
Artificial Intelligence sebagai Asisten Konseling Mandiri dalam Membantu Mengelola Masalah Rumah Tangga Pemicu Perceraian pada Ibu Rumah Tangga Generasi Z di Kota Medan

Silva Ardiyanti
AMIK ITMI
silvaardiyanti9419@gmail.com

Luthfi Al Rasya
Politeknik Ganesha Medan
luthfialrasya12@gmail.com

Vina Choirunnisa Siregar
AMIK ITMI
vinachoirunnisaboruregar@gmail.com

Absrak

Perkembangan *Artificial intelligence* (AI) telah membuka kemungkinan baru dalam penyediaan dukungan emosional berbasis teknologi, termasuk sebagai alat konseling mandiri bagi orang-orang yang mengalami kesulitan dalam hubungan rumah tangga mereka. Studi ini bertujuan untuk meneliti peran AI sebagai asisten konseling mandiri pada ibu rumah tangga Generasi Z di Kota Medan dalam mengelola konflik rumah tangga yang dapat mengarah pada perceraian. Studi ini menggunakan desain kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 10 informan dan dianalisis menggunakan model Miles & Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, *member checking* dan *peer debriefing*. Hasil menunjukkan bahwa AI dapat menyediakan ruang emosional yang aman, refleksi diri, dan regulasi emosional ketika informan mengalami stres, kebingungan, atau kesulitan berkomunikasi dengan pasangan mereka. Informan menggunakan AI untuk menenangkan diri, mendapatkan perspektif alternatif, membangun hubungan baik, dan mempertimbangkan implikasi jangka panjang sebelum mengambil keputusan. Penggunaan AI sering membantu menunda kejadian menakutkan, mengurangi konflik, dan mencegah masalah semakin meluas. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi keterbatasan, termasuk sensitivitas yang terbatas terhadap nilai budaya, potensi bias pemahaman dalam menghormati keluarga, dan risiko mengandalkan nasihat berbasis teks. Oleh karena itu, AI dirancang bukan untuk menggantikan konselor profesional, tetapi sebagai alat konseling mandiri sebagai titik awal sebelum mencari bantuan kepada orang lain. Temuan ini memiliki implikasi untuk pengembangan model dukungan sosial keluarga berbasis internet yang aman, fleksibel, dan tidak menimbulkan stigma bagi ibu rumah tangga di daerah perkotaan.

Keyword: *Artificial Intellegenci; Asisten Konseling Mandiri; Ibu Rumah Tangga; Gen Z; Perceraian.*

I. PENDAHULUAN

Perubahan dinamika keluarga di era digital telah memberikan dampak signifikan pada hubungan perkawinan, khususnya bagi ibu rumah tangga Gen Z, yang hidup dalam lingkungan yang serba cepat dan penuh tekanan domestik emosional. Generasi ini tumbuh dalam budaya digital di mana media sosial dan teknologi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, termasuk komunikasi perkawinan dan pengambilan keputusan keluarga (Sari, 2021: 44). Namun, di sisi lain, ketrgantungan pada komunikasi digital dapat menyebabkan kesalahpahaman, kecemburuan online, dan konflik emosional yang mengancam keharmonisan perkawinan (Putri, 2023;58).

Data perceraian di berbagai kota besar di Indonesia menunjukkan peningkatan angka perceraian di kalangan pasangan muda, termasuk generasi Z. Faktor-faktor yang berkontribusi sebagian besar disebabkan oleh kurangnya keterampilan komunikasi emosional, dan ketidakmampuan untuk mengelola konflik keluarga secara konstruktif (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023: 12). Di Kota Medan sebagian besar perceraian terjadi di antara pasangan usia produktif, dimana ketegangan perkawinan muncul dari pertengkaran sepele yang kerap terjadi, ketidaksepakatan menenai peran domestik, dan kurangnya kesiapan psikologis serta sosial dalam dinamika kehidupan perkawinan (Harahap, 2023: 93).

Bagi ibu rumah tangga Gen Z, konflik perkawinan yang tidak terselesaikan dapat meningkat menjadi perasaan stres, kelelahan emosional, dan bahkan keinginan untuk berpisah. Namun, akses ke layanan konseling formal seringkali terhambat oleh rasa malu, stigma sosial, kendala keuangan dan ketidaknyamanan dalam mengungkapkan masalah perkawinan kepada orang asing (Lubis, 2021: 72). Keadaan ini telah menyebabkan ibu rumah tangga mencari alternatif yang lebih pribadi dan fleksibel untuk mendukung psikologis melalui media digital termasuk penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) sebagai media untuk konsultasi mandiri berbasis *self-help* (Rahman, 2023: 33).

Perkembangan teknologi AI saat ini tidak hanya berfungsi sebagai agen informasi, tetapi juga hadir sebagai asisten konseling mandiri yang mampu menawarkan umpan balik komunikatif, pesan reflektif, dan saran tentang pengelolaan emosi yang didasarkan pada pendekatan psikologi populer dan literatur komunikasi keluarga (Halim, 2024:61). Bagi ibu rumah tangga Generasi Z, AI berpotensi membantu mengatur emosi, meningkatkan kesadaran diri, dan membuat keputusan yang lebih rasional ketika menghadapi masalah perkawinan yang dapat menyebabkan perceraian (Simanjuntak, 2024:84).

Namun, penelitian ilmiah tentang penggunaan AI dalam konseling keluarga masih relatif terbatas, penelitian sebelumnya berfokus pada AI dalam pendidikan, Kesehatan mental umum, dan literasi digital, sementara peran AI sebagai asisten konseling independen bagi ibu rumah tangga Benerasi Gen Z belum banyak dieksplorasi secara eksperimental (Hidayat, 2022: 23). Bahkan, sifat Gen Z yang melek teknologi, ditambah dengan ketidakdewasaan emosional mereka, menjadikan mereka kelompok rentan terhadap ketegangan perkawinan, terutama pada tahap awal pernikahan (Nabitopoulou, 2023: 39).

Untuk mengatasi kesenjangan penelitian ini, studi ini berfokus pada analisis “peran kecerdasan buatan (AI) sebagai asisten konseling independen dalam menangani masalah perkawinan yang dapat menyebabkan perceraian di kalangan ibu rumah tangga Generasi Z di Medan”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan studi teknologi berbasis AI dalam konseling keluarga, serta memberikan manfaat praktis sebagai alternatif dukungan psikososial yang mudah diakses, tidak menimbulkan stigma, dan sesuai dengan karakter digital Generasi Z.

Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk memahami sejauh mana AI dapat berfungsi sebagai pendamping refleksi diri, peningkatan komunikasi, dan manajemen konflik bagi ibu rumah tangga Generasi Z di Kota Medan (Utami, 2023: 88).

II. LITERATURE REVIEW

Dalam memahami peran AI sebagai asisten konseling mandiri bagi ibu rumah tangga Generasi Z, beberapa konsep dari studi komunikasi, psikologi, dan teknologi digital memberikan landasan penting. Tinjauan literatur ini membahas penggunaan AI untuk pengaturan emosi, komunikasi pasangan, dan manajemen konflik, serta bagaimana interaksi antara pengguna dan AI membentuk refleksi diri, pengambilan keputusan, dan dinamika hubungan pernikahan rumah tangga Generasi Z.

1. Konflik Rumah Tangga dan Resiko Perceraian

Konflik rumah tangga dipahami sebagai sumber stres yang timbul dari konflik peran, masalah komunikasi, tekanan ekonomi, dan ketidakmatangan emosional pasangan muda. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat meningkat menjadi masalah hubungan, yang menyebabkan miskomunikasi, penarikan diri secara emosional, dan bahkan perceraian. Lubis menyatakan bahwa konflik rumah tangga yang berulang akan memengaruhi stabilitas hubungan, terutama di kalangan keluarga muda yang kurang memiliki strategi penyelesaian konflik yang matang (Lubis, 2020:60–72).

Bagi keluarga generasi digital dan pengguna aktif smartphone, konflik rumah tangga tidak hanya terkait dengan masalah ekonomi dan tugas rumah tangga, tetapi juga dipengaruhi oleh tekanan kehidupan perkotaan, kesalahpahaman komunikasi daring, dan ekspektasi emosional yang lebih kompleks. Ketidakmampuan untuk mengendalikan emosi dan berkomunikasi dengan bijaksana seringkali mengubah masalah kecil menjadi argumen yang lebih besar (Rahmawati, 2021:53–56). Dengan demikian, mengelola konflik rumah tangga membutuhkan dukungan pengaturan emosi, ruang aman untuk berbicara, dan refleksi diri sebelum pasangan mengambil keputusan seperti perceraian.

2. Generasi Z, Emosi Digital dan Pola Komunikasi Relasional

Generasi Z dikenal sebagai generasi yang tumbuh besar di dunia maya sejak usia muda, aktif di media sosial, dan telah beradaptasi dengan lingkungan digital yang serba cepat dan dinamis. Hubungan ini juga memengaruhi cara mereka memproses emosi, yang sebagian besar berupa refleksi diri dan ekspresi emosi melalui media sosial. Dalam hal hubungan pasangan, Generasi Z menunjukkan preferensi terhadap ruang komunikasi yang bersifat pribadi, santai, dan kurang sosial. Studi psikologi sosial menunjukkan bahwa orang-orang di generasi digital lebih cenderung mengandalkan platform online sebagai titik awal untuk dukungan emosional sebelum berbagi dengan orang-orang terdekat mereka (Sari, 2022:41–45).

Lebih lanjut, dengan gaya komunikasi Generasi Z yang independen secara visual, pengambilan keputusan seringkali didahului oleh pencarian informasi dan ekspresi diri melalui media sosial. Namun, preferensi ini juga menghadirkan sejumlah tantangan, seperti komunikasi tatap muka yang buruk, ketidakmampuan untuk mengekspresikan perasaan secara langsung, dan keengganan untuk menghadapi masalah hubungan secara terbuka (Hakim, 2021:88–90). Situasi ini menjadi semakin relevan dalam pernikahan perkotaan, di mana ketergantungan pada teknologi dapat menyebabkan kesalahpahaman, kecemburuan yang dipicu media sosial, dan tugas rumah tangga yang tidak seimbang (Butri, 2023:53).

Penelitian Nabipoulou menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki tingkat sensitivitas emosional yang lebih tinggi daripada generasi sebelumnya; tantangan psikososial dalam rumah tangga dapat menyebabkan stres, kelelahan emosional, dan masalah hubungan jika tidak diimbangi dengan keterampilan komunikasi yang matang (Nabipoulou, 2023:38). Bagi beberapa rumah tangga Generasi Z, tantangan ini diperparah oleh transisi dari kehidupan lajang ke tugas rumah tangga, sementara harapan akan stabilitas ekonomi dan kualitas pernikahan juga berkembang secara bersamaan (Sari, 2022:49).

Dalam konteks ini, konflik rumah tangga yang tidak dikelola secara sistematis dapat meningkat menjadi pertengkaran yang berkepanjangan, ketidakcocokan emosional, dan dalam beberapa kasus, perceraian, terutama untuk pasangan muda (Harahab, 2023:97). Hal ini menunjukkan betapa mendesaknya kebutuhan akan dukungan meditasi berbasis teknologi, termasuk kecerdasan buatan (AI), untuk mengatur emosi dan mengidentifikasi konflik sebelum memasuki spiral hubungan yang lebih serius. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan digital, termasuk AI menjadi relevan dalam pengaturan emosi dan pemecahan masalah.

3. *Artificial intelligence* sebagai Dukungan Konseling Mandiri

Perkembangan AI dalam kesehatan mental dan konseling digital menunjukkan pergeseran teknologi dari penyediaan informasi menjadi sarana refleksi psikologi mandiri. Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa AI dapat memberikan respons yang mendukung, saran alternatif, dan

panduan kognitif awal bagi orang-orang yang mengalami tekanan emosional ringan hingga sedang (Nurhadi, 2023:102–108).

AI berperan sebagai *safe emotional space*, yaitu ruang emosional yang aman, sehingga memungkinkan orang untuk mengekspresikan perasaan mereka secara anonim tanpa takut dihakimi. Dukungan ini berkontribusi pada stabilitas emosional, manajemen frustrasi, dan pembersihan ulang persepsi masalah intim (Putri, 2022:67–70). Namun, literatur juga menunjukkan bahwa AI tidak dapat sepenuhnya menggantikan konselor manusia karena keterbatasan mereka dalam empati yang mendalam, kepekaan budaya, dan integritas moral dalam rumah tangga (Lubis, 2020:75–78).

Dengan demikian, peran AI dalam konseling keluarga paling baik dipahami sebagai *self-help counseling tool* yang beroperasi lebih awal dalam intervensi, terutama sebelum orang memutuskan untuk berpartisipasi dalam konseling tatap muka atau mediasi langsung.

4. State of The Art

Penelitian sebelumnya tentang konflik rumah tangga telah berfokus pada isu-isu seperti faktor ekonomi dan kesenjangan gender, tekanan psikologis di antara pasangan muda, dan komunikasi pernikahan konvensional. Saat ini, penelitian tentang penggunaan AI dalam keluarga masih terbatas pada penggunaan teknologi sebagai chatbot edukasi umum, alat untuk diskusi atau informasi kesehatan mental, tanpa secara langsung melibatkan pasangan dalam pengambilan keputusan.

Lebih lanjut, hanya sedikit penelitian yang menyelidiki peran AI sebagai agen konseling mandiri yang digunakan oleh ibu rumah tangga Generasi Z dalam konteks urban Indonesia, khususnya dalam pengelolaan konflik pernikahan yang dapat berujung pada perceraian. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pengetahuan penelitian dan relevansi praktis.

Oleh karena itu, penelitian ini menghadirkan kontribusi baru dengan membangun platform komunikasi cerdas dalam mengelola konflik perkawinan di antara ibu rumah tangga Gen Z di daerah Kota Medan, dan meneliti dampaknya terhadap pengambilan keputusan emosional dalam hubungan.

III. RESEARCH QUESTIONS

Dari latar belakang penelitian ini maka rumusan masalah yang menjadi pokok utama dalam penelitian ini adalah bagaimana peran *Artificial Intelligence* (AI) sebagai asisten konseling mandiri dalam membantu pengelolaan emosi, komunikasi pernikahan, dan manajemen konflik bagi ibu rumah tangga Gen Z di Medan yang menghadapi masalah pernikahan yang dapat berujung pada perceraian?

IV. METHOD

Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi interpretatif, bertujuan untuk memahami secara mendalam: (1) bagaimana ibu rumah tangga Generasi Z di Kota Medan memaknai penggunaan Artificial Intelligence (AI) sebagai asisten Konseling mandiri, serta (2) bagaimana pengalaman mereka dalam memanfaatkan AI untuk membantu mengelola masalah rumah tangga yang berpotensi memicu perceraian.

Pendekatan fenomenologi sipilik karena sesuai untuk menggali pengalaman subjektif, dinamika emosional, dan proses refleksi personal yang tidak dapat direduksi ke dalam angka statistik.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada ibu rumah tangga di Kota Medan, Kecamatan Medan Perjuangan, Kelurahan Tegal Rejo, Sumatera Utara. Wilayah ini dipilih karena berada pada kawasan urban yang memiliki akses terhadap internet, penggunaan digital cukup tinggi dikalangan masyarakat muda dan terdapatnya tren pernikahan dini yang berpotensi mempengaruhi dinamika hubungan rumah tangga. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan, meliputi; studi pendahuluan, rekrutmen informan, pengumpulan data, analisis tematik dan validasi temuan melalui *member checking*.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah ibu rumah tangga generasi Z yang: (a) berusia 18-30 tahun, menikah dan tinggal di Medan, (b) pernah mengalami masalah perkawinan yang berpotensi pada perceraian, (c) menggunakan AI sebagai alat curhat mandiri, refleksi emosional, mencari nasehat pernikahan dan problem solving rumah tangga.

Jumlah informan dalam penelitian ini 10 informan utama (ibu rumah tangga Gen Z). Yang dipilih melalui teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) istri/ibu rumah tangga generasi Z, (2) pernah mempunyai konflik perkawinan, (3) pernah menggunakan AI seperti Chatbot, chatGPT, Gemini Copilot, AI jurnaling, Mental-Health Bot, serta (4) bersedia diwawancarai secara mendalam.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, catatan lapangan, dan kuesioner survei untuk mendukung data. Wawancara mendalam dilakukan kepada ibu rumah tangga Generasi Z yang berperan sebagai informan kunci, untuk mengeksplorasi pengalaman mereka mengenai jenis konflik hubungan yang menyebabkan perceraian dan *Artificial intelligence* (AI) sebagai asisten konseling mandiri dalam mengelola konflik. Wawancara dilakukan secara tatap muka maupun daring, tergantung pada ketersediaan informan, direkam dengan persetujuan partisipan, dan ditranskrip secara verbatim. Selain itu, peneliti menyusun catatan yang berisi konteks wawancara dan tanggapan verbal untuk interpretasi hasil.

Untuk mendukung studi kualitatif, kuesioner *screening* digunakan untuk mendapatkan detail tentang karakteristik informan dan frekuensi konflik rumah tangga, jenis konflik yang dialami, dan intensitas penggunaan AI. Instrumen ini tidak dimaksudkan untuk analisis tematik. Seluruh proses pengumpulan data dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, kerahasiaan identitas informan, dan persetujuan partisipasi secara sadar.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Data wawancara direduksi dengan mensintesis temuan ke dalam tema-tema utama, seperti jenis konflik rumah tangga yang menyebabkan perceraian, penggunaan AI sebagai media konseling mandiri, efek psikologis dan keluarga, serta keterbatasan penggunaan teknologi. Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk matriks tematik dan narasi pengalaman informan untuk memudahkan proses interpretasi, sebelum kesimpulan ditarik dengan meneliti hubungan antara konflik rumah tangga dan peran AI sebagai media konseling mandiri bagi ibu rumah tangga Gen Z.

Validasi data penelitian ini berasal dari triangulasi sumber, *member checking*, dan *peer debriefing*, serta melalui dokumentasi sistematis proses penelitian (*audit*).

V. DISCUSSION

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) sebagai asisten konseling mandiri pada ibu rumah tangga Generasi Z di Kota Medan berfungsi sebagai ruang untuk curhat privat, refleksi emosional, dan titik awal untuk pengambilan keputusan sebelum melibatkan orang lain. Hal ini konsisten dengan karakteristik generasi digital, yang cenderung lebih menyukai konsultasi yang aman, anonim, responsif dan tidak distigmatisasi secara sosial (Prensky, 2010:45-47; Turkle, 2015:88-90).

Para informan menginginkan AI ketika mereka mengalami tekanan emosional, kebingungan mental, dan kesulitan mengekspresikan emosi kepada pasangan mereka. Di sini, AI tidak hanya dipandang sebagai “respons otomatis” tetapi juga sebagai pendamping refleksi diri (*self-help companion*) yang membantu memetakan emosi dan menangani masalah dalam rumah tangga.

1. AI sebagai Ruang Aman Ekspresi Emosi (*Safe Emotional Space*)

Bagi sebagian informan AI digunakan sebagai ruang untuk mengungkapkan perasaan dan pikiran, tanpa penghakiman untuk berbagi serta memberikan rasa aman. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh RA: “Ketika saya kesal atau bingung saya berbicara dengan AI terlebih dahulu. Rasanya aman, dan tidak ada yang akan menyalahkan saya, marah atau mengatakan saya lebay.” (RA)

Hal serupa juga diungkapkan oleh ND: “Saya bisa jujur dengan AI tanpa merasa malu. Dan saya merasa lebih rileks setelah menulis serta mengungkap perasaan saya.” (ND)

Temuan ini mendukung konsep *perceived non-judgmental space* pada media sosial, dimana individu lebih nyaman dalam mengekspresikan emosional tanpa eksposur sosial (Bessière et al., 2010; Naslund et al., 2016:1125-1127). Hal ini dapat disimpulkan bahwa AI diposisikan sebagai: mitra dalam percakapan pribadi, tempat untuk meluapkan emosi, serta wadah untuk katarsis psikologis awal. Temuan ini selaras dengan teori *computer-mediated emotional disclosure* yang menjelaskan bahwa interaksi berbasis teks dapat mengurangi hambatan untuk mengekspresikan diri dalam situasi konflik domestik (Barak & Gluck-Ofri, 2007:412-415;

2. AI sebagai Fasilitator Dialog Internal dan Regulasi Emosi

AI membantu para informan dalam mengelola respons emosional serta memberikan ketenangan diri melalui feedback reflektif yang disediakan sistem. Pernyataan ini diutarakan oleh SF: “Ketika Emosi sedang tinggi, AI biasanya menyuruh saya untuk bernafas dan berfikir perlahan, jadi rasa marah dan panas yang ingin meledak perlahan mulai menurun.” (SF)

Hal senada juga dirasakan oleh (LS) yang mengungkapkan: “Respons AI membuat saya menyadari kesalahan saya, jadi saya merasa lebih rileks sebelum berbicara dengan pasangan.”

Peran ini terkait erat dengan konsep *self-regulation* dan *guided cognitive reframing*, di mana AI membantu untuk : menstabilkan emosi, memberikan solusi untuk masalah jarak psikologis dari konflik, serta menyediakan dialog internal yang lebih terarah.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menunjukkan bahwa interaksi berbasis AI dapat mendukung regulasi emosi dan refleksi kognitif dalam konteks distress relasional (Fitzpatrick et al., 2017: 38-40; Inkster et al., 2018:7-9).

3. AI sebagai Media Klarifikasi Masalah dan Edukasi Komunikasi Pasangan

Beberapa informan menggunakan IA untuk memahami konflik dan mempelajari gaya komunikasi pasangan. Selain itu AI juga membantu informan dalam memetakan inti masalah dan memberikan contoh serta saran bahasa komunikasi yang efektif untuk pasangan suami-istri. Sebagaimana perkataan LR bahwa: “Saya menjelaskan masalah dengan AI, dan itu membantu meringkaskan masalah yang mendasirinya. Sehingga saya tahu apa yang sebenarnya kami perdebatkan.” (LR)

Perihal yang sama juga diungkapkan oleh YN: “AI memberikan saya nasehat tentang bagai mana berkomunikasi dengan baik kepada suami. Bukan hanya memintah bersabar, tetapi juga mengajarkan saya menggunakan kata-kata yang tepat.” (YN)

Dengan demikian dapat dilihat bahwa AI bekerja sebagai pengatur kognitif dalam memeta masalah, menyediakan pelatihan efektivitas komunikasi dan kunci untuk memahami *problem-solving relasional*. Hal ini mendukung teori *psychoeducation digital* berbasis dialog teks, yang berfungsi sebagai jembatan antara kecerdasan emosional dan interpretasi rasional dalam meningkatkan rasa saling pengertian (Moreno et al., 2012:144-146).

4. AI sebagai Strategi Manajemen Konflik Rumah Tangga

AI digunakan untuk mengembangkan teknik yang aman sebelum masalah semakin berkembang.

AN mengatakan bahwa :“Ketika kami bertengkar, hal pertama yang saya lakukan adalah menjaukan diri dari suami dan bertanya kepada AI apakah lebih baik berbicara sekarang atau menunggy. Ini membantu saya menghindari pertengkaran besar. ” (AN)

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh RH yang mengungkapkan bahwa:“AI membimbing saya untuk fokus pada solusi, bukan selalu menyalahkan suami saya.” Dengan demikian, peran AI sebagai strategi dalam manajemen konflik keluarga dapat disimpulkan berfungsi secara konstruktif, yaitu dapat membantu mengelola konflik yang meningkat, merencanakan respons komunikasi reflektif, dan mencegah pengambilan keputusan yang terburu-buru, termasuk timbulnya wacana perceraian sehingga dinamika emosional dapat dikelola secara lebih adaptif dan terkendali.

Temuan ini konsisten dengan pendekatan *solution-focused counseling* yang berfokus pada solusi, yang memfasilitasi pendekatan pemecahan masalah yang berpusat pada keluarga (Stith dkk., 2012:102-104).

5. AI sebagai Pendamping Komunikasi dalam Relasi Pernikahan

IA tidak menggantikan konselor atau anggota keluarga, tetapi berfungsi sebagai fasilitator komunikasi yang mendampingi proses dialog antar informan. Sebagaimana ungkapan AN bahwa pengalaman berinteraksinya dengan AI memberikan keberanian untuk memulai komunikasi secara lebih tenang dengan suami: “Setelah berdialog dengan AI, akhirnya saya memiliki keberanian untuk berkomunikasi dengan suami saya secara baik dari hati ke hati.”

Di sisi lain, ZS menyatakan bahwa saya masih memiliki peran penting dalam mengambil keputusan: “Jawaban AI hanyalah panduan, tetapi sayalah yang tetap mengambil keputusan sendiri.” Dengan demikian, fungsi AI dalam konteks ini berkontribusi pada peningkatan *readiness to communicate* pada subjek, membantu merumuskan pesan secara lebih struktur dan reflektif sebelum berkomunikasi langsung dengan suami, dan dapat memperkuat kepercayaan diri individu dalam mengembangkan komunikasi dengan suami.

Hal tersebut mendukung gagasan bahwa AI dapat berfungsi sebagai *self-help counseling tool*, bukan pengganti layanan profesional (Boros et al., 2023:56-58)

6. Risiko dan Keterbatasan AI sebagai Asisten Konseling Mandiri

Terlepas dari beragam manfaat, para informan juga mengakui bahwa penggunaan AI memiliki beberapa keterbatasan. Beberapa di antaranya berkaitan dengan kurangnya hormat terhadap tradisi dan nilai-nilai kebudayaan, serta kurangnya menghargain pasangan mereka. Selain itu, para informan menganggap rekomendasi AI bersifat pedoman umum dan tidak dapat disamakan dengan asesmen psikologis profesional.

Lebih lanjut, para informan menekankan bahwa AI tidak dapat mengganti dukungan sosial yang lebih komprehensif. Masih dibutuhkan keterlibatan keluarga, tokoh agama, konseling profesional, dan musyawarah keluarga sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan yang lebih holistik dan berbasis nilai.

VI. CONCLUSIONS

Hasil penelitian terhadap 10 (sepuluh) ibu rumah tangga Generasi Z di Kota Medan menunjukkan bahwa *Artificial Intelligence* (AI) memainkan peran penting sebagai asisten konseling mandiri dalam mengelola konflik domestik tingkat ringan hingga menengah. AI dimanfaatkan sebagai: (1) Ruang Aman Ekspresi Emosi (*Safe Emotional Space*); (2) Fasilitator Dialog Internal dan Regulasi Emosional; (3) Media Klarifikasi Masalah dan Edukasi Komunikasi Pasangan; (4) Strategi Manajemen Konflik Rumah Tangga; dan (5) Pendamping Komunikasi dalam Relasi Pernikahan.

Program ini membantu para informan dalam menekan amarah, mengubah perspektif kognitif, dan mempertimbangkan dampak jangka panjang dari keputusan terhadap stabilitas hubungan. Dengan demikian, AI tidak menggantikan konselor manusia, melainkan merupakan alat konseling mandiri yang komplementer pada tahap awal konflik domestik, sekaligus membantu memperkuat komunikasi dialogis dan ketahanan dalam hubungan di daerah perkotaan. Namun, keterbatasan tetap ada dalam sensitivitas AI, sensitivitas budaya, dan potensi salah tafsir nasihat, sehingga penggunaannya harus selalu dibingkai untuk dukungan pertimbangan awal, bukan sebagai pengganti layanan konseling profesional dalam kasus masalah yang serius atau kompleks.

REFERENCES

- Halim, R. (2024). *AI dalam Praktik Konseling Digital dan Self-Help Therapy*. Jakarta: Prenada Media.
- Harahap, H. (2023). *Dinamika Perceraian pada Pasangan Usia Muda di Perkotaan Sumatera Utara*. Medan: UMSU Press.
- Hidayat, F. (2022). "Artificial Intelligence dalam Layanan Dukungan Psikologis Era Digital." *Jurnal Psikologi Terapan*, 8(2).
- Kementerian Agama RI. (2024). *Statistik Perceraian Nasional Tahun 2020–2024*. Jakarta: Ditjen Bimas Islam.
- Lubis, M. (2021). *Konflik Rumah Tangga dan Ketahanan Pernikahan pada Pasangan Usia Muda*. Bandung: Alfabeta.
- Napitupulu, D. (2023). "Karakteristik Psikososial Generasi Z dalam Konteks Keluarga Perkotaan." *Jurnal Sosiologi Keluarga*, 5(1).
- Putri, A. (2023). "Komunikasi Digital dan Konflik Relasi pada Pasangan Generasi Z." *Jurnal Komunikasi Interpersonal*, 4(2).
- Rahman, M. (2023). *Digital Self-Help Platform dan Konseling Berbasis AI*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sari, R. (2022). *Tekanan Peran Domestik Perempuan Generasi Z dalam Rumah Tangga Modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Simanjuntak, L. (2024). "Peran AI dalam Dukungan Psikologis Ibu Rumah Tangga di Era Digital." *Jurnal Teknologi Sosial*, 6(1).

- Utami, D. (2023). *Regulasi Emosi dan Manajemen Konflik Pernikahan pada Pasangan Usia Muda*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Barak, A., & Gluck-Ofri, O. (2007). Degree and reciprocity of Self-Disclosure in Online Forums. *CyberPsychology & Behavior*, 10(3).
- Boros, M., Riedl, R., & Berger, S. (2023). "AI-Mediated Mental Health Support: Potentials and Ethical Challenges of Conversational Agents." *Journal of Digital Counseling*, 12(2).
- Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). "Delivering Cognitive Behavioral Therapy Using a Conversational Agent: Randomized Controlled Trial." *JMIR Mental Health*, 4(2).
- Floridi, L., Cowls, J., Beltrametti, M., et al. (2018). AI4People — An ethical framework for a good AI society. *Minds & Machines*, 28(4).
- Inkster, B., Sarda, S., & Subramanian, V. (2018). "An Empathy-Driven, Conversational Artificial Intelligence Agent for Digital Mental Health Support." *JMIR Mental Health*, 5(4).
- Lubis, M. (2020). *Konflik Rumah Tangga dan Dampaknya terhadap Stabilitas Pernikahan*." Bandung: Alfabeta.
- Moreno, M. A., D'Angelo, J., & Moreno, P. (2012). Social Media and Teen Health: Implications for Mental Health Providers. *Journal of Adolescent Health*, 51(2).
- Naslund, J. A., Aschbrenner, K. A., Marsch, L. A., & Bartels, S. J. (2016). "The Future of Mental Health Care: Peer-To-Peer Support and Social Media". *Psychiatric Services*, 67(10).
- Prensky, M. (2010). *Teaching Digital Natives: Partnering for Real Learning*." New York: Routledge.
- Stith, S. M., McCollum, E. E., & Rosen, K. H. (2012). "Couples and family therapy in conflict and violence cases: A solution-focused approach." *Family Process*, 51(1).