; $SD = 12$), yang menunjukkan bahwa persepsi dukungan sosial yang dirasakan responden berada di atas rata-rata teoretis skala MSPSS, mengindikasikan bahwa responden merasa mendapatkan dukungan sosial yang cukup tinggi dari lingkungan sekitarnya.

b. Deskripsi Kategori Data

Berdasarkan pada norma kategorisasi data, pengkategorian dilakukan berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing variabel. Hasil tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah sebagai berikut:

1) Penggunaan *Chatbot AI* (Y)

Hasil rekapitulasi skor total pada skala Penggunaan *Chatbot AI* dengan 12 item yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Skor Total Item Penggunaan *Chatbot AI* (Y)

Nomor Item	Skor Total
1	1043
2	1046
3	1010
4	1020
5	1001
6	1011
7	980
8	969
9	889
10	966
11	977
12	901

Keterangan: warna kuning menunjukkan item dengan skor total terendah; warna ungu menunjukkan item dengan skor total tertinggi.

Berdasarkan tabel skor total item pada skala Penggunaan *Chatbot AI*, item dengan skor total tertinggi adalah item nomor 2 dengan jumlah skor sebesar 1.046, yang mencerminkan bahwa pernyataan pada item tersebut paling banyak disetujui oleh responden. Skor tertinggi kedua adalah item nomor 1 dengan skor 1.043, diikuti item nomor 4 dengan skor 1.020. Sementara itu, item dengan skor total terendah adalah item nomor 9 dengan skor 889, yang menunjukkan bahwa aspek yang diukur pada item tersebut kurang dominan dirasakan oleh sebagian besar responden.

Setelah dilakukan penentuan skor pada tiap item beserta kategorisasi berdasarkan norma yang berlaku, data kemudian diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama. Penjelasan lebih rinci mengenai skala Penggunaan *Chatbot AI* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Penggunaan *Chatbot AI* (Y)

Kategorisasi	Range	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X \geq 39$	54	14,32%
Sedang	$24 \leq X < 39$	260	68,97%
Rendah	$X < 24$	63	16,71%
Total		377	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kategorisasi Penggunaan *Chatbot AI*, sebanyak 54 responden atau 14,32% termasuk dalam kategori tinggi dengan skor 39 ke atas. Sebagian besar responden, yaitu 260 orang atau 68,97%, berada pada kategori sedang dengan rentang skor antara 24 sampai kurang dari 39. Sedangkan sebanyak 63 responden atau 16,71% berada pada kategori rendah dengan skor di bawah 24. Data ini menunjukkan

bahwa mayoritas responden memiliki tingkat penggunaan *Chatbot AI* pada kategori sedang.

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Penggunaan *Chatbot AI* (Y) Menurut Angkatan

Angkatan	Kategori	Range	Frekuensi	Persentase	Total
2022	Tinggi	$X \geq 39$	29	7,69%	134
	Sedang	$24 \leq X < 39$	88	23,34%	
	Rendah	$X < 24$	17	4,51%	
2023	Tinggi	$X \geq 39$	7	1,86%	78
	Sedang	$24 \leq X < 39$	57	15,12%	
	Rendah	$X < 24$	14	3,71%	
2024	Tinggi	$X \geq 39$	10	2,65%	111
	Sedang	$24 \leq X < 39$	79	20,95%	
	Rendah	$X < 24$	22	5,84%	
2025	Tinggi	$X \geq 39$	6	1,59%	52
	Sedang	$24 \leq X < 39$	36	9,55%	
	Rendah	$X < 24$	10	2,65%	
Total			377	100%	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kategorisasi Penggunaan *Chatbot AI* menurut angkatan, sebagian besar responden dari seluruh angkatan berada pada kategori sedang. Angkatan 2022 memiliki frekuensi terbanyak pada kategori sedang dengan 88 mahasiswa (23,34%), diikuti angkatan 2024 sebanyak 79 mahasiswa (20,95%), dan angkatan 2023 sebanyak 57 mahasiswa (15,12%). Kategori tinggi terbanyak juga dimiliki oleh angkatan 2022 dengan 29 mahasiswa (7,69%), sedangkan kategori rendah

terbanyak terdapat pada angkatan 2024 dengan 22 mahasiswa (5,84%). Pola ini menunjukkan bahwa penggunaan *Chatbot AI* tidak berbeda signifikan antar angkatan dan cenderung homogen pada kategori sedang.

Tabel 4. 5 Distribusi Kategorisasi Penggunaan *Chatbot AI* (Y) Menurut Gender

Jenis Kelamin	Skor Total	Rata-rata Skor	Kategorisasi
Laki-laki	3.498	29,90	Sedang
Perempuan	8.315	31,98	Sedang

Berdasarkan tabel distribusi kategorisasi Penggunaan *Chatbot AI* menurut gender, baik responden laki-laki maupun perempuan berada pada kategori sedang. Rata-rata skor Penggunaan *Chatbot AI* pada responden perempuan sebesar 31,98, sedikit lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki dengan rata-rata 29,90. Meskipun keduanya masuk dalam kategori yang sama, responden perempuan cenderung memiliki tingkat penggunaan *Chatbot AI* yang sedikit lebih tinggi. Hal ini dapat menunjukkan perbedaan preferensi atau kebutuhan dalam pemanfaatan *Chatbot AI* berdasarkan gender.

2) Kecemasan (X)

Hasil rekapitulasi skor total pada skala Kecemasan dengan 14 item yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Skor Total Item Kecemasan (X)

Nomor Item	Skor Total
1	760
2	734
3	610
4	658
5	671
6	622
7	557
8	518
9	523
10	537
11	536
12	482
13	543
14	556

Keterangan: warna kuning menunjukkan item dengan skor total terendah; warna ungu menunjukkan item dengan skor total tertinggi.

Berdasarkan tabel skor total item pada skala Kecemasan, item dengan skor total tertinggi adalah item nomor 1 dengan jumlah skor sebesar 760, mencerminkan bahwa gejala kecemasan berupa perasaan cemas (khawatir, firasat buruk, lekas marah) merupakan aspek yang paling banyak dirasakan oleh responden. Skor tertinggi kedua adalah item nomor 2 dengan skor 734 (gejala ketegangan), diikuti item nomor 5 dengan skor 671. Sementara itu, item dengan skor total terendah adalah item nomor 12 dengan skor 482, yang

berkaitan dengan gejala genitourinari, menunjukkan bahwa gejala ini paling jarang dialami oleh responden.

Setelah dilakukan penentuan skor pada tiap item beserta kategorisasi berdasarkan norma yang berlaku, data kemudian diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama. Penjelasan lebih rinci mengenai skala Kecemasan disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kecemasan (X)

Kategorisasi	Range	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X \geq 35$	62	16,45%
Sedang	$9 \leq X < 35$	240	63,66%
Rendah	$X < 9$	75	19,89%
Total		377	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kategorisasi Kecemasan, sebanyak 62 responden atau 16,45% termasuk dalam kategori kecemasan tinggi dengan skor 35 ke atas. Sebagian besar responden, yaitu 240 orang atau 63,66%, berada pada kategori kecemasan sedang dengan rentang skor antara 9 sampai kurang dari 35. Sedangkan sebanyak 75 responden atau 19,89% berada pada kategori kecemasan rendah dengan skor di bawah 9. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami kecemasan pada tingkat sedang.

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kecemasan (X)
Menurut Angkatan

Angkatan	Kategori	Range	Frekuensi	Persentase	Total
2022	Tinggi	$X \geq 35$	19	5,04%	134
	Sedang	$9 \leq X < 35$	76	20,16%	
	Rendah	$X < 9$	39	10,34%	
2023	Tinggi	$X \geq 35$	16	4,24%	78
	Sedang	$9 \leq X < 35$	53	14,06%	
	Rendah	$X < 9$	9	2,39%	
2024	Tinggi	$X \geq 35$	19	5,04%	111
	Sedang	$9 \leq X < 35$	70	18,57%	
	Rendah	$X < 9$	22	5,84%	
2025	Tinggi	$X \geq 35$	8	2,12%	52
	Sedang	$9 \leq X < 35$	40	10,61%	
	Rendah	$X < 9$	4	1,06%	
Total			377	100%	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kategorisasi Kecemasan menurut angkatan, sebagian besar responden dari semua angkatan berada pada kategori sedang. Angkatan 2022 memiliki frekuensi terbanyak pada kategori sedang dengan 76 mahasiswa (20,16%), diikuti angkatan 2024 dengan 70 mahasiswa (18,57%), dan angkatan 2023 dengan 53 mahasiswa (14,06%). Menariknya, kategori rendah paling banyak terdapat pada angkatan 2022 dengan 39 mahasiswa (10,34%), yang mengindikasikan adanya variasi tingkat kecemasan yang cukup besar pada angkatan tersebut.

Kategori tinggi tersebar merata antara angkatan 2022 dan 2024 dengan masing-masing 19 mahasiswa (5,04%).

Tabel 4. 9 Distribusi Kategorisasi Kecemasan (X) Menurut Gender

Jenis Kelamin	Skor Total	Rata-rata Skor	Kategorisasi
Laki-laki	2.660	22,74	Sedang
Perempuan	5.647	21,72	Sedang

Berdasarkan tabel distribusi kategorisasi Kecemasan menurut gender, baik responden laki-laki maupun perempuan sama-sama berada pada kategori kecemasan sedang. Rata-rata skor kecemasan pada responden laki-laki sebesar 22,74, sedikit lebih tinggi dibandingkan responden perempuan dengan rata-rata 21,72. Meskipun perbedaan ini sangat kecil, temuan ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat perbedaan mencolok dalam tingkat kecemasan antara mahasiswa laki-laki dan perempuan dalam sampel penelitian ini.

3) *Perceived social support (Z)*

Hasil rekapitulasi skor total pada skala *Perceived social support* dengan 12 item yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 10 Skor Total Item *Perceived social support* (Z)

Nomor Item	Skor Total
1	1804
2	1735
3	1599
4	1735
5	1739
6	1669
7	1760
8	1678
9	1616
10	1625
11	1617
12	1615

Keterangan: warna kuning menunjukkan item dengan skor total terendah; warna ungu menunjukkan item dengan skor total tertinggi.

Berdasarkan tabel skor total item pada skala *Perceived social support*, item dengan skor total tertinggi adalah item nomor 1 dengan jumlah skor sebesar 1.804, yang berkaitan dengan kesungguhan keluarga dalam membantu responden. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan dari keluarga merupakan aspek yang paling kuat dirasakan oleh mahasiswa. Skor tertinggi kedua adalah item nomor 7 dengan total skor 1.760 (memiliki teman-teman untuk berbagi suka dan duka), diikuti item nomor 2 dengan skor 1.735. Sementara itu, item dengan skor total terendah adalah item nomor 3 dengan skor 1.599, yang berkaitan dengan kemudahan membicarakan masalah bersama keluarga.

Setelah dilakukan penentuan skor pada tiap item beserta kategorisasi berdasarkan norma yang berlaku, data kemudian diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama. Penjelasan lebih rinci mengenai skala *Perceived social support* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kategorisasi *Perceived social support* (Z)

Kategorisasi	Range	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X \geq 69$	72	19,10%
Sedang	$38 \leq X < 69$	241	63,93%
Rendah	$X < 38$	64	16,98%
Total		377	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kategorisasi *Perceived social support*, sebanyak 72 responden atau 19,10% termasuk dalam kategori *perceived social support* tinggi dengan skor 69 ke atas. Sebagian besar responden, yaitu 241 orang atau 63,93%, berada pada kategori *perceived social support* sedang dengan rentang skor antara 38 sampai kurang dari 69. Sedangkan sebanyak 64 responden atau 16,98% berada pada kategori *perceived social support* rendah dengan skor di bawah 38. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan *perceived social support* pada tingkat sedang.

Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Kategorisasi *Perceived social support* (Z) Menurut Angkatan

Angkatan	Kategori	Range	Frekuensi	Persentase	Total
2022	Tinggi	$X \geq 69$	37	9,81%	134
	Sedang	$38 \leq X < 69$	79	20,95%	
	Rendah	$X < 38$	18	4,77%	
2023	Tinggi	$X \geq 69$	14	3,71%	78
	Sedang	$38 \leq X < 69$	52	13,79%	
	Rendah	$X < 38$	12	3,18%	
2024	Tinggi	$X \geq 69$	17	4,51%	111
	Sedang	$38 \leq X < 69$	77	20,42%	
	Rendah	$X < 38$	17	4,51%	
2025	Tinggi	$X \geq 69$	3	0,80%	52
	Sedang	$38 \leq X < 69$	32	8,49%	
	Rendah	$X < 38$	17	4,51%	
Total			377	100%	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kategorisasi *Perceived social support* menurut angkatan, sebagian besar responden dari semua angkatan berada pada kategori sedang. Angkatan 2022 memiliki frekuensi sedang terbanyak dengan 79 mahasiswa (20,95%), diikuti angkatan 2024 dengan 77 mahasiswa (20,42%), dan angkatan 2023 dengan 52 mahasiswa (13,79%). Angkatan 2022 juga mencatatkan frekuensi tertinggi pada kategori tinggi dengan 37 mahasiswa (9,81%). Sementara itu, kategori rendah paling banyak ditemukan pada angkatan 2022 dan 2025, masing-masing dengan 18 dan 17 mahasiswa, yang menunjukkan adanya perbedaan persepsi

perceived social support antara angkatan yang sudah lebih lama dan yang baru bergabung.

Tabel 4. 13 Distribusi Kategorisasi *Perceived social support* (Z) Menurut Gender

Jenis Kelamin	Skor Total	Rata-rata Skor	Kategorisasi
Laki-laki	6.060	51,79	Sedang
Perempuan	14.132	54,35	Sedang

Berdasarkan tabel distribusi kategorisasi *Perceived social support* menurut gender, baik responden laki-laki maupun perempuan berada pada kategori sedang. Rata-rata skor *Perceived social support* pada responden perempuan sebesar 54,35, sedikit lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki dengan rata-rata 51,79. Meskipun keduanya masuk dalam kategori yang sama, temuan ini menunjukkan bahwa responden perempuan cenderung memiliki persepsi *perceived social support* yang sedikit lebih tinggi. Perbedaan rata-rata yang tidak terlalu besar mencerminkan bahwa pengalaman *perceived social support* relatif serupa antara mahasiswa laki-laki dan perempuan dalam sampel penelitian ini.

2. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dari model regresi mengikuti distribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas apabila nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) > 0,05.

Tabel 4. 14 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		377
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	7.03342978
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.042
	<i>Positive</i>	.035
	<i>Negative</i>	-.042
<i>Test Statistic</i>		.042
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.124 ^c

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada tabel di atas, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,124. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Maka dari itu, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga analisis dapat dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10.

Tabel 4. 15 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	26.743	1.711	-	15.633	.000	-	-
Kecemasan	.164	.030	.287	5.487	.000	.902	1.108
PSS	.018	.025	.025	.724	.469	.902	1.108

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada model regresi pada tabel di atas, diketahui bahwa variabel Kecemasan (X) dan *Perceived Social Support* (Z) memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,902 dan nilai VIF sebesar 1,108. Nilai tolerance pada kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa antar variabel independen tidak memiliki korelasi yang tinggi, sehingga variabel Kecemasan dan *Perceived Social Support* dapat digunakan secara bersama-sama dalam model regresi untuk menjelaskan variabel Penggunaan *Chatbot AI* (Y).

4. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian dilakukan menggunakan Uji Glejser dengan cara meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model regresi dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi variabel independen $> 0,05$.

Tabel 4. 16 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	4.185	1.040	-	4.023	.000
Kecemasan	-.025	.018	-.073	-1.351	.177
PSS	.035	.015	.124	2.314	.021

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser pada tabel di atas, diketahui bahwa variabel Kecemasan (X) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,177 dan variabel *Perceived Social Support* (Z) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,021. Nilai signifikansi variabel Kecemasan lebih besar dari 0,05 sehingga variabel tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Namun, nilai signifikansi

variabel *Perceived Social Support* lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dapat disimpulkan bahwa model regresi belum sepenuhnya memenuhi asumsi heteroskedastisitas karena masih terdapat variabel yang memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05.

5. Transformasi data

Setelah melakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, data yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi masih mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data residual telah terdistribusi secara normal, sedangkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Namun, pada uji heteroskedastisitas masih ditemukan nilai signifikansi variabel di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Apabila data yang digunakan dalam model regresi tidak memenuhi prasyarat uji asumsi klasik, maka model regresi tidak dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya karena masih terdapat penyimpangan asumsi klasik. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan model agar diperoleh data yang memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan dalam penelitian.

Perbaikan model dilakukan melalui transformasi data. Transformasi data bertujuan untuk mengubah skala pengukuran data sehingga data dapat memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari analisis regresi. Transformasi pertama dilakukan menggunakan logaritma natural (ln) pada salah satu variabel independen (Z) yang terindikasi mengalami gejala heteroskedastisitas. Namun, setelah dilakukan pengujian kembali, model regresi masih menunjukkan adanya gejala

heteroskedastisitas sehingga transformasi ln belum mampu memperbaiki model penelitian.

Selanjutnya dilakukan transformasi menggunakan *Square Root* (SQRT). Pada tahap awal, transformasi SQRT dilakukan pada variabel independen (Z), namun hasil pengujian masih menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas pada variabel Kecemasan (X). Oleh karena itu, transformasi SQRT kemudian dilakukan pada variabel independen (X) dan variabel moderasi (Z). Setelah dilakukan transformasi tersebut, hasil pengujian menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas sehingga data hasil transformasi SQRT digunakan dalam pengujian regresi linier sederhana dan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Namun, sebelum memasuki uji hipotesis, peneliti akan menguji asumsi klasik kembali dengan data yang sudah ditransformasikan.

6. Uji normalitas

Hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 17 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Keterangan	Unstandardized Residual
<i>N</i>	377
<i>Mean</i>	.0000000
<i>Std. Deviation</i>	7.04699717
<i>Absolute</i>	.041
<i>Positive</i>	.041
<i>Negative</i>	-.035
<i>Test Statistic</i>	.041
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.160

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Test Statistic Kolmogorov-Smirnov* diperoleh sebesar 0,041 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,160. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual model regresi terdistribusi secara normal. Asumsi normalitas terpenuhi, dan analisis regresi dapat dilanjutkan.

7. Uji multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 18 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	24.099	3.128	-	7.703	.000	-	-
Kecemasan	1.359	.259	.275	5.238	.000	.897	1.114
PSS	.163	.351	.024	.465	.642	.897	1.114

Berdasarkan tabel di atas, variabel Kecemasan dan PSS masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,897 ($> 0,10$) dan nilai *VIF* sebesar 1,114 (< 10). Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas di antara variabel bebas dalam model penelitian ini. Asumsi bebas multikolinearitas terpenuhi.

8. Uji heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 19 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.766	1.879	-	2.004	.046
Kecemasan	-.246	.156	-.085	- 1.581	.115
PSS	.403	.211	.103	1.915	.056

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi variabel Kecemasan diperoleh sebesar 0,115 dan variabel PSS sebesar 0,056. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Asumsi homoskedastisitas terpenuhi, dan model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

9. Uji regresi linear sederhana

a. Pengaruh Kecemasan terhadap Penggunaan Chatbot AI (PCAI)

Analisis regresi linier sederhana pertama dilakukan untuk menguji pengaruh Kecemasan terhadap PCAI. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 20 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	25.452	1.153	-	22.084	.000
Kecemasan	1.320	.246	.268	5.378	.000

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien regresi variabel Kecemasan sebesar 1,320 dengan nilai t hitung sebesar 5,378 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kecemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel PCAI. Oleh karena itu, variabel Kecemasan berpengaruh signifikan terhadap variabel PCAI diterima.

Tabel 4. 21 *Model Summary*

R Square
.072

Nilai *R Square* sebesar 0,072 mengindikasikan bahwa variabel Kecemasan mampu menjelaskan 7,2% variasi pada variabel PCAI, sedangkan sisanya sebesar 92,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model.

Analisis tambahan dilakukan untuk mengetahui aspek kecemasan yang paling berpengaruh terhadap penggunaan chatbot, dengan memisahkan variabel kecemasan menjadi aspek psikologis dan aspek somatik. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,110, yang berarti kedua aspek tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 11% variasi penggunaan chatbot, sedangkan 89% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa model regresi signifikan ($F = 23,101$; $p < 0,05$), sehingga model layak digunakan.

Tabel 4. 22 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	26.366	.813		32.417	.000
Psikologis	.536	.104	.388	5.173	.000
Somatik	-.070	.066	-.080	-1.062	.289

Secara parsial, aspek psikologis kecemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *chatbot* ($B = 0,536$; $\beta = 0,388$; $p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kecemasan psikologis individu, semakin tinggi kecenderungan penggunaan *chatbot*. Sementara itu, aspek somatik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *chatbot* ($B = -0,070$; $\beta = -0,080$; $p > 0,05$). Berdasarkan nilai *standardized coefficient* beta, aspek yang paling dominan memengaruhi penggunaan *chatbot* adalah aspek psikologis.

b. Pengaruh Variabel Kecemasan terhadap Variabel *Perceived Social Support* (PSS)

Analisis regresi linier sederhana kedua dilakukan untuk menguji pengaruh variabel Kecemasan terhadap variabel PSS. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 23 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	8.292	.170	-	48.808	.000
Kecemasan	-.237	.036	-.320	-6.551	.000

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien regresi Kecemasan sebesar -0,237 dengan nilai t hitung sebesar -6,551 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kecemasan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel PSS. Artinya, semakin tinggi nilai Kecemasan maka nilai PSS cenderung menurun.

Tabel 4. 24 *Model Summary*

R Square
.103

Nilai *R Square* sebesar 0,103 mengindikasikan bahwa variabel Kecemasan mampu menjelaskan 10,3% variasi pada variabel PSS.

c. Pengaruh Variabel *Perceived Social Support* (PSS) terhadap Variabel Penggunaan Chatbot AI (PCAI)

Analisis regresi linier sederhana ketiga dilakukan untuk menguji pengaruh langsung variabel PSS terhadap variabel PCAI. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 25 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	34.412	2.515	-	13.681	.000
PSS	-.425	.344	-.064	-1.238	.217

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien regresi PSS sebesar -0,425 dengan nilai t hitung sebesar -1,238 dan nilai signifikansi sebesar 0,217 ($p > 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel PSS tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel PCAI secara langsung.

Tabel 4. 26 *Model Summary*

R Square
.004

Nilai *R Square* yang sangat kecil, yakni 0,004, memperkuat kesimpulan bahwa variabel PSS bukan merupakan prediktor langsung yang signifikan bagi variabel PCAI.

10. *Moderated regression analysis*

Analisis regresi moderasi (*Moderated Regression Analysis/MRA*) dilakukan untuk menguji apakah variabel PSS memoderasi hubungan antara variabel Kecemasan dan variabel PCAI. Moderasi diuji melalui penambahan variabel interaksi (Kecemasan x PSS) ke dalam persamaan regresi. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 27 *Coefficients*

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	31.044	.382		81.271	.000
Kecemasan	1.451	.261	.294	5.563	.000
PSS	.430	.366	.065	1.174	.241
Kecemasan x PSS	-.558	.236	-.123	-2.362	.019

Berdasarkan tabel di atas, variabel kecemasan yang telah *dicentering* menunjukkan koefisien B sebesar 1,451 dengan nilai t sebesar 5,563 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti pengaruh langsung kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* signifikan dalam model moderasi. Sementara itu, variabel *perceived social support* yang telah *dicentering* memperoleh nilai B sebesar 0,430 dengan signifikansi 0,241 ($p > 0,05$), sehingga pengaruh langsungnya terhadap penggunaan *chatbot AI* tidak signifikan konsisten dengan hasil pengujian regresi linear ke tiga sebelumnya. Yang terpenting, variabel interaksi Kecemasan x PSS memiliki koefisien B sebesar $-0,558$ dengan nilai t sebesar $-2,362$ dan signifikansi 0,019 ($p < 0,05$). Nilai negatif pada koefisien interaksi ini menunjukkan bahwa *perceived social support* memperlemah hubungan positif antara kecemasan dan penggunaan *chatbot AI*. Artinya, pada individu dengan tingkat *perceived social support* yang lebih tinggi, pengaruh kecemasan terhadap kecenderungan menggunakan *chatbot AI* menjadi lebih kecil dibandingkan individu dengan *perceived social support* yang rendah. Hasil ini mengindikasikan bahwa *perceived social support* berperan sebagai moderator yang bersifat *buffering* atau penyangga. Oleh karena itu, *perceived social support* secara signifikan memoderasi pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI*.

Tabel 4. 28 *Model Summary*

R Square
.086

Nilai *R Square* sebesar 0,086, yang berarti model keseluruhan (kecemasan, *perceived social support*, dan interaksi keduanya) mampu menjelaskan 8,6% variasi penggunaan *chatbot AI*.

C. Pembahasan

1. Tingkat Penggunaan *Chatbot AI* sebagai Media Curhat, Kecemasan, dan *Perceived Social Support* pada Mahasiswa UIN Malang

Penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat berada pada kategori sedang dengan persentase 68,97% dari 377 responden, sementara 14,32% berada pada kategori tinggi dan 16,71% pada kategori rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa telah melibatkan *chatbot AI* dalam cara mereka mengekspresikan emosi, namun penggunaannya masih bersifat situasional dan belum rutin. Hasil ini selaras dengan survei pra-penelitian yang menunjukkan 69,6% mahasiswa pernah menggunakan *chatbot AI* seperti ChatGPT untuk mencurahkan perasaan atau mencari dukungan emosional. Fenomena ini dapat dipahami dari perspektif teori *coping* Lazarus & Folkman (1984) sebagai bentuk *emotion-focused coping*, di mana mahasiswa beralih ke *chatbot AI* sebagai alternatif yang lebih mudah diakses ketika sumber daya konvensional dinilai tidak memadai. Nurkhairani et al. (2025) menyatakan bahwa motivasi utama penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat meliputi kebutuhan dukungan emosional, perlindungan melalui anonimitas, serta kenyamanan dan aksesibilitas teknologi.

Ditinjau dari gender, perempuan memiliki rata-rata skor penggunaan *chatbot AI* (31,98) yang sedikit lebih tinggi dibandingkan laki-laki (29,90). Perbedaan ini berkaitan dengan kecenderungan

perempuan yang lebih ekspresif secara emosional dan lebih terbuka dalam berbagi perasaan (Ratnasari & Suleeman, 2017), serta relevansi sifat anonimitas *chatbot AI* bagi individu yang mempertimbangkan norma sosial dalam memilih media curhat (Sutrisno et al., 2026).

Tingkat kecemasan mahasiswa juga berada pada kategori sedang (63,66%), dengan 16,45% pada kategori tinggi dan 19,89% pada kategori rendah. Nilai rata-rata skor kecemasan sebesar 22,03 dengan standar deviasi 12,79 menunjukkan adanya variasi yang cukup besar antarindividu. Kondisi ini mencerminkan respons psikologis yang wajar terhadap berbagai tuntutan fase dewasa awal, seperti penyesuaian akademik, tekanan sosial, dan perencanaan masa depan (Primatanti et al., 2025). Berdasarkan distribusi per angkatan, mahasiswa baru (angkatan 2025) memiliki rata-rata skor kecemasan tertinggi (24,50), yang kemungkinan dipengaruhi oleh proses adaptasi terhadap lingkungan perkuliahan yang baru (Simanjuntak & Amir, 2024). Dari perspektif *coping* Lazarus & Folkman (1984), kecemasan muncul ketika individu menilai tuntutan melebihi sumber daya yang dimiliki (*primary appraisal*), dan tingkat sedang yang ditemukan mencerminkan kondisi di mana mahasiswa masih mampu mengelola kecemasan meski tidak selalu optimal.

Adapun *perceived social support (PSS)* berada pada kategori sedang dengan persentase 63,93%, di mana 19,10% berada pada kategori tinggi dan 16,98% pada kategori rendah. Rata-rata skor PSS sebesar 53,56 mengindikasikan mahasiswa mempersepsikan dukungan sosial yang cukup memadai, namun belum optimal. Keluarga menjadi sumber dukungan sosial yang paling kuat dirasakan, meskipun tidak selalu mudah bagi mahasiswa untuk secara terbuka mengkomunikasikan permasalahan dalam konteks budaya Indonesia (Foreva & Dusni, 2021). Tren penurunan rata-rata PSS pada angkatan yang lebih baru menunjukkan bahwa mahasiswa baru cenderung

memiliki persepsi dukungan sosial yang lebih rendah, kemungkinan karena jaringan sosial yang belum terbangun (Afriana et al., 2025). Dalam kerangka Lazarus & Folkman (1984), dukungan sosial merupakan salah satu sumber daya utama dalam *secondary appraisal*, dan Acoba (2024) menemukan bahwa PSS yang tinggi berkorelasi signifikan dengan gejala kecemasan yang lebih rendah, dengan *perceived stress* sebagai mediator hubungan tersebut.

Secara keseluruhan, dominasi kategori sedang pada ketiga variabel ini menggambarkan kondisi psikologis mahasiswa UIN Malang yang tengah berada dalam dinamika tekanan akademik dan sosial, namun masih memiliki kapasitas untuk bertahan melalui berbagai strategi *coping* yang tersedia, salah satunya melalui pemanfaatan *chatbot AI* sebagai media ekspresif emosional.

2. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan *Chatbot AI* sebagai Media Curhat pada Mahasiswa UIN Malang

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, diperoleh nilai R sebesar 0,268 dan R Square sebesar 0,072, yang menunjukkan bahwa sebesar 7,2% variabilitas penggunaan *chatbot AI* dapat dijelaskan oleh variabel kecemasan. Nilai F sebesar 28,920 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) mengkonfirmasi bahwa model regresi ini signifikan secara statistik. Selain itu, diketahui bahwa variabel kecemasan memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 1,320 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kecemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat. Yakni, semakin tinggi tingkat kecemasan yang dialami mahasiswa, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menggunakan *chatbot AI* sebagai media curhat.

Selain itu kedua aspek kecemasan diujikan untuk melihat pengaruh yang lebih dominan, hasilnya menunjukkan bahwa aspek psikologis kecemasan merupakan aspek yang paling dominan

memengaruhi penggunaan *chatbot*, sedangkan aspek somatik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan *chatbot* lebih berkaitan dengan pengalaman kecemasan yang bersifat kognitif dan emosional, seperti kekhawatiran, ketegangan, dan rasa takut, dibandingkan manifestasi fisik kecemasan seperti jantung berdebar, sesak, atau ketegangan otot (Hamilton, 1959). Hal ini dimungkinkan karena *chatbot* lebih mudah diakses sebagai sarana untuk mencari informasi, distraksi, atau dukungan emosional ketika individu mengalami tekanan psikologis. Temuan ini konsisten dengan Meng & Dai (2021) yang menunjukkan bahwa *chatbot* lebih efektif mengurangi kekhawatiran (*worry*) dibanding stres fisiologis secara langsung. Hal ini mengindikasikan adanya keselarasan antara jenis pengguna yang teridentifikasi dalam penelitian ini individu dengan kecemasan psikologis/kognitif dengan mekanisme kerja *chatbot* yang memang lebih optimal pada dimensi emosional.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui kerangka teori *coping* Lazarus & Folkman (1984) yang menyatakan bahwa kecemasan merupakan respons emosional terhadap stresor yang dinilai mengancam, dan individu akan berupaya mencari berbagai strategi *coping* untuk mereduksi distress tersebut. Ketika mahasiswa mengalami kecemasan dan menilai sumber daya konvensional, seperti curhat kepada teman, keluarga, atau konselor, tidak cukup memadai atau sulit diakses, mereka cenderung beralih kepada alternatif yang lebih mudah dijangkau, yaitu *chatbot AI*. Oleh karena itu, penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat merupakan manifestasi dari *emotion-focused coping* yang dipilih mahasiswa sebagai respons terhadap kecemasan yang dialami.

Anonimitas dan karakteristik *non-judgemental* yang ditawarkan oleh *chatbot AI* menjadi faktor penarik utama bagi mahasiswa yang mengalami kecemasan. Suntoro et al. (2023) menyatakan bahwa anonimitas tersebut sangat relevan dalam konteks ini, memfasilitasi

interaksi bagi mereka yang enggan mencari nasihat kesehatan mental akibat stigmatisasi. Di lingkungan kampus berbasis keislaman seperti UIN Malang, mahasiswa mungkin merasakan tekanan normatif yang lebih tinggi terkait dengan pengungkapan masalah psikologis kepada orang lain, sehingga kehadiran *chatbot AI* yang bersifat anonim dan tidak menghakimi menjadi sangat relevan sebagai media curhat alternatif (Mahmood & McAloney-Kocaman, 2026).

Kim (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa mahasiswa dengan kecemasan sosial yang lebih tinggi menunjukkan keterlibatan yang lebih intens dengan *chatbot AI* sosial, dan interaksi tersebut secara signifikan menurunkan kecemasan mereka selama periode empat minggu. Hal ini menunjukkan adanya pola timbal balik seperti, kecemasan mendorong penggunaan *chatbot AI*, dan *chatbot AI* kemudian dapat membantu mereduksi kecemasan tersebut. Temuan Kim (2025) ini memberikan dukungan empiris bahwa hubungan antara kecemasan dan penggunaan *chatbot AI* bukan sekadar korelasional, tetapi memiliki relevansi fungsional yang bermakna dalam kehidupan mahasiswa.

Rackoff et al. (2025) yang melakukan survei pada 428 mahasiswa di Amerika Serikat menemukan bahwa di antara mahasiswa dengan gejala kecemasan yang lebih tinggi, kecenderungan untuk menggunakan *chatbot* untuk mendukung kesehatan mental cenderung lebih besar. Temuan ini konsisten dengan argumen bahwa tekanan psikologis, termasuk kecemasan, mendorong individu untuk mencari sumber dukungan alternatif yang mudah diakses dan tidak membebani secara sosial. Nyakhar & Wang (2025) dalam tinjauan mereka juga menyimpulkan bahwa *chatbot* berbasis CBT efektif dalam mengurangi gejala kecemasan dan depresi pada mahasiswa, menunjukkan bahwa penggunaan *chatbot AI* dalam konteks tekanan psikologis memiliki dasar empiris yang kuat.

Meskipun kontribusi kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* terbukti signifikan, nilai R^2 sebesar 0,072 menunjukkan bahwa kecemasan hanya menjelaskan 7,2% variasi penggunaan *chatbot AI*. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang turut memengaruhi keputusan mahasiswa untuk menggunakan *chatbot AI* sebagai media curhat, seperti ketersediaan teknologi, literasi digital, preferensi personal, faktor budaya, dan karakteristik kepribadian individu. Fenomena curhat ke *chatbot AI* merupakan perilaku multideterminan yang tidak dapat dijelaskan oleh satu variabel tunggal saja (Nurkhairani et al., 2025; Yoseppin et al., 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa *chatbot AI* telah menjadi salah satu cara mahasiswa mengelola kecemasan yang mereka rasakan, sehingga keberadaannya tidak bisa diabaikan oleh pihak kampus. Sebaliknya, kampus dapat memanfaatkan kecenderungan ini dengan menyediakan informasi atau panduan sederhana tentang cara menggunakan *chatbot AI* secara sehat, termasuk kapan saatnya beralih untuk berbicara dengan konselor atau psikolog kampus. Oleh karena itu, *chatbot AI* dapat berfungsi sebagai jembatan awal sebelum mahasiswa siap mengakses layanan yang lebih profesional, bukan sebagai satu-satunya tempat bergantung.

3. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap *Perceived Social Support (PSS)* pada Mahasiswa UIN Malang

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana kecemasan terhadap *Perceived Social Support (PSS)*, diperoleh nilai R sebesar 0,320 yang menunjukkan adanya korelasi negatif antara kecemasan dan PSS. Nilai R Square sebesar 0,103 mengindikasikan bahwa sebesar 10,3% variabilitas PSS dapat dijelaskan oleh variabel kecemasan. Nilai F sebesar 42,916 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) mengkonfirmasi bahwa model regresi ini signifikan secara statistik. Dan juga diketahui bahwa variabel kecemasan memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar -0,237 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan

bahwa kecemasan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap PSS. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kecemasan yang dialami mahasiswa, maka semakin rendah persepsi mereka terhadap dukungan sosial yang diterima.

Temuan ini juga dapat dijelaskan melalui perspektif teori *stress-coping* Lazarus & Folkman (1984) yaitu ketika individu berada dalam kondisi kecemasan yang tinggi, kapasitas kognitif mereka terganggu oleh kekhawatiran dan pikiran-pikiran negatif yang bersifat ruminatif, sehingga menghambat kemampuan mereka untuk secara akurat mempersepsi dan mengevaluasi dukungan yang tersedia dari lingkungan sosial. Individu yang cemas cenderung lebih terfokus pada ancaman dan kekurangan (*negativity bias*), sehingga kurang mampu menangkap sinyal-sinyal positif dari lingkungan sosial, termasuk dukungan yang ditawarkan oleh orang-orang di sekitar mereka.

Guo et al. (2025) dalam penelitian mereka menemukan korelasi negatif signifikan antara *perceived social support* dan kecemasan ($r = -0,251, p < 0,01$). Penelitian tersebut juga menemukan bahwa PSS yang rendah berkontribusi terhadap peningkatan adiksi internet dan insomnia, yang pada akhirnya memperburuk kondisi kecemasan mahasiswa. Hasil ini mengisyaratkan bahwa hubungan antara kecemasan dan PSS bersifat bidireksional yaitu, kecemasan yang tinggi melemahkan persepsi terhadap dukungan sosial, sementara rendahnya dukungan sosial yang dirasakan turut memperkuat kondisi kecemasan.

Acoba (2024) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *perceived social support* yang meningkat berkorelasi dengan penurunan signifikan pada gejala kecemasan. Mahasiswa yang merasa didukung oleh lingkungan sosialnya cenderung memiliki kapasitas yang lebih baik untuk menilai situasi stres secara lebih adaptif dan menemukan solusi yang lebih efektif. Sebaliknya, tingginya tingkat kecemasan dapat mengganggu kemampuan individu untuk membangun

dan mempertahankan hubungan sosial yang suportif, yang pada akhirnya melemahkan persepsi mereka terhadap ketersediaan dukungan sosial (Xiang et al., 2020).

Dari perspektif psikologi sosial oleh Cacioppo & Hawkley (2003) kondisi kecemasan yang tinggi dapat memicu penarikan diri dari interaksi sosial (*social withdrawal*) sebagai mekanisme protektif sementara, yang paradoksnya justru mengurangi kesempatan individu untuk menerima dan merasakan dukungan sosial dari lingkungannya. Dalam konteks mahasiswa UIN Malang, temuan ini menegaskan bahwa intervensi yang bertujuan menurunkan kecemasan akan berdampak positif pula terhadap peningkatan persepsi mahasiswa terhadap dukungan sosial yang mereka miliki. Sebaliknya, penguatan jaringan dukungan sosial dapat menjadi strategi pencegahan yang efektif untuk mengelola kecemasan mahasiswa, karena keduanya saling memengaruhi secara dinamis (Han et al., 2025).

Penelitian ini menunjukkan bahwa kecemasan dan persepsi dukungan sosial saling memengaruhi secara dinamis, sehingga menangani salah satunya berpotensi berdampak pada yang lain. Oleh karena itu, kampus perlu menghadirkan program yang menyasar keduanya sekaligus. Salah satu bentuk yang dapat diterapkan adalah program *mentoring* di mana mahasiswa senior mendampingi mahasiswa baru dalam menghadapi tekanan akademik, sehingga mahasiswa baru tidak hanya memperoleh dukungan nyata tetapi juga lebih mampu menyadari bahwa mereka tidak menghadapi kesulitan sendirian. Oleh karena itu, dukungan sosial yang terstruktur di lingkungan kampus dapat menjadi langkah awal yang efektif dalam mencegah kecemasan berkembang lebih jauh, khususnya di masa-masa awal perkuliahan.

4. Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan *Chatbot AI* sebagai Media Curhat pada Mahasiswa UIN Malang dengan *Perceived Social Support* sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan hasil analisis *Moderated Regression Analysis (MRA)*, diperoleh nilai R sebesar 0,293 dan R Square sebesar 0,086, yang menunjukkan bahwa model regresi moderasi mampu menjelaskan 8,6% variasi penggunaan *chatbot AI*. Nilai F sebesar 11,671 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) mengkonfirmasi bahwa model secara keseluruhan signifikan. Dan juga diketahui bahwa variabel interaksi antara kecemasan dan PSS (SQRT_XZ_interaksi) memiliki nilai koefisien sebesar -0,558 dengan nilai signifikansi 0,019 ($p < 0,05$). Karena nilai signifikansi interaksi ini lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *Perceived Social Support (PSS)* terbukti secara signifikan memoderasi pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa UIN Malang. Oleh karena itu, H_a penelitian ini diterima yakni *Perceived Social Support* dapat memoderasi pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* pada mahasiswa UIN Malang.

Arah koefisien interaksi yang negatif ($B = -0,558$) mengindikasikan bahwa PSS berfungsi sebagai moderator yang melemahkan. Temuan ini konsisten dengan *buffering hypothesis* yang dikemukakan oleh Cohen & Wills (1985), yang menyatakan bahwa dukungan sosial tidak selalu bekerja secara langsung, melainkan berperan sebagai penyangga (*buffer*) yang melemahkan dampak negatif stres terhadap individu, khususnya ketika dukungan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan yang muncul akibat tekanan yang dialami. Dalam konteks penelitian ini, PSS yang tinggi mencerminkan persepsi mahasiswa bahwa dukungan sosial tersedia saat dibutuhkan, sehingga melemahkan pengaruh positif kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI*. Sebaliknya, pada mahasiswa dengan PSS rendah, pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* menjadi lebih kuat. Oleh

karena itu, *PSS* yang tinggi berperan sebagai *buffer* yang melindungi mahasiswa dari kecenderungan berlebihan dalam menggunakan *chatbot AI* sebagai respons terhadap kecemasan yang dialami.

Selain itu temuan ini juga dapat dijelaskan melalui teori *coping* Lazarus & Folkman (1984). Menurut kerangka teori ini, dukungan sosial merupakan salah satu sumber daya *coping* (*coping resource*) yang tersedia bagi individu ketika menghadapi stresor. Ketika mahasiswa mempersepsikan dukungan sosial yang tinggi, baik dari keluarga, teman, maupun lingkungan sekitar, mereka memiliki lebih banyak pilihan strategi *coping* yang adaptif, seperti mencurahkan perasaan kepada orang-orang terdekat atau mencari bimbingan dari konselor. Tersedianya pilihan *coping* interpersonal yang memadai, ketergantungan pada *chatbot AI* sebagai satu-satunya media curhat menjadi berkurang. Sebaliknya, mahasiswa dengan *PSS* rendah yang mengalami kecemasan cenderung beralih kepada *chatbot AI* karena sumber dukungan interpersonal yang dirasakan tidak memadai.

Guo et al. (2025) menemukan bahwa *PSS* yang rendah pada mahasiswa secara signifikan memprediksi peningkatan adiksi internet ($r = -0,156$, $p < 0,01$), yang dapat diinterpretasikan sebagai salah satu bentuk kompensasi terhadap kebutuhan sosial dan emosional yang tidak terpenuhi melalui interaksi sosial nyata. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa dengan *PSS* rendah yang mengalami kecemasan kemungkinan besar mengompensasi kebutuhan dukungan emosional tersebut dengan beralih kepada teknologi digital, termasuk *chatbot AI*, sebagai pengganti interaksi sosial yang dirasakan kurang memadai. Pola ini mencerminkan dinamika yang lebih luas tentang bagaimana defisit dalam dukungan sosial dapat mendorong individu untuk mencari substitusi melalui teknologi.

Kim (2025) menemukan bahwa mahasiswa dengan tingkat kesepian dan kecemasan sosial yang lebih tinggi menunjukkan

keterlibatan yang lebih aktif dengan *chatbot AI* sosial, mengindikasikan bahwa kesenjangan dalam dukungan sosial nyata mendorong individu untuk mencari kompensasi melalui interaksi dengan *AI*. Temuan ini memperkuat argumen bahwa *PSS* berfungsi sebagai faktor moderasi yang memengaruhi seberapa besar kecemasan mendorong seseorang ke arah penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat. Ketika *PSS* tinggi, individu memiliki outlet ekspresif lainnya yang lebih alami dan interpersonal, sehingga dorongan untuk menggunakan *chatbot AI* tidak sekuat pada individu dengan *PSS* rendah.

Temuan bahwa variabel *PSS* secara mandiri (tanpa interaksi) tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *chatbot AI* ($B = 0,430$, $p = 0,241$) menunjukkan bahwa *PSS* tidak secara langsung mendorong atau mengurangi penggunaan *chatbot AI*. Peran *PSS* menjadi signifikan hanya dalam konteks interaksinya dengan kecemasan, yang menegaskan bahwa *PSS* berperan sebagai moderator murni (*pure moderator*) dalam hubungan antara kecemasan dan penggunaan *chatbot AI* (Sharma et al., 1981). Hal ini sejalan dengan pandangan Lazarus & Folkman (1984) bahwa sumber daya *coping*, termasuk dukungan sosial, akan paling terasa perannya ketika individu sedang menghadapi tekanan atau stresor yang signifikan, bukan dalam kondisi netral tanpa stresor.

Nurkhairani (2025) menekankan bahwa meskipun *AI* dapat membantu refleksi diri dan mengurangi kecemasan sosial, ketergantungan yang berlebihan berisiko menyebabkan isolasi dan menurunnya kualitas hubungan antarmanusia. Oleh karena itu, peran *PSS* sebagai *moderator* dalam penelitian ini memiliki implikasi praktis yang penting yaitu peningkatan dukungan sosial yang dirasakan mahasiswa tidak hanya secara langsung menurunkan kecemasan, tetapi juga secara tidak langsung menjaga agar penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat tetap berada pada tingkat yang seimbang dan tidak berlebihan.

Temuan bahwa *perceived social support* memoderasi hubungan antara kecemasan dan penggunaan *chatbot AI* menunjukkan seberapa besar mahasiswa bergantung pada *chatbot AI* ketika cemas sangat ditentukan oleh seberapa kuat dukungan sosial yang mereka rasakan. Artinya, mahasiswa dengan kecemasan tinggi namun merasa memiliki dukungan sosial yang memadai cenderung tidak serta-merta beralih ke *chatbot AI*, sedangkan mereka yang merasa tidak memiliki tempat untuk berbagi justru lebih rentan menggunakannya secara intensif. Kondisi ini menjadi perhatian tersendiri karena penggunaan yang terlalu bergantung pada *chatbot AI* berpotensi menggantikan interaksi sosial yang justru lebih dibutuhkan. Oleh karena itu, kampus perlu lebih aktif memperkuat ekosistem dukungan sosial yang nyata, misalnya melalui *peer counseling*, komunitas berbasis minat, atau *mentoring* seperti yang telah disebutkan pada subbab sebelumnya, ini bukan semata untuk menurunkan kecemasan, tetapi juga untuk memastikan mahasiswa tetap terhubung dengan lingkungan sosialnya di tengah kemudahan akses teknologi yang terus berkembang.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian:

1. Pertama, penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yang hanya mengambil data pada satu titik waktu, sehingga tidak dapat menggambarkan perubahan hubungan antara kecemasan, *perceived social support*, dan penggunaan *chatbot AI* dari waktu ke waktu serta belum dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara pasti.
2. Kedua, model regresi moderasi dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 8,6% variasi penggunaan *chatbot AI*, yang menunjukkan bahwa masih terdapat banyak faktor lain di luar variabel yang diteliti yang kemungkinan turut memengaruhi.
3. Ketiga, subjek penelitian terbatas pada mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang memiliki karakteristik khusus sebagai

perguruan tinggi berbasis keislaman, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan pada populasi mahasiswa di perguruan tinggi lain dengan latar belakang yang berbeda.

4. Keempat, pengukuran penggunaan *chatbot AI* dalam penelitian ini masih menggunakan instrumen adaptasi karena belum tersedia alat ukur baku yang secara khusus mengukur penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat, sehingga pengembangan dan pengujian lebih lanjut masih diperlukan.
5. Kelima, seluruh data diperoleh melalui kuesioner *self-report*, sehingga terdapat kemungkinan bias dalam jawaban responden, baik karena persepsi subjektif maupun kecenderungan memberikan jawaban yang dianggap lebih dapat diterima secara sosial.
6. Keenam, penelitian ini tidak membedakan jenis platform *chatbot AI* yang digunakan responden, padahal setiap platform memiliki karakteristik interaksi yang berbeda yang mungkin memengaruhi pola penggunaannya

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai kontribusi gejala kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa UIN Malang dengan *Perceived Social Support (PSS)* sebagai variabel moderasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, dominasi kategori sedang pada ketiga variabel penelitian ini yakni, Penggunaan *Chatbot AI*, Kecemasan, dan *Perceived Social Support* menggambarkan kondisi psikologis mahasiswa UIN Malang yang tengah berada dalam dinamika tekanan akademik dan sosial, namun masih memiliki kapasitas untuk bertahan melalui berbagai strategi *coping* yang tersedia, salah satunya melalui pemanfaatan *chatbot AI* sebagai media ekspresif emosional.
2. Kecemasan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat pada mahasiswa UIN Malang. Artinya, semakin tinggi tingkat kecemasan mahasiswa, semakin tinggi pula kecenderungan mereka menggunakan *chatbot AI* sebagai media curhat. Hal ini mencerminkan perilaku *emotion-focused coping* di mana *chatbot AI* dipilih sebagai sumber dukungan emosional yang mudah diakses dan tidak menghakimi.
3. Kecemasan berkontribusi secara negatif dan signifikan terhadap *PSS* mahasiswa UIN Malang. Artinya, semakin tinggi tingkat kecemasan yang dialami mahasiswa, semakin rendah persepsi mereka terhadap dukungan sosial yang dimiliki. Kondisi ini menggambarkan hubungan yang bersifat bidireksional antara kecemasan dan dukungan sosial.
4. *Perceived Social Support (PSS)* terbukti secara signifikan memoderasi pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI* pada

mahasiswa UIN Malang, sehingga H_a penelitian diterima. *PSS* berperan sebagai *buffering moderator* yang melemahkan pengaruh kecemasan terhadap penggunaan *chatbot AI*. Mahasiswa dengan *PSS* tinggi yang mengalami kecemasan cenderung tidak bergantung secara berlebihan pada *chatbot AI* karena tersedianya sumber dukungan interpersonal lain yang memadai. Sebaliknya, mahasiswa dengan *PSS* rendah menunjukkan kecenderungan lebih besar untuk menggunakan *chatbot AI* sebagai kompensasi atas kurangnya dukungan sosial yang dirasakan.

B. Saran

1. Untuk Responden/ Subjek penelitian

Penggunaan *chatbot AI* sebagai media curhat sebaiknya dilakukan secara bijak dan proporsional. *Chatbot AI* dapat menjadi sarana pendukung untuk memperoleh kenyamanan emosional, namun tidak disarankan menjadi satu-satunya sumber dalam mengelola kecemasan karena tidak dapat sepenuhnya menggantikan kualitas hubungan interpersonal dengan manusia. Mahasiswa juga diharapkan aktif membangun dan menjaga dukungan sosial, baik dari keluarga, teman, maupun komunitas di lingkungan kampus, karena dukungan sosial yang baik dapat membantu mengurangi dampak kecemasan. Apabila mengalami kecemasan yang berlangsung terus-menerus atau mulai mengganggu aktivitas sehari-hari, mahasiswa disarankan untuk memanfaatkan layanan konseling kampus sebagai bentuk penanganan yang lebih tepat. Khusus bagi mahasiswa angkatan baru, disarankan untuk lebih proaktif dalam beradaptasi dan membangun hubungan sosial di lingkungan kampus agar memiliki jaringan dukungan yang lebih kuat sejak awal masa perkuliahan.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk meneliti variabel lain yang kemungkinan memengaruhi penggunaan *chatbot AI*, mengingat masih banyak faktor

lain yang belum terungkap dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan desain longitudinal agar hubungan antarvariabel dapat diamati secara lebih mendalam dari waktu ke waktu. Selain itu, cakupan subjek penelitian dapat diperluas ke perguruan tinggi lain agar hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih luas. Pengembangan instrumen pengukuran penggunaan *chatbot AI* yang lebih spesifik dan tervalidasi, serta penggunaan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman mahasiswa secara lebih mendalam, juga dapat menjadi pertimbangan. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji peran religiusitas atau nilai budaya sebagai faktor yang mungkin memengaruhi hubungan antarvariabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Acoba, E. F. (2024). Social support and mental health: the mediating role of perceived stress. *Frontiers in Psychology*, 15, 1330720. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2024.1330720/TEXT>
- Adamczyk, K., & Segrin, C. (2014). Perceived Social Support and Mental Health Among Single vs. Partnered Polish Young Adults. *Current Psychology (New Brunswick, N.J.)*, 34(1), 82. <https://doi.org/10.1007/S12144-014-9242-5>
- Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020). Chatbots: History, technology, and applications. *Machine Learning with Applications*, 2, 100006. <https://doi.org/10.1016/J.MLWA.2020.100006>
- Afiana, A., Kurniawati, E. E., & Nosy, C. I. (2025). Peran dan dukungan sosial dalam mencegah masalah kesehatan mental pada mahasiswa baru. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(9), 2513–2520. <https://doi.org/10.33024/HJK.V19I9.1305>
- Alfain, S. N. I., Soleh, A. K., & Yamani, M. R. (2023). The Role of Patience in Coping Mental Problems: A Quranic Perspective. *Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman*, 34(2), 195–212. <https://doi.org/10.33367/TRIBAKTI.V34I2.3633>
- Ananta, R. H., Rokhayati, R., & Setiawati, S. (2023). Aspek Kecemasan Tokoh Utama Dalam Novel Lebih Senyap Dari Bisikan Karya Andina Dwifatma Dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia. *Alegori: Jurnal Mahasiswa Pendidikan Bahasa Indonesia*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.30998/ALEGORI.V3I1.7057>
- Anggraeni, A. S., & Hijrianti, U. R. (2023). Peran dukungan sosial dalam menghadapi fase quarter life crisis dewasa awal penyandang disabilitas fisik. *Cognicia*, 11(1), 15–23. <https://doi.org/10.22219/COGNICIA.V11I1.26176>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/IHSAN.V1I2.57>
- Artariani, T. D. (2022). *Hubungan Perceived Social Support dan Optimisme pada Mahasiswa Tingkat Akhir dalam Menyusun Skripsi - repository UPJ* [Universitas Pembangunan Jaya]. <https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/3060/>
- Astuti, L., & Bashori, B. (2025). Kajian Semantik Tawakkal dalam Al-Qur'an: Relevansinya terhadap Konsep Coping dan Psikologi Resiliensi. *Fathir: Jurnal Studi Islam*, 2(2), 308–323. <https://doi.org/10.71153/FATHIR.V2I2.283>
- Ayu, N., Rachmat, P., & Rusmawati, D. (2018). Hubungan Antara Regulasi Diri dengan Kecemasan Menghadapi Dunia Kerja pada Taruna Akademi

- Kepolisian Semarang. *Jurnal Empati*, Agustus, 7(3), 151–157.
- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43–50.
<https://www.opalco.com/wp-content/uploads/2014/10/Reading-Sample-Size1.pdf>
- Behdar, M. R., & Sheikh, R. (2023). Investigating the effect of Salat (Muslim prayer) on mental health in the results of clinical studies: A mini review. *Sport Sciences and Health Research*, 15(2), 267–274.
<https://doi.org/10.22059/SSHR.2024.369575.1113>
- Cacioppo, J. T., & Hawkley, L. C. (2003). Social Isolation and Health, with an Emphasis on Underlying Mechanisms. *Perspectives in Biology and Medicine*, 46(3 SUPPL.). <https://doi.org/10.1353/PBM.2003.0063>
- Černý, M. (2022). The history of chatbots: the journey from psychological experiment to educational object. *Journal of Applied Technical and Educational Sciences*, 12(3), 322–322. <https://doi.org/10.24368/JATES322>
- Christina, C. H. (2022). *Transformasi Komunikasi Interpersonal Di Era Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service Di Kota Bandung*. <https://elibrary.unikom.ac.id/>
- Christy, F., & Kielb, P. K. (2022). Dissertation Writing During COVID-19: Student Anxiety and Productivity. *Journal of Educational Research & Practice* 2022, 12(1), 304–322. <https://doi.org/10.5590/JERAP.2022.12.1.21>
- Chudleigh, S. (2024, August 21). *Apa itu Chatbot AI?*
<https://www.botpress.com/id/blog/ai-chatbot>
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 31.
- Creswell, J. W. (2003). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches by John W. Creswell.- 2nd. In C. D. L. V. Novak, D. E. A. A. J. Sobczak, & I. M. L. C&M Digitals (P) Ltd., Chennai (Eds.), *SAGE Publications* (2nd ed.). Sage Publications.
<https://doi.org/10.7591/9781501721144-016>
- Damanik, M. R., Manik, R. L., & Khadafi, M. (2025). Dan Kelebihan Quantitative Research Methods : Concepts , Types , Stages , and Advantages. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(7), 13479–13496.
- Darmawan, S. (2019). *Hubungan Antara Sense of Humor Dengan Kecemasan Mengerjakan Skripsi Pada Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Program Studi Jurnalistik Angkatan 2015 UIN Raden Fatah*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Delle Vicende Dell'agricoltura in*

- Italia; Studio e Note Di C. Bertagnolli.*, 13(3), 319–340.
<http://www.jstor.org/stable/249008>
- Domba', S. (2025). *Analisis Tingkat Kecemasan Belajar Menurut Teknik Restrukturisas Kognitif Aaron Temkin Beck di Kelas XI SMA Negeri 3 Tana Toraja.*
- Du, M., Wang, B., & Hui, H. (2025). Perceived social support mediates the relationship between self-efficacy and depression/anxiety in patients with cardiovascular disease. *Scientific Reports 2025 15:1*, 15(1), 1–9.
<https://doi.org/10.1038/s41598-025-17559-0>
- Fadhillah, R., & Lestari, B. D. (2025). Penggunaan AI pada Mahasiswa Psikologi dalam Meningkatkan Kesehatan Mental. *Jurnal EMPATI*, 13(4), 280–290.
<https://doi.org/10.14710/EMPATI.2024.46723>
- Field, A. (2018). Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics. In *SAGE edge* (Vol. 53, Issue 9).
- Fitri, D., & Ifdil, A. &. (2016). *Konsep Kecemasan (Anxiety) pada Lanjut Usia (Lansia)*. 5(2). <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor>
- Foreva, Viva Justicia; Dusni, S. (2021). Pentingnya Budaya dalam Bimbingan Konseling Islam bagi Remaja. *Jurnal Alqolam*, 5(1), 81–103.
<https://www.jurnal.staihwduri.ac.id/index.php/alqolam/article/view/691>
- Garbóczy, S., Szemán-Nagy, A., Ahmad, M. S., Harsányi, S., Ocsenás, D., Rekenyi, V., Al-Tammemi, A. B., & Kolozsvári, L. R. (2021). Health anxiety, perceived stress, and coping styles in the shadow of the COVID-19. *BMC Psychology 2021 9:1*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/S40359-021-00560-3>
- Goli, M., Sahu, A. K., Bag, S., & Dhamija, P. (2023). Users' Acceptance of Artificial Intelligence-Based Chatbots: An Empirical Study. *International Journal of Technology and Human Interaction*, 19(1).
<https://doi.org/10.4018/IJTHI.318481>
- Guo, J., Zhang, W., Jia, C., Zhang, X., Ai, L., & Peng, Y. (2025). The impact of perceived social support on anxiety and depression: the chain mediating effect of internet addiction and insomnia. *BMC Psychology 2025 13:1*, 13(1), 1–13.
<https://doi.org/10.1186/S40359-025-03195-W>
- Hamilton, M. (1959). The Assessment of Anxiety States by Rating. *British Journal of Medical Psychology*, 50–55.
- Han, H., Yu, X., Li, H., & Sun, N. (2025). The bidirectional relationship between depression and perceived social support among college freshmen: evidence from longitudinal and daily diary methods. *Frontiers in Psychology*, 16, 1676105. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2025.1676105>
- Haque, M. D. R., & Rubya, S. (2023). An Overview of Chatbot-Based Mobile Mental Health Apps: Insights From App Description and User Reviews. *JMIR*

- MHealth and UHealth*, 11, e44838. <https://doi.org/10.2196/44838>
- Hayati, S. N., Putri, A. F., & Rudiyanto, M. K. (2025). Analisis Penerimaan ChatGPT Sebagai Alat Bantu Pembelajaran Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3). <https://doi.org/10.23960/JITET.V13I3.6918>
- He, R., Cao, J., & Tan, T. (2025). Generative artificial intelligence: a historical perspective. *National Science Review*, 12(5), 2025. <https://doi.org/10.1093/NSR/NWAF050>
- Herbener, A. B., & Damholdt, M. F. (2024). *Are Lonely Youngsters Turning to Chatbots for Companionship? The Relationship between Chatbot Usage and Social Connectedness in Danish High-School Students*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.4801345>
- Herbener, A. B., & Damholdt, M. F. (2025). Are lonely youngsters turning to chatbots for companionship? The relationship between chatbot usage and social connectedness in Danish high-school students. *International Journal of Human-Computer Studies*, 196, 103409. <https://doi.org/10.1016/J.IJHCS.2024.103409>
- Hidayat, R. R., Fikry, M., & Yusra, Y. (2023). Chatbot Deteksi Awal Gangguan Kecemasan Menggunakan Dialogflow. *JTT (Jurnal Teknologi Terpadu)*, 11(2), 293–302. <https://jurnal.poltekba.ac.id/index.php/jtt/article/view/1867>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Operasionalisasi Variabel dalam Penelitian Kuantitatif. In M. : Pradana (Ed.), *ResearchGate* (1st ed., Vol. 8, Issue 3). Eureka Media Aksara.
- Ihsanillah, M. M. (2024). Konsep Sabar pada Surah Al-Baqarah dan Implikasinya dalam Kesehatan Mental. *Al Karima : Jurnal Studi Ilmu Al Quran Dan Tafsir*, 8(1), 104. <https://doi.org/10.58438/ALKARIMA.V8I1.199>
- Jalil, M. F., Ali, A., Ahmed, Z., & Kamarulzaman, R. (2021). The Mediating Effect of Coping Strategies Between Psychological Capital and Small Tourism Organization Resilience: Insights From the COVID-19 Pandemic, Malaysiafile. *Frontiers in Psychology*, 12, 766528. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2021.766528/REFERENCE>
- Joseph, M. C. (2018). Penerapan Terapi Penerimaan dan Komitmen untuk Mengurangi Kecemasan pada Narapidana Menjelang Pembahasan Bersyarat di Lapas X. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(2), 239–247. <https://doi.org/10.24912/JMISHUMSEN.V1I2.965>
- Karawuan, M. Z. (2020). Refleksi Kecemasan Dalam Final Destination 3 Karya James Wong. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jefs/article/view/27776>
- Khoiri, A. F., Tang, M. R., & Hajrah, H. (2025). Kecemasan Tokoh dalam Ranah 3 Warna Karya Ahmad Fuadi Kajian Psikologi Sastra. *Ideguru: Jurnal Karya*

- Ilmiah Guru*, 10(1), 93–99. <https://doi.org/10.51169/IDEGURU.V10I1.1405>
- Kim, M., Lee, S., Kim, S., Heo, J. I., Lee, S., Shin, Y. Bin, Cho, C. H., & Jung, D. (2025). Therapeutic Potential of Social Chatbots in Alleviating Loneliness and Social Anxiety: Quasi-Experimental Mixed Methods Study. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e65589. <https://doi.org/10.2196/65589>
- Kleine, A.-K., Schaffernak, I., & Lerner, E. (2025). Exploring predictors of AI chatbot usage intensity among students: Within- and between-person relationships based on the technology acceptance model. *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 3, 100113. <https://doi.org/10.1016/j.chbah.2024.100113>
- Kum, A. (2024). *Gambaran tingkat kecemasan pada mahasiswa semester akhir yang sedang menyusun skripsi*.
- Labadze, L., Grigolia, M., & Machaidze, L. (2023). Role of AI chatbots in education: systematic literature review. *International Journal of Educational Technology in Higher Education* 2023 20:1, 20(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/S41239-023-00426-1>
- Laksmi, P., Annashr, N. N., & A.Atmadja, T. F. (2021). Kecemasan Mahasiswa di Pulau Jawa pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 12(1), 63–70. <https://doi.org/10.34305/JIKBH.V12I1.274>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. In *Stress, appraisal and coping* (Vol. 445). Springer Publishing Company. https://books.google.com/books/about/Stress_Appraisal_and_Coping.html?hl=id&id=i-ySQQuUpr8C
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). Practical Research: Planning and Design. In J. W. Johnston, K. Davis, C. Griescom, & G. Gottfried (Eds.), *Teaching Sociology* (11th ed., Vol. 18, Issue 2). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.2307/1318509>
- Ma'rufah, Q. A., & Ridho, M. T. (2026). The Integration of Dhikr and Reflection as a Coping Strategy for Managing Anxiety Symptoms. *West Science Islamic Studies*, 4(02), 117–124. <https://doi.org/10.58812/WSISS.V4I02.2804>
- Maharani, R., Yazid, Y., Rafdeadi, R., & Azwar, A. (2024). Dakwah dan Konseling dalam Menghadapi Isu Kesehatan Mental di Indonesia. *Idarotuna*, 6(2), 87–103. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/idarotuna/article/view/32927>
- Mahmood, Y., & McAloney-Kocaman, K. (2026). Cultural and Religious Influences on Muslim Clients' Mental Health Support Experiences: A Systematic Review and Narrative Synthesis. *Counselling and Psychotherapy Research*, 26(2), e70141. <https://doi.org/10.1002/CAPR.70141;SUBPAGE:STRING:FULL>
- Maryanti, W., & Herani, I. (2020). Perceived Social Support dan Psychological

- Distress Pada Penderita Penyakit Kanker. *Jurnal Psikologi*, 16(1), 91–100. <https://doi.org/10.24014/JP.V16I1.9155>
- Meng, J., & Dai, Y. N. (2021). Emotional Support from AI Chatbots: Should a Supportive Partner Self-Disclose or Not? *Journal of Computer-Mediated Communication*, 26(4), 207–222. <https://doi.org/10.1093/JCMC/ZMAB005>
- Merrill, K., Mikkilineni, S. D., & Dehnert, M. (2025). Artificial intelligence chatbots as a source of virtual social support: Implications for loneliness and anxiety management. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1549(1), 148–159. <https://doi.org/10.1111/NYAS.15400>
- Muhsinatun. (2018). *Gambaran Tingkat Kecemasan Mahasiswa Profesi Ners Universitas Muhammadiyah Semarang Pada Stase KDP (Keperawatan Dasar Profesi)*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Musabiq, S. A., Karimah, I., Geshica, L., Vira, D., Mulyaningrum, A., & Psikologi, F. (2017). Personality Trait dan Perceived Social Support pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi Klinis Indonesia*, 2(1), 18–29. <https://jurnal.ipkindonesia.or.id/index.php/jpki/article/view/jpki-1-1-2017-18-29>
- Nopiyani, D. (2022). *Pengaruh Media Flipchart Tentang Anesthesia Spinal Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta*. <http://poltekkesjogja.ac.id>
- Nurkhairani, A., Arwansyah, O. D., & Ginting, R. (2025). Menemukan Kenyamanan dalam Algoritma: Fenomena Curhat ke AI dalam Era Digital. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 7(2), 80–89. <https://doi.org/10.31289/TABULARASA.V7I2.5801>
- Nyakhar, S., & Wang, H. (2025). Effectiveness of artificial intelligence chatbots on mental health & well-being in college students: a rapid systematic review. *Frontiers in Psychiatry*, 16, 1621768. <https://doi.org/10.3389/FPSYT.2025.1621768>
- Parungao, A. A. (2024). Anxiety, Depression, Coping Styles, and Perceived Social Support Among University Students: A Mediation and Moderation Analyses. *Journal of Interdisciplinary Perspectives*, 2(9), 219–233. <https://doi.org/10.69569/JIP.2024.0343>
- Pasinringi, M. A. A., Vanessa, A. A., & Sandy, G. (2022). The Relationship Between Social Support and Mental Health Degrees in Emerging Adulthood of Students. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 2(1), 12–23. <https://doi.org/10.52970/GRSSE.V2I1.162>
- Permata, A., & Susanto, R. (2024). Reformulation of Dzikir in Reducing Anxiety of Medical Patients. *Indonesian Journal of Islamic Counseling*, 6(1), 46–62. <https://doi.org/10.35905/IJIC.V6I1.10720>
- Prasetyaningrum, S., Fasikhah, S. S., & Karmiyati, D. (2012). Terapi Kognitif

- Perilaku untuk Mereduksi Tingkat Kecemasan pada Pasien Pasca Stroke. *JIP (Jurnal Intervensi Psikologi)*, 4(1), 113–137.
<https://doi.org/10.20885/INTERVENSIPSIKOLOGI.VOL4.ISS1.ART7>
- Primatanti, P. A., Kurniati, N. M., & Anastasia Kharisma Meirianthi, P. (2025). Identifikasi Faktor yang Berhubungan dengan Masalah Kecemasan pada Mahasiswa di Universitas Dhyana Pura. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 8, 30–35.
<https://doi.org/10.36002/SNTS.V8I.5237>
- Putri, A. W. (2019). *Peran Perceived Social Support terhadap Kecemasan pada Mahasiswa dengan Self-Esteem sebagai Moderator = The Role of Perceived Social Support to Anxiety among College Student with Self-Esteem as Moderator*. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id>
- Rackoff, G. N., Zhang, Z. Z., & Newman, M. G. (2025). Chatbot-delivered mental health support: Attitudes and utilization in a sample of U.S. college students. *DIGITAL HEALTH*, 11. <https://doi.org/10.1177/20552076241313401>
- Rahmanto, S. W., Nuryanti, L., & Asyanti, S. (2024). Perceived social support as a mediator between coping and stress in first-year students during the COVID-19 Pandemic. *Insight: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 26(2), 86–103.
<https://doi.org/10.26486/PSIKOLOGI.V26I2.3574>
- Ramadhan, S. (2025). *Pengaruh regulasi diri terhadap stres akademik mahasiswa semester akhir di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Ramadhani, R. (2021). *Analisis Konsep Kecemasan Psikoterapi Spiritual Pada Buku Kecemasan Dan Psikoterapi Spiritual Islam Karya Ahmad Rusdi*.
- Ramdan, I. M. (2019). Reliability and Validity Test of the Indonesian Version of the Hamilton Anxiety Rating Scale (HAM-A) to Measure Work-related Stress in Nursing. *Jurnal Ners*, 14(1), 33–40.
<https://doi.org/10.20473/jn.v14i1.10673>
- Ratnasari, S., & Suleeman, J. (2017). Perbedaan Regulasi Emosi Perempuan dan Laki-Laki di Perguruan Tinggi. *Jurnal Psikologi Sosial*, 15(1).
<https://doi.org/10.7454/JPS.2017.4>
- Rosyikhoh, L. N. (2013). *Mengatasi Kecemasan Siswa Pada Pelaksanaan Imtihan Melalui Teknik Relaksasi Di TPA Ibnu Hajar Kendung Surabaya*.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127–139.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.127>
- Sari, R. P. (2025, January 19). *7 Chatbot AI Terbaik untuk Dukungan Kesehatan Mental*. <https://csirt.or.id/berita/chatbot-ai-untuk-kesehatan-mental>
- Sari, T. E. (2023). *Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Kecemasan Pada Pasien*

Pre Operasi Vitrektomi.

- Sengkey, marssel M., Sinaulan, N. L., Tendean, S., Ninda, H. S., Mangantes, J., & Pratasik, Y. S. (2025). Dampak Penggunaan Media Sosial terhadap Kecemasan Mahasiswa di Universitas Negeri Manado. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 662–670.
<https://doi.org/10.31004/JERKIN.V4I1.1641>
- Senja, D. (2015). *Hubungan Antara Kecemasan dalam Menghadapi Ujian Semester dengan Motivasi Belajar Siswa Kelas XI Jurusan IPA di SMAN 7 Kota Kediri Tahun Ajaran 2014/2015.*
- Setyananda, T. R., Indraswari, R., & Prabamurti, P. N. (2021). Tingkat Kecemasan (State-Trait Anxiety) Masyarakat dalam Menghadapi Pandemi COVID-19 di Kota Semarang. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(4), 251–263.
<https://doi.org/10.14710/MKMI.20.4.251-263>
- Sharma, S., Durand, R. M., & Gur-Arie, O. (1981). Identification and Analysis of Moderator Variables. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 291.
<https://doi.org/10.2307/3150970>
- Simanjuntak, H., & Amir, A. (2024). Bagaimana Tingkat Kecemasan Mahasiswa Baru Dalam Penyesuaian Perkuliahan? *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4(3), 1330–1339. <https://doi.org/10.55081/JURDIP.V4I3.1547>
- Siti, H. S. (2022). *Tingkat Kecemasan Narapidana yang Menjalani Pembinaan Di Lembaga Permasyarakatan Kelas II B Kabupaten Sumedang.* Bhakti Kencana University.
- Snapcart. (2025, April 23). *In AI, We Trust: Part 1 – Snapcart.*
<https://snapcart.global/in-ai-we-trust-part-1/>
- Sucitayasa, I. M., Sulistiowati, N. M. D., Swedarma, K. E., & Karin, P. A. E. S. (2025). Hubungan Dukungan Sosial Dengan Tingkat Stres Mahasiswa Tingkat Satu Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. *Community of Publishing in Nursing*, 13(1), 102–109.
<https://doi.org/10.24843/COPING.2025.V13.I01.P14>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta* (25th ed.). Alfabeta.
- Sulistiani, W., Fajrianthi, F., & Kristiana, I. F. (2022). Validation of the Indonesian Version of the Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS): A Rasch Model Approach. *Jurnal Psikologi*, 21(1), 89–103.
<https://doi.org/10.14710/JP.21.1.89-103>
- Suntoro, F., Arridho, N., & Azzahro, S. N. (2023). Pengaruh Pendampingan Psikologis Menurut Islam Terhadap Pelaku dan Korban Bullying di Lingkungan Sekolah. *Islamic Education*, 1(3), 797–810.
<https://maryamsejahtera.com/index.php/Education/article/view/623>

- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaher Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/IHSAN.V1I2.55>
- Suseno, B. (2024). Muslim Prayer (Salah), and Its Restorative Effect: Psychophysiological Explanation. *Asian Journal of Islamic Psychology*, 1–7. <https://doi.org/10.23917/AJIP.V1I1.3702>
- Sutrisno, N. A., Sofiana, S. R., & Nuurfathina, N. (2026). Efektivitas Chatbot AI Dibandingkan Layanan Konseling Manusia dalam Dukungan Kesehatan Mental. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 14(1), 2830–7062. <https://doi.org/10.23960/JITET.V14I1.8587>
- Titoni, Erica Firgana, Dhafa Aditya, Bryan Pribadi, Tito A. Lianto, R. (2024). Peran chatbot artificial Intelligence dalam membentuk kepuasan pelanggan. *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 15(1), 20. <https://doi.org/10.31602/TJI.V15I1.13220>
- Utami, N. K. I. P., Irawan, D. S., & Gamar, G. (2025). Hamilton Anxiety Rating Scale Untuk Mengetahui Gangguan Kecemasan Pada Lansia Di Puskesmas Mulyorejo, Kota Malang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari*, 1(8), 331–335. <https://doi.org/10.59837/jpmm.v1i8.70>
- Walther, J. B., & Boyd, S. (2002). Attraction to computer-mediated social support. *Communication Technology and Society: Audience Adoption and Uses*, 153188(2).
- Wildaniyah, E., & Sugiarti. (2022). Kecemasan Neurotik Tokoh Utama Novel Hujan Bulan Juni Karya Sapardi Djoko Damono. *Basastra: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, 10(2), 503–520. <https://doi.org/10.20961/basastra.v10i2.63498>
- Xiang, G., Teng, Z., Li, Q., Chen, H., & Guo, C. (2020). The influence of perceived social support on hope: A longitudinal study of older-aged adolescents in China. *Children and Youth Services Review*, 119, 105616. <https://doi.org/10.1016/J.CHILDYOUTH.2020.105616>
- Yasmawardi. (2023). Revolusi Industri 5.0: Bagaimana Teknologi AI, IoT, dan Otomasi Mengubah Lanskap Ekonomi. *Circle Archive*, 1(2). <http://www.circle-archive.com/index.php/carc/article/view/48>
- Yoseppin, G., Dewi, P. A. M. N., & Purba, Y. K. (2025). Fenomena Chatbot AI Sebagai Teman Curhat: Implikasi Pada Hubungan Antarpribadi di Era Digital. *Calathu: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 45–53. <https://doi.org/10.37715/CALATHU.V7I1.5376>
- YouGov. (2024). *Can an AI Chatbot be your therapist? A third of Americans are comfortable with the idea*. https://yougov.com/en-us/articles/49480-can-an-ai-chatbot-be-your-therapist?utm_source=chatgpt.com

- Yuniar, E., & Purnomo, H. (2019). Implementasi Chatbot “Alitta” Asisten Virtual dari Balittas sebagai Pusat Informasi di Balittas. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 13(1), 24–35.
<https://doi.org/10.35457/ANTIVIRUS.V13I1.714>
- Yusron, A. A. (2024). *Pengaruh self efficacy terhadap penggunaan chatbot dalam mengerjakan tugas mahasiswa Psikologi angkatan 2020 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang - Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University [UIN Malang]*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/68770/>
- Zaharani, G. (2025). *Pengaruh Resiliensi Terhadap Kecemasan Pada Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang: Sebuah Studi Mixed Method*. UIN Malang.
- Zhang, Y., Zhao, D., Hancock, J. T., Kraut, R., & Yang, D. (2025). *The Rise of AI Companions: How Human-Chatbot Relationships Influence Well-Being*. <https://arxiv.org/pdf/2506.12605>
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41. https://doi.org/10.1207/S15327752JPA5201_2

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon: 0341-558916, Website: psil.uin-malang.ac.id

Nomor : 2654/FPsi.1/PP.009/11/2025
Hal : IZIN PENELITIAN SKRIPSI
12 Nopember 2025

Kepada Yth.
Kepala BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK UIN
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jl. Gajayana no. 50, Dinoyo, Lowokwaru, Kota Malang
di Tempat

Assalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

Dengan hormat,

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:

Nama / NIM : NUR LAILATUL BADRIA/220401110066
Tempat Penelitian : UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Judul Skripsi : PENGARUH KECEMASAN TERHADAP
PENGUNAAN *CHATBOT AI* SEBAGAI MEDIA
CURHAT PADA MAHASISWA SEMESTER AKHIR
UIN MALANG DENGAN *PERCEIVED SOCIAL
SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI
Dosen : 1. Dr. Yulia Sholichatun, M.Si., Psikolog
Pembimbing : 2. Dr. Yulia Sholichatun, M.Si., Psikolog
Tanggal Penelitian : 01-12-2025 s.d 31-01-2026
Model Kegiatan : Online

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,




Tembusan:
1. Wakil Dekan II dan III;
2. Ketua Prodi S1;
3. Kabag TU.

Lampiran 2. Surat Keterangan Validasi Ahli I

 **FAKULTAS PSIKOLOGI**
UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jl. Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon/Faksimile: 0341-558916
Laman: psikologi.uin-malang.ac.id, Email: fpsi@uin-malang.ac.id

SURAT KETERANGAN VALIDASI AHLI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Yulis Solichanun, M. Si., Psikolog
Status : Dosen Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Menyatakan instrumen penelitian yang disusun oleh:

Nama : Nur Lailatul Badriah
Judul Penelitian : Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan Chatbot AI sebagai Media Curiat pada Mahasiswa UIN Malang dengan Perceived Social Support sebagai Variabel Moderasi
Program Studi : Psikologi
Nama Alat Ukur : Kuesioner berbasis konstruk Technology Acceptance Model (TAM) diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang disusun oleh Hayati et al. (2025).

Telah divalidasi dan memenuhi syarat "kelayakan", sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 30 Januari 2026


Dr. Yulis Solichanun, M. Si., Psikolog
NIP. 197007242005012003

Lampiran 3. Surat Keterangan Validasi Ahli II

 **FAKULTAS PSIKOLOGI**
UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jl. Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon/Faksimile: 0341-558916
Laman: psikologi.uin-malang.ac.id, Email: fpsi@uin-malang.ac.id

SURAT KETERANGAN VALIDASI AHLI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Anwar Fuady, M.A.
Status : Dosen Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Menyatakan instrumen penelitian yang disusun oleh:

Nama : Nur Lailatul Badriah
Judul Penelitian : Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan Chatbot AI sebagai Media Curiat pada Mahasiswa UIN Malang dengan Perceived Social Support sebagai Variabel Moderasi
Program Studi : Psikologi
Nama Alat Ukur : Kuesioner berbasis konstruk Technology Acceptance Model (TAM) diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang disusun oleh Hayati et al. (2025).

Telah divalidasi dan memenuhi syarat "kelayakan", sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 5 Februari 2026

Muh. Anwar Fuady, M.A.
NIP. 19850110201608011037

Lampiran 4. Informed Consent

Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan Chatbot AI sebagai Media Curhat pada Mahasiswa UIN Malang dengan Perceived Social Support Sebagai Variabel Moderasi

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Halo teman-teman!

Perkenalkan, saya Nur Lailatul Badria, mahasiswa S1 Psikologi. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **"Kontribusi Gejala Kecemasan terhadap Penggunaan Chatbot AI sebagai Media Curhat dengan Perceived Social Support sebagai Variabel Moderasi."**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gejala kecemasan berkontribusi terhadap kecenderungan penggunaan chatbot AI sebagai media curhat pada mahasiswa, serta bagaimana peran perceived social support dalam hubungan tersebut.

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan teman-teman untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini adalah:

1. Mahasiswa aktif S1 UIN Malang.
2. Pernah menggunakan chatbot AI (misalnya ChatGPT, Character AI, atau sejenisnya) untuk bercerita, curhat, atau membahas masalah pribadi minimal 1 kali.
3. Bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

Apabila teman-teman memenuhi kriteria di atas, saya sangat mengharapkan kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur sesuai dengan kondisi yang dirasakan. Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah, sehingga diharapkan teman-teman dapat menjawab sesuai pengalaman pribadi.

Terima kasih atas waktu dan partisipasinya. Semoga segala urusan teman-teman selalu diberikan kelancaran :)

Apabila terdapat pertanyaan terkait penelitian ini, silakan menghubungi:

083 

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Informed Consent

Saya telah membaca dan memahami penjelasan mengenai penelitian ini, termasuk tujuan, serta kemungkinan ketidaknyamanan yang mungkin muncul. Saya mengetahui bahwa partisipasi saya bersifat sukarela, dan saya berhak untuk menghentikan keikutsertaan kapan saja tanpa konsekuensi apa pun. Saya juga memahami bahwa data yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya, tidak memuat identitas pribadi, dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Berdasarkan informasi tersebut, saya dapat memilih apakah saya bersedia atau tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

- ☐ Saya bersedia
- ☐ Saya tidak bersedia

Berikutnya

Kosongkan formulir

Lampiran 5. Skala Penggunaan Chatbot AI

Petunjuk Pengisian Bacalah setiap pernyataan dengan saksama, lalu pilih salah satu angka yang paling sesuai dengan kondisi Anda pada pilihan yang tersedia. Skala jawaban: 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawablah sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya.					
No	Item	1	2	3	4
1	Saya merasa Chatbot AI mudah digunakan sebagai media untuk mencurahkan perasaan (curhat).				
2	Saya cepat memahami cara berinteraksi dengan Chatbot AI untuk bercerita.				
3	Saya merasa mudah menggunakan Chatbot AI untuk menceritakan perasaan atau masalah pribadi saya dengan mudah				
4	Chatbot AI membantu meningkatkan pemahaman saya terhadap perasaan atau masalah yang sedang dialami.				
5	Chatbot AI bermanfaat dalam mendukung stabilitas emosi saya saat merasa cemas atau tertekan.				
6	Chatbot AI membantu saya lebih cepat memahami perasaan atau pikiran yang sedang mengganggu saya.				
7	Saya senang menggunakan Chatbot AI sebagai media untuk mencurahkan perasaan				

8	Saya terbuka terhadap penggunaan Chatbot AI untuk berbagi permasalahan dalam kehidupan sehari-hari.				
9	Saya berniat terus menggunakan Chatbot AI sebagai media curhat di masa mendatang.				
10	Saya akan sering menggunakan Chatbot AI ketika saya merasa butuh tempat bercerita dengan segera.				
11	Saya menggunakan Chatbot AI saat saya merasa cemas atau menghadapi masalah pribadi.				
12	Saya menggunakan Chatbot AI secara rutin untuk mencurahkan perasaan atau masalah pribadi yang saya alami.				

Lampiran 6. Hamilton Anxiety Rating Scale

Petunjuk Pengisian Bacalah setiap pernyataan dengan saksama, kemudian pilih angka yang paling sesuai dengan gejala yang Anda rasakan dalam beberapa hari terakhir. Skala jawaban: 0 = Tidak Ada 1 = Ringan 2 = Sedang 3 = Agak Berat 4 = Berat Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawablah sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya.						
No	Item	0	1	2	3	4
1	Perasaan cemas (merasa khawatir, firasat buruk, takut akan pikiran sendiri, lekas marah atau mudah tersinggung).					

2	Ketegangan (merasa tegang, merasa lelah, respon yang mengejutkan, mudah meneteskan air mata, merasa gemetar, merasa gelisah, tidak mampu untuk bersantai).					
3	Ketakutan (takut terhadap gelap, takut terhadap orang asing, takut ditinggalkan sendirian, takut pada hewan, takut pada keramaian lalu lintas, takut pada kerumunan orang banyak).					
4	Insomnia (kesulitan tidur, tidur tidak memuaskan, merasa lelah saat bangun, mimpi buruk, terbangun tengah malam).					
5	Intelektual (sulit berkonsentrasi, sulit mengingat).					
6	Perasaan depresi (kehilangan minat, kurangnya kesenangan dalam hobi, perasaan bersedih, sering terbangun dini hari saat tidur malam)					
7	Gejala somatik (otot) (nyeri atau sakit otot, kedutan, otot terasa kaku, gigi gemertak, suara tidak stabil, tonus otot meningkat)					
8	Somatik (sensorik) (Telinga terasa berdenging, penglihatan kabur, muka memerah, perasaan lemah, sensasi ditusuk-tusuk).					
9	Gejala-gejala kardiovaskular (takikardi, palpitasi, nyeri dada, denyut nadi meningkat, perasaan lemas/lesu seperti mau pingsan, denyut jantung serasa berhenti sekejap).					
10	Gejala pernapasan (nafas terasa sesak/dada terasa ditekan, perasaan tercekik, sering					

	menarik nafas dalam, nafas pendek/tersengal-sengal).					
11	Gejala gastrointestinal (kesulitan menelan, nyeri perut, perut terasa kembung, sensasi terbakar, perut terasa penuh, merasa mual, muntah, sukar buang air besar/BAB, kehilangan berat badan, konstipasi).					
12	Gejala genitourinari (frekuensi berkemih meningkat, tidak dapat menahan air seni, tidak datang bulan, darah haid lebih banyak dari biasanya, gairah sex menurun, ejakulasi dini, kehilangan libido, impotensi).					
13	Gejala otonom (mulut kering, muka kemerahan, muka pucat, sering berkeringat, merasa pusing, kepala terasa berat, merasa tegang, rambut terasa menegang).					
14	Tingkah laku (gelisah, tidak tenang/sering mondar-mandir, tangan gemetar, alis berkerut, wajah tegang, sering mendesah atau pernapasan cepat, wajah pucat, sering menelan ludah, dll.).					

Lampiran 7. Multidimensional Scale of Perceived Social Support

Petunjuk Pengisian

Bacalah setiap pernyataan dengan saksama, lalu pilih salah satu angka yang paling sesuai dengan kondisi Anda pada pilihan yang tersedia.

Skala jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Agak Tidak Setuju

4 = Netral 5 = Agak Setuju 6 = Setuju 7 = Sangat Setuju Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawablah sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya.								
No	Item	1	2	3	4	5	6	7
1	Keluarga saya sungguh-sungguh berusaha membantu saya.							
2	Saya mendapatkan bantuan emosional dan dukungan yang saya butuhkan dari keluarga saya.							
3	Saya dapat membicarakan masalah-masalah saya dengan keluarga saya.							
4	Keluarga saya bersedia untuk membantu saya dalam mengambil keputusan.							
5	Teman-teman saya sungguh-sungguh berusaha membantu saya.							
6	Saya dapat mengandalkan teman-teman saya ketika sesuatu berjalan tidak seperti yang seharusnya.							
7	Saya memiliki teman-teman untuk berbagi suka dan duka.							
8	Saya dapat membicarakan masalah-masalah saya dengan teman-teman saya.							
9	Ada seorang yang spesial di sekitar saya ketika saya membutuhkan.							
10	Ada seorang yang spesial yang menjadi tempat saya berbagi suka dan duka.							

11	Saya memiliki seorang yang spesial yang menjadi sumber nyata kenyamanan bagi saya.							
12	Ada seseorang spesial dalam kehidupan saya, yang peduli dengan perasaan-perasaan saya.							

Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Y

Correlations														
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.645**	.654**	.632**	.564**	.639**	.590**	.554**	.368**	.521**	.568**	.413**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y2	Pearson Correlation	.645**	1	.711**	.646**	.551**	.606**	.562**	.551**	.339**	.501**	.529**	.393**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y3	Pearson Correlation	.654**	.711**	1	.650**	.608**	.656**	.625**	.636**	.452**	.638**	.667**	.522**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y4	Pearson Correlation	.632**	.646**	.650**	1	.672**	.663**	.537**	.527**	.365**	.575**	.591**	.404**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y5	Pearson Correlation	.564**	.551**	.608**	.672**	1	.677**	.601**	.547**	.478**	.565**	.619**	.487**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y6	Pearson Correlation	.639**	.606**	.656**	.663**	.677**	1	.648**	.574**	.455**	.621**	.658**	.473**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y7	Pearson Correlation	.590**	.562**	.625**	.537**	.601**	.648**	1	.602**	.527**	.649**	.685**	.570**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y8	Pearson Correlation	.554**	.551**	.636**	.527**	.547**	.574**	.602**	1	.512**	.633**	.632**	.607**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y9	Pearson Correlation	.368**	.339**	.452**	.365**	.478**	.455**	.527**	.512**	1	.566**	.523**	.565**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y10	Pearson Correlation	.521**	.501**	.638**	.575**	.565**	.621**	.649**	.633**	.566**	1	.694**	.624**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y11	Pearson Correlation	.568**	.529**	.667**	.591**	.619**	.658**	.685**	.632**	.523**	.694**	1	.626**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Y12	Pearson Correlation	.413**	.393**	.522**	.404**	.487**	.473**	.570**	.607**	.565**	.624**	.626**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
total_Y	Pearson Correlation	.764**	.751**	.837**	.776**	.787**	.818**	.814**	.789**	.658**	.812**	.833**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	12

Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel X

Correlations															
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	total_X
X1 Pearson Correlation	1	.687**	.455**	.502**	.552**	.589**	.440**	.446**	.449**	.436**	.419**	.368**	.488**	.499**	.656**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X2 Pearson Correlation	.687**	1	.545**	.517**	.522**	.621**	.492**	.481**	.483**	.456**	.466**	.413**	.525**	.553**	.698**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X3 Pearson Correlation	.455**	.545**	1	.523**	.472**	.596**	.595**	.537**	.568**	.595**	.604**	.593**	.609**	.596**	.751**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X4 Pearson Correlation	.502**	.517**	.523**	1	.547**	.628**	.542**	.520**	.546**	.482**	.522**	.516**	.576**	.522**	.719**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X5 Pearson Correlation	.552**	.522**	.472**	.547**	1	.641**	.468**	.508**	.513**	.460**	.467**	.488**	.504**	.477**	.687**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X6 Pearson Correlation	.589**	.621**	.596**	.628**	.641**	1	.600**	.604**	.614**	.605**	.606**	.587**	.674**	.620**	.812**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X7 Pearson Correlation	.440**	.492**	.595**	.542**	.468**	.600**	1	.708**	.698**	.673**	.682**	.711**	.694**	.638**	.815**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X8 Pearson Correlation	.446**	.481**	.537**	.520**	.508**	.604**	.708**	1	.782**	.715**	.679**	.759**	.711**	.695**	.833**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X9 Pearson Correlation	.449**	.483**	.568**	.546**	.513**	.614**	.698**	.782**	1	.785**	.729**	.772**	.762**	.702**	.858**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X10 Pearson Correlation	.436**	.456**	.595**	.482**	.460**	.605**	.673**	.715**	.785**	1	.741**	.712**	.761**	.677**	.830**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X11 Pearson Correlation	.419**	.466**	.604**	.522**	.467**	.606**	.682**	.679**	.729**	.741**	1	.715**	.752**	.692**	.828**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X12 Pearson Correlation	.368**	.413**	.593**	.516**	.488**	.587**	.711**	.759**	.772**	.712**	.715**	1	.748**	.711**	.831**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X13 Pearson Correlation	.488**	.525**	.609**	.576**	.504**	.674**	.694**	.711**	.762**	.761**	.752**	.748**	1	.723**	.867**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
X14 Pearson Correlation	.499**	.553**	.596**	.522**	.477**	.620**	.638**	.685**	.702**	.677**	.692**	.711**	.723**	1	.828**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
total_X Pearson Correlation	.656**	.698**	.751**	.719**	.687**	.812**	.815**	.833**	.858**	.830**	.828**	.831**	.867**	.828**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	14

Lampiran 10. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Z

Correlations														
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	total_Z
Z1	Pearson Correlation	1	.793**	.675**	.795**	.682**	.572**	.610**	.551**	.476**	.441**	.449**	.456**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z2	Pearson Correlation	.793**	1	.731**	.795**	.661**	.564**	.595**	.554**	.446**	.433**	.440**	.428**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z3	Pearson Correlation	.675**	.731**	1	.750**	.605**	.471**	.523**	.491**	.513**	.483**	.505**	.496**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z4	Pearson Correlation	.795**	.795**	.750**	1	.691**	.542**	.595**	.573**	.519**	.473**	.504**	.500**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z5	Pearson Correlation	.682**	.661**	.605**	.691**	1	.757**	.765**	.718**	.535**	.482**	.488**	.499**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z6	Pearson Correlation	.572**	.564**	.471**	.542**	.757**	1	.756**	.764**	.483**	.430**	.436**	.463**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z7	Pearson Correlation	.610**	.595**	.523**	.595**	.765**	.756**	1	.753**	.482**	.465**	.462**	.490**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z8	Pearson Correlation	.551**	.554**	.491**	.573**	.718**	.764**	.753**	1	.504**	.430**	.458**	.451**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z9	Pearson Correlation	.476**	.446**	.513**	.519**	.535**	.483**	.482**	.504**	1	.881**	.874**	.862**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z10	Pearson Correlation	.441**	.433**	.483**	.473**	.482**	.430**	.465**	.430**	.881**	1	.902**	.867**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z11	Pearson Correlation	.449**	.440**	.505**	.504**	.488**	.435**	.462**	.458**	.874**	.902**	1	.875**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
Z12	Pearson Correlation	.456**	.428**	.496**	.500**	.499**	.463**	.490**	.451**	.862**	.867**	.875**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377
total_Z	Pearson Correlation	.785**	.779**	.763**	.812**	.821**	.752**	.780**	.754**	.817**	.789**	.800**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377	377

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	12

Lampiran 11. Uji Deskriptif

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
total_Y	377	12.00	48.00	31.3342	7.31580	-.038	.126	.090	.251
total_X	377	.00	56.00	22.0345	12.78926	.423	.126	-.495	.251
total_Z	377	12.00	84.00	53.5597	15.24820	-.207	.126	-.514	.251
Valid N (listwise)	377								

Lampiran 12. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		377
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.04699717
Most Extreme Differences	Absolute	.041
	Positive	.041
	Negative	-.035
Test Statistic		.041
Asymp. Sig. (2-tailed)		.160 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 13. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	24.099	3.128		7.703	.000		
SQRT_X	1.359	.259	.275	5.238	.000	.897	1.114
SQRT_Z	.163	.351	.024	.465	.642	.897	1.114

a. Dependent Variable: total_Y

Lampiran 14. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.766	1.879		2.004	.046
SQRT_X	-.246	.156	-.085	-1.581	.115
SQRT_Z	.403	.211	.103	1.915	.056

a. Dependent Variable: ABS_RES4

Lampiran 15. Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	25.452	1.153		22.084	.000	23.186	27.719
SQRT_X	1.320	.246	.268	5.378	.000	.838	1.803

a. Dependent Variable: total_Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	8.292	.170		48.808	.000	7.958	8.626
SQRT_Z	-.237	.036	-.320	-6.551	.000	-.308	-.166

a. Dependent Variable: SQRT_Z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	34.412	2.515		13.681	.000	29.467	39.358
SQRT_Z	-.425	.344	-.064	-1.238	.217	-1.101	.250

a. Dependent Variable: total_Y

Lampiran 16. Uji Regresi Moderasi (MRA)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	31.334	.364		86.195	.000		
SQRT_X_Centering	1.320	.246	.268	5.378	.000	1.000	1.000
2 (Constant)	31.334	.364		86.105	.000		
SQRT_X_Centering	1.359	.259	.275	5.238	.000	.897	1.114
SQRT_Z_Centering	.163	.351	.024	.465	.642	.897	1.114
3 (Constant)	31.044	.382		81.271	.000		
SQRT_X_Centering	1.451	.261	.294	5.563	.000	.877	1.140
SQRT_Z_Centering	.430	.366	.065	1.174	.241	.812	1.232
SQRT_XZ_interaksi	-.558	.236	-.123	-2.362	.019	.903	1.108

a. Dependent Variable: total_Y