

BERADAPTASI DENGAN PERUBAHAN TEKNOLOGI: KECERDASAN BUATAN DAN EVOLUSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

**Pramana^{1*}, Chairunnisa Widya Priastuty², Prahastiwi Utari⁴, Rifqi Abdul Aziz⁴, dan
Eli Purwati⁵**

^{1*,3} Program Doktor Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret,
Surakarta, Indonesia

² Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung,
Indonesia

⁴ Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom,
Bandung, Indonesia

⁵ Program Studi Ilmu Komunikasi, Muhamadiyah Ponorogo, Jawa Timur, Indonesia

E-mail: ¹pramana@student.uns.ac.id, ³prahastiwi@staff.uns.ac.id,
²chnisaw@telkomuniversity.ac.id, ⁴rifqiabz@telkomuniversity.ac.id, ⁵eli_purwati@umpo.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mempengaruhi tatanan sosial masyarakat. Fenomena berkembangnya kecerdasan buatan atau yang dikenal dengan istilah Artificial Intelligence (AI) telah mengubah banyak aspek dalam kehidupan manusia. Produksi konten menggunakan AI telah mengubah cara berkomunikasi manusia. Hal tersebut semakin tampak pada level komunikasi interpersonal sebagai dasar interaksi sesama manusia sebagai makhluk sosial. Sejalan dengan perkembangan AI yang semakin pesat, hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi kajian komunikasi dalam melihat pergeseran yang timbul. Oleh karenanya, artikel ini bermaksud menggali bagaimana AI sebagai sebuah kemajuan teknologi mampu memengaruhi komunikasi interpersonal dengan menganalisa peran AI sebagai fasilitator komunikasi melalui platform digital pesan instan, media sosial hingga asisten virtual. Melalui telaah literatur dengan basis data elsevier dan google scholar, buku cetak maupun elektronik serta sumber penunjang lainnya, Makalah ini mendeskripsikan evolusi komunikasi interpersonal sebagai bagian dari adaptasi terhadap perubahan teknologi komunikasi. Berbeda dengan teknologi pendahulunya yang hanya berperan sebagai saluran komunikasi, AI merupakan teknologi yang mampu menggeser peran komunikator dalam komunikasi interpersonal.

Kata Kunci: *Artificial Intelligence; Adaptasi; Evolusi; Interpersonal*

Diserahkan : 2023-03-12,
Direvisi : 2023-04-23,
Diterima : 2023-06-06,

Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial dilisensikan di bawah Lisensi | 214
Creative Commons Atribusi-NonKomersial
4.0 Internasional. (CC BY-NC 4.0)



ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology has affected the social order of society. The phenomenon of the development of artificial intelligence (AI) has changed many aspects of human life. Content production using AI has changed the way humans communicate. This is increasingly evident at the level of interpersonal communication as the basis of human interaction as social beings. In line with the rapid development of AI, this is a challenge for communication studies in seeing the shifts that arise. Therefore, this article intends to explore how AI as a technological advancement can affect interpersonal communication by analyzing the role of AI as a communication facilitator through digital platforms of instant messaging, social media, and virtual assistants. Through a literature review using Elsevier and Google Scholar databases, printed and electronic books, and other supporting sources, this paper describes the evolution of interpersonal communication as part of the adaptation to changes in communication technology. Unlike its predecessor technologies that only act as communication channels, AI is a technology that can shift the role of communicators in interpersonal communication.

Keywords: *Artificial Intelligence; Adaptation; Evolution; Interpersonal*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mempengaruhi tatanan sosial masyarakat. Seorang Profesor dari University of Zlina bahkan menggunakan istilah determinisme teknologi dalam menggambarkan keyakinan bahwa teknologi merupakan pemrakarsa utama transformasi masyarakat (Hauer, 2017). Dampak perkembangan teknologi komunikasi tampak dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari cara individu berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain hingga cara mengakses informasi dan keterlibatan dalam kegiatan sosial. Dalam beberapa dekade terakhir, munculnya internet merupakan salah satu inovasi paling berpengaruh dalam sejarah manusia. Pesatnya laju perkembangan teknologi berbasis internet memaksa masyarakat untuk dapat beradaptasi sebagai bagian dari kehidupan sosial. Diantara banyak dampak perkembangan teknologi, perkembangan sistem kecerdasan buatan menjadi temuan yang memberikan dampak signifikan bagi masyarakat global.

Fenomena berkembangnya kecerdasan buatan atau yang dikenal dengan istilah *Artificial Intelligence* (AI) telah mengubah banyak aspek dalam kehidupan manusia. Diantara banyak pengertian mengenai AI, Sheikh dkk. dalam bukunya berjudul *Mission AI The New System Technology* menyimpulkan bahwa AI dipahami sebagai teknologi yang memungkinkan mesin untuk meniru berbagai ketrampilan manusia yang kompleks (Sheikh et al., 2023). Pemahaman lainnya, AI dilihat sebagai teknologi terdepan di era revolusi industri keempat dengan kemampuan untuk menggabungkan perilaku dan kecerdasan manusia ke dalam mesin atau sistem (Sarker, 2022). Berbagai konten digital mulai dari tulisan, gambar, video, hingga suara tertentu sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat diciptakan dengan mudah berkat adanya AI yang semakin berkembang. Oleh karenanya, kemudahan dan kenyamanan

merupakan salah satu manfaat utama yang muncul dari adopsi AI secara lebih luas. Banyak kebutuhan manusia atas informasi dapat dipenuhi oleh AI, antara lain penggunaan AI dalam kebutuhan penulisan akademis dapat membantu penulisan termasuk pemeriksaan tata bahasa, alat bantu menulis, dan bahkan program yang dapat membuat karya tulis seperti esai tanpa bantuan manusia (Marzuki et al., 2023). Dalam hal pengembangan bisnis, AI berkembang dan mampu memiliki kemampuan untuk mentransformasi bisnis bahkan mencakup perekonomian global (Soni et al., 2020). Dalam tata kelola pemerintahan, AI dapat berkontribusi dalam membentuk masa depan layanan kesehatan (Hoff, 2023). Begitu pula dalam berkomunikasi, memasuki era yang serba digital AI mampu menciptakan konten-konten yang lazimnya di produksi oleh manusia. Bahkan, dalam menunjang aktivitas dalam penggunaan gawai dan internet, muncul adanya asisten virtual berbasis AI yang mampu membantu dan memberikan berbagai kemudahan tertentu. Asisten virtual merupakan agen perangkat lunak yang akan melakukan tugas dan layanan berdasarkan perintah atau pertanyaan dalam mendukung aktivitas pribadi (M et al., 2023).

Produksi konten menggunakan AI telah mengubah cara berkomunikasi manusia. Hal tersebut semakin tampak pada level komunikasi interpersonal sebagai dasar interaksi sesama manusia sebagai makhluk sosial. Komunikasi interpersonal mengacu pada transmisi informasi antara setidaknya dua individu (Abed et al., 2023). Oleh sebab itu, dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal melibatkan manusia sebagai pelaku didalamnya. Dalam kajian keilmuan komunikasi, dipahami adanya komunikasi termediasi yang semakin berkembang sejalan dengan adanya teknologi berbasis internet. Dalam hal tersebut, AI melekat dan tidak terpisahkan sebagai bagian dari komunikasi yang termediasi. Sebuah tulisan dari Hancock, dkk. mendefinisikan AI dalam komunikasi termediasi sebagai komunikasi interpersonal di mana agen cerdas beroperasi atas nama komunikator dalam memodifikasi, menambah, atau menghasilkan pesan untuk mencapai tujuan komunikasi (Hancock et al., 2020).

AI tidak sekedar memberikan wacana kemudahan, namun juga memiliki tantangan tersendiri dalam penggunaannya. Diantaranya tantangan penggunaan AI, isu keamanan data menjadi kekhawatiran tersendiri. Memasuki era *big data*, AI banyak digunakan dalam teknologi jaringan komputer sehingga lapisan fungsional dan struktural sistem jaringan komputer dioptimalkan secara komprehensif, akan tetapi berpotensi menimbulkan ancaman terhadap berbagai dunia maya dan infrastuktur fisik (Zeng, 2022).

Kajian komunikasi berfokus pada manusia sebagai pelakunya (Littlejohn et al., 2021). Akan tetapi, kemunculan AI menggeser keyakinan tersebut dengan menempatkan sistem digital atau mesin sebagai pelaku komunikasi baik sebagai komunikator. Pertanyaan besar yang muncul dari kondisi tersebut ialah bagaimana jika pelaku komunikasi yang terlibat tidak sebatas manusia ?. Menjawab hal tersebut, ilmuan Stephen W. Littlejohn, dkk. dalam karya berjudul *Theories of Human Communication* edisi 11 memunculkan model pemikiran baru yang disebut dengan komunikasi di luar manusia. Pemahaman baru yang dimunculkan guna menjawab keterbatasan model komunikasi tradisional yang sebelumnya mencakup keterlibatan

elemen komunikator, pesan dan media. Lebih dari itu, Littlejohn, dkk. menambahkan interaksi manusia dengan makhluk hidup serta benda mati lainnya (Littlejohn et al., 2017). Dari pemahaman tersebut, sub pembahasan yang terkait ialah keterlibatan AI sebagai bagian dari komunikasi manusia dengan mesin. Seorang teorisi Andrea L. Guzman menengaskan bahwa komunikasi manusia dengan mesin merupakan konsep dan area penelitian komunikasi sebab terkait dengan penciptaan makna di antara manusia dan mesin (Guzman, 2018) .

AI merupakan hasil perkembangan teknologi berbasis internet yang secara signifikan mempengaruhi proses komunikasi interpersonal. Jauh sebelum dikenal istilah AI, telah muncul dan dikenal juga produk pendahulu yang diketahui mampu memainkan peran dan fungsi sebagai mediator dalam pertukaran pesan atau proses komunikasi antar individu, seperti *website*, pesan instan, media sosial, dan berbagai produk lainnya. Pada berbagai perkembangan tersebut, teknologi berperan sebagai medium dalam proses komunikasi ataupun pertukaran pesan yang terjadi. Akan tetapi berbeda dengan AI, kemampuan menciptakan konten dan berbagai pesan layaknya manusia menempatkan AI tidak hanya sebagai medium namun juga mengambil peran komunikator dan komunikasi dalam sebuah proses komunikasi.

Sejalan dengan perkembangan AI yang semakin pesat, hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi kajian komunikasi dalam melihat pergeseran yang timbul. Oleh karenanya, artikel ini bermaksud menggali bagaimana AI sebagai sebuah kemajuan teknologi mampu memengaruhi komunikasi interpersonal dengan menganalisa peran AI sebagai fasilitator komunikasi melalui *platform* digital pesan instan, media sosial hingga asisten virtual. Sehingga dari langkah tersebut dapat ditemukan bagaimana kemunculan AI mampu memengaruhi dinamika komunikasi interpersonal termasuk dalam gaya berkomunikasi. Dengan demikian, artikel ini dirancang dengan judul Beradaptasi dengan Perubahan Teknologi: Kecerdasan Buatan dan Evolusi Komunikasi Interpersonal

KAJIAN TEORI

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang spesifik. Secara umum, komunikasi dipahami sebagai penggunaan simbol-simbol untuk merepresentasikan ide sehingga makna dapat dibagikan (Solomon & Theiss, 2013). Lebih lanjut, Solomin & Theiss dalam tulisan yang sama memberikan pemahaman bahwa komunikasi interpersonal lebih merujuk secara sepsifik pada komunikasi yang terjadi di antara orang-orang dan menciptakan ikatan pribadi di antara mereka. Oleh sebab itu, orang-orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal memiliki kekuatan untuk mempengaruhi satu sama lain sebagai individu dan sebagai mitra yang saling berhubungan (Lane, 2010). Komunikasi interpersonal merupakan bagian utama dari keberadaan manusia yang perlu dipahami oleh setiap orang yang berpendidikan (DeVito, 2013). Maka dari itu, komunikasi interpersonal bersifat penting untuk dipahami bagi setiap yang belajar dalam bidang komunikasi.

METODE PENELITIAN

Makalah ini merupakan kajian berbasis tinjauan literatur dalam melihat pengaruh perubahan teknologi AI dalam evolusi komunikasi interpersonal. Data dihimpun melalui berbagai karya ilmiah dalam bentuk buku cetak maupun sumber elektronik, serta jurnal-jurnal penelitian dengan basis data elsevier dan google scholar sebagai sumber publikasi ilmiah yang dengan kredibilitas tingkat internasional. Pencarian dilakukan melalui *website* terkait maupun melalui aplikasi pencarian Publish or Perish. Pencarian dilakukan menggunakan kata kunci *interpersonal communication; human; artificial technology*. Melalui pencarian tersebut pada basis data elsevier ditemukan hasil pencarian sejumlah 240 publikasi ilmiah terkait yang selanjutnya dilakukan filterisasi sesuai dengan kajian yang sesuai dengan penulisan makalah ini. Hasil lainnya, pencarian melalui Publish or Perish melalui kata kunci yang sama menemukan 3 makalah terkait. Pola pencarian lainnya juga dimungkinkan dalam memperkaya literatur penyusunan makalah ini. Penulis tidak membatasi pencarian pada kurun waktu tertentu guna memperkaya temuan dan perspektif sejarah terkait dengan evolusi komunikasi interpersonal, khususnya menyikapi perkembangan teknologi.

PEMBAHASAN

Perkembangan Teknologi Komunikasi

Perkembangan teknologi komunikasi telah mengalami kemajuan yang signifikan seiring berjalannya waktu. Perkembangan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan banyak peluang bagi masyarakat di seluruh dunia (Ayanso et al., 2014). Dalam aspek komunikasi interpersonal, kemunculan berbagai teknologi mampu menjadi saluran yang memediasi komunikasi yang menembus batas ruang dan wilayah. Bahkan, media yang dulunya hanya melengkapi interaksi tatap muka kini digunakan untuk menggantikan aktivitas tersebut (Choi & Choung, 2021). Secara garis besar, penelusuran dalam penyusunan makalah ini menemukan perkembangan teknologi sebagai saluran komunikasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pesawat Telepon

Penemuan telepon merupakan proses yang panjang dengan Alexander Graham Bell cenderung dianggap sebagai tokoh utama (Behrendt, 2021). Tinjauan sejarah menunjukkan masih adanya perdebatan terkait dengan temuan besar ini, khususnya anggapan terkait keterlibatan tokoh-tokoh dalam penemuan saluran komunikasi ini. Terlepas dari perdebatan tersebut, dalam kajian komunikasi bisa dipahami bahwa ditemukannya telepon membawa kemajuan besar dalam perkembangan komunikasi yang termediasi.

Internet

Internet merupakan salah satu temuan teknologi yang merubah cara berkomunikasi manusia secara drastis. Dalam sebuah artikel hasil penelusuran sejarah, dipahami bahwa konstruksi sejarah jaringan komputer berada pada sekitar Tahun 1950-an dan awal Tahun 1990-an (Campbell-Kelly & Garcia-Swartz, 2013). Internet merupakan gerbang perubahan dalam

komunikasi interpersonal. Baik dalam bertukar pesan maupun pencarian informasi, internet sangat memudahkan individu dalam aksesnya. Internet sebagai bagian dari teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan persepsi kebutuhan informasi dan pemenuhannya (Rumata & Sakinah, 2020).

Media Sosial

Kemunculan media sosial telah mengubah lanskap komunikasi. *Platform* seperti Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn memungkinkan individu untuk terhubung dengan individu lain diberbagai belahan dunia, berbagi pemikiran, foto, dan video serta berkomunikasi secara *real-time* baik melalui pesan pribadi maupun kolom komentar. Munculnya media sosial merubah seluruh dinamika situasi karena media sosial mampu mengandaikan kreativitas, timbal balik, dan keterlibatan (Vevere, 2015)

Internet of Things (IoT)

IoT merupakan sebuah paradigma baru yang memungkinkan komunikasi antara perangkat elektronik dan sensor melalui internet untuk mempermudah berbagai aktivitas dalam kehidupan (Kumar et al., 2019). Konsep IoT melibatkan hubungan antara perangkat elektronik, sensor, dan objek lainnya ke internet, memungkinkan pertukaran data dan komunikasi antar perangkat. Hal ini memungkinkan manusia untuk mengendalikan dan berkomunikasi dengan perangkat sisten di sekitar, seperti rumah pintar, kendaraan terhubung serta perangkat *wearable*.

Artificial Intellegence (AI)

Teknologi AI telah berdampak pada cara manusia berkomunikasi. Diantara berbagai temuan teknologi dalam komunikasi, AI merupakan perubahan yang memiliki signifikansi tinggi dalam mempengaruhi cara berkomunikasi manusia. Sebuah hasil penelitian menunjukkan, Diskusi secara interpersonal terkait teknologi, namun masyarakat dapat menggunakan pesan media dalam memahami dan mengevaluasi AI (Brewer et al., 2022).

Perkembangan teknologi komunikasi terus berlanjut, dengan peningkatan kecepatan internet, pengembangan kapasitas jaringan, pengembangan AI dan penerapan teknologi baru seperti realitas virtual dan *augmented reality*. Keduanya tidak dibahas lebih lanjut dalam makalah ini sebagai pembatasan diskusi. Akan tetapi, hal-hal tersebut dipahami telah mengubah cara manusia berkomunikasi, memperluas konektivitas global, dan memberikan kesempatan baru dalam pertukaran informasi dan interaksi yang tidak terbatas antar manusia saja.

Evolusi Komunikasi Interpersonal

Evolusi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dipahami sebagai perubahan atau perkembangan secara perlahan-lahan dan berangsur (*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, n.d.). Dari berbagai definisi yang telah dijabarkan sebelumnya terkait komunikasi interpersonal, dapat dipahami bahwa pada awal kemunculan dan berkembangnya, komunikasi interpersonal dipahami sebatas pada keterlibatan manusia seperti yang pada pemahaman yang

dipaparkan (DeVito, 2013; Lane, 2010; Solomon & Theiss, 2013). Namun, perkembangan zaman menunjukkan kondisi yang dinamis. Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi merubah banyak hal, termasuk dalam proses komunikasi interpersonal. Kemajuan teknologi memunculkan berbagai kanal yang mampu menjadi medium dalam proses pertukaran pesan berbasis teknologi komputer. Hal ini kemudian memunculkan perspektif kajian baru dalam keilmuan komunikasi yang disebut dengan *Computer Mediated Communication* (CMC).

Secara teknis, kajian CMC kali pertama dikenal beberapa tahun lepas Perang Dunia II melalui pertukaran prototipe email pada awal tahun 1960-an (Thurlow et al., 2004). Seorang teorisi Charles R. Berger menyebut, bermula pada periode waktu tersebut, kajian teori dan penelitian komunikasi interpersonal telah menunjukkan pertumbuhan yang eksplosif dalam berbagai dimensi (Berger, 2014). Berdasarkan tinjauan sejarah tersebut, diketahui bahwa temuan awal teknologi dalam memediasi komunikasi dipergunakan dalam kanal komunikasi interpersonal dimana email merupakan kanal pertukaran pesan yang bersifat interpersonal. CMC menjadi temuan besar dalam perkembangan kajian komunikasi. Hal tersebut karena CMC menjawab berbagai keterbatasan komunikasi di masa lalu: tatap muka, membutuhkan waktu yang relatif lama, tenaga, biaya (Laksana & Fadhilah, 2021). Oleh karena kemudahan tersebut, praktik komunikasi interpersonal termediasi semakin berkembang dan meluas.

Saluran berkirim pesan semakin berkembang sejalan dengan munculnya temuan-temuan teknologi berbasis digital. Muncul berbagai *platform* pesan instan, media sosial, hingga kanal yang mendukung panggian video yang memberikan banyak pilihan bagi pengguna untuk memilih saluran komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi interpersonal. Saluran dalam istilah lain juga dipahami sebagai perantara. Pemahaman komunikasi tradisional memandang media pada peran kecil sebagai komponen dalam proses komunikasi (Cathcart & Gumpert, 1983). Oleh karenanya, diketahui bahwa kajian komunikasi memandang media sebagai produk teknologi sebatas sebagai saluran dalam pertukaran pesan.

Konsep pemahaman tersebut kemudian berevolusi, mengalami pergeseran yang luar biasa dengan munculnya teknologi yang disebut dengan *Artificial Intellegence* (AI) atau yang lebih dikenal dengan istilah kecerdasan buatan. Hasil telaah sejarah yang dilakukan Haenlein dan Kaplan menyebutkan, meskipun sulit untuk diketahui secara pasti, namun akar dari AI memungkinkan untuk ditelusuri pada kisaran Tahun 1940-an (Haenlein & Kaplan, 2019). Melalui perspektif komunikasi, kemudian sebuah pertanyaan besar muncul: bagaimana AI sebagai sebuah media mampu mempengaruhi proses komunikasi manusia ?. Pada awal kemunculannya, penggunaan istilah AI didasari dengan asumsi bahwa komputer merupakan mesin yang universal, termasuk penggunaannya untuk mensimulasikan kompleksitas otak manusia (Batty, 2022). Dalam hal berkomunikasi, Sebuah tinjauan dari Hohenstein dkk. menyebutkan bahwa konsekuensi sosial dari penguasaan AI untuk berkomunikasi masih belum tereksplorasi (Hohenstein et al., 2023).

Menyikapi perkembangan teknologi AI yang turut mempengaruhi komunikasi manusia, ilmuwan dan para teori kemudian memunculkan konsep pemikiran baru terkait dengan komunikasi di luar manusia. Pemahaman ini menjawab keterbatasan konsep komunikasi tradisional yang menombatkan manusia sebagai komunikator. Lebih dari itu, komunikasi di luar manusia memandang komunikasi antara manusia dengan entitas hidup bahkan benda mati lainnya (Littlejohn et al., 2017, 2021). Dalam kajiannya, Littlejohn dkk., menyebut AI sebagai bagian komunikasi di luar manusia, yaitu komunikasi dengan mesin. Komunikasi manusia dengan mesin didefinisikan sebagai penciptaan makna antara manusia dan mesin (Guzman, 2018).

Berdasarkan pandangan tersebut, pergeseran besar dalam komunikasi interpersonal telah tampak jelas. Keberapaan teknologi yang diterima sebagai saluran pengiriman pesan, memasuki era perkembangan AI teknologi tersebut mampu memproduksi pesan layaknya komunikator berdasarkan perintah atau stimulan tertentu. Komunikator dipahami tidak terbatas pada manusia sebagai pelaku komunikasi, namun juga AI dalam wujud mesin sebagai produk dari kemajuan teknologi. AI telah memungkinkan pengembangan berbagai teknologi yang dapat digunakan dalam komunikasi interpersonal. Beberapa peran AI dalam komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

Chatbot

Chatbot dipahami sebagai robot yang berkomunikasi dengan manusia yang bekerja dengan basis AI dan beroperasi dengan struktur permintaan dan respon (Lee, 2020). Dengan kata lain, Chatbot merupakan program komputer yang dirancang untuk mensimulasikan percakapan manusia melalui interaksi teks dan suara. Dalam komunikasi interpersonal, pengembangan Chatbot dapat berguna dalam berbagai kebutuhan, diantaranya: layanan pelanggan, pencarian informasi dan berbagai bantuan personal lainnya. Sebagai layanan pelanggan, Chatbot digunakan dalam membangun komunikasi dengan konsumen dan memastikan pengalaman yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Xu et al., 2022). Contoh nyata lainnya, Chatbot menjadi bagian dari strategi komunikasi Pemerintah Indonesia dalam menyediakan berbagai layanan kebutuhan informasi masyarakat selama masa Pandemi COVID-19 (Untari, 2020). Dalam proses komunikasi interpersonal, perkembangan teknologi Chatbot berbasis AI tentu menjadi bagian perwujudan komunikasi manusia dengan mesin lewat interaksi yang terjadi.

Asisten Virtual

Sejalan dengan perkembangan AI, dikenal pula istilah asisten virtual. Dengan stimulan atau perintah yang hampir sama seperti Chatbot, asisten virtual lebih berfungsi sebagai asisten pribadi digital yang dapat merespon permintaan, menjawab pertanyaan, memberikan saran, bahkan melakukan tugas tertentu sesuai dengan intruksi pengguna. Definisi lain menyebut asisten virtual pada dasarnya merupakan serangkaian bahasa pemrograman dengan basis *Natural Language Program* (NLP) yang memungkinkan pengguna untuk berbicara dan mendapatkan respon berupa balasan dari aplikasi dengan cara yang sama halnya dengan apa

yang terjadi pada individu-individu lainnya. (Perdana & Irwansyah, 2019). Beberapa program asisten virtual yang banyak digunakan diantaranya Amazon Alexa, Google Assistant, dan juga Apple Siri (Palanica & Fossat, 2021).

Penerjemah Otomatis

Penerjemah otomatis berbasis AI merupakan proses penerjemahan teks atau ucapan dari satu bahasa ke bahasa lain melalui algoritma berbasis AI. Penerjemahan otomatis mengamalkan kemampuan mesin untuk memahami dan memproses bahasa manusia. Hal ini tentu menunjang bagi komunikasi yang terbatas pada keterbatasan pemahaman bahasa asing. Dengan menggunakan AI ini, mempermudah pengguna dalam memahami maupun menyusun pesan sesuai dengan kebutuhan bahasa yang dikuasai. Akurasi hasilnya tergantung pada kompleksitas dan sifat bahasa yang dituju (Nandasara et al., 2019).

Produk teknologi berbasis AI secara signifikan mempengaruhi cara komunikasi interpersonal.

Pengaruh komunikasi tersebut menimbulkan beberapa dampak diantaranya: efisiensi dan ketersediaan dalam memberikan tanggapan cepat. Penggunaan AI tidak terbatas pada batasan waktu layaknya komunikasi antar sesama manusia. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi dan tanggapan sesuai kebutuhan. Dengan demikian, penggunaan AI secara tidak langsung meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam berkomunikasi. Akan tetapi, meskipun kemudahan tersebut di depan mata, penggunaan AI tetap memunculkan tantangan tersendiri dalam kehidupan sosial manusia. Berbagai gangguan dalam berkomunikasi tetap melekat pada proses komunikasi yang terjadi. Akurasi informasi yang diberikan perlu adanya validasi dari sumber lain yang bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya.

KESIMPULAN

Komunikasi hakikatnya dipahami sebagai proses pertukaran pesan antar komunikator melalui saluran tertentu. Kajian komunikasi berkembang dalam melihat komunikasi interpersonal yang termediasi. Kemajuan teknologi membawa pergeseran besar dalam memediasi komunikasi interpersonal. Teknologi membentuk berbagai saluran komunikasi interpersonal. Model komunikasi tradisional melihat komunikator terbatas pada manusia. Pada perkembangannya, perspektif komunikasi mengalami perkembangan menuju arah komunikasi di luar manusia. Diantaranya adalah kemunculan AI sebagai perwujudan komunikasi manusia dengan mesin. Evolusi komunikasi interpersonal terjadi seiring dengan berkembangnya AI. Tidak hanya berperan sebagai saluran, AI mampu memproduksi pesan dan mengambil peran komunikator dalam komunikasi interpersonal. Hasil penelusuran literatur merujuk bahwa AI mampu meningkatkan efisiensi dalam komunikasi interpersonal melalui Chatbot, asisten virtual bahkan penerjemahan otomatis. Namun, diantara kemudahan yang ditawarkan, pesan yang di produksi melalui AI tetap diperlukan validasi melalui sumber informasi yang jelas kredibilitasnya. Penelitian lanjutan diperlukan dalam mendalami pengaruh AI dalam proses komunikasi interpersonal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abed, L. G., Abed, M. G., & Shackelford, T. K. (2023). Interpersonal Communication Style and Personal and Professional Growth among Saudi Arabian Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph20020910>
- Ayanso, A., Cho, D. I., & Lertwachara, K. (2014). Information and Communications Technology Development and the Digital Divide: A Global and Regional Assessment. *Information Technology for Development*, 20(1), 60–77. <https://doi.org/10.1080/02681102.2013.797378>
- Batty, M. (2022). The emergence and evolution of urban AI. *AI and Society*, 38, 1045–1048. <https://doi.org/10.1007/s00146-022-01528-6>
- Behrendt, F. (2021). Telephones, music and history: From the invention era to the early smartphone days. *Convergence*, 27(6), 1678–1695. <https://doi.org/10.1177/13548565211028810>
- Berger, C. R. (2014). 1. Interpersonal communication : Historical foundations and emerging directions. In C. R. Berger (Ed.), *Interpersonal Communication*. De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110276794.3>
- Brewer, P. R., Bingaman, J., Paintsil, A., Wilson, D. C., & Dawson, W. (2022). Media Use, Interpersonal Communication, and Attitudes Toward Artificial Intelligence. *Science Communication*, 44(5), 559–592. <https://doi.org/10.1177/10755470221130307>
- Campbell-Kelly, M., & Garcia-Swartz, D. D. (2013). The history of the internet: The missing narratives. *Journal of Information Technology*, 28(1), 18–33. <https://doi.org/10.1057/jit.2013.4>
- Cathcart, R., & Gumpert, G. (1983). Mediated interpersonal communication: Toward a new typology. *Quarterly Journal of Speech*, 69(3), 267–277. <https://doi.org/10.1080/00335638309383654>
- Choi, M., & Choung, H. (2021). Mediated communication matters during the COVID-19 pandemic: The use of interpersonal and masspersonal media and psychological well-being. *Journal of Social and Personal Relationships*, 38(8), 2397–2418. <https://doi.org/10.1177/02654075211029378>
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (K. Bowers (ed.); 13th ed.). Pearson Education, Inc. <https://doi.org/10.1080/03634527209377915>
- Guzman, A. L. (Ed.). (2018). *Human-Machine Communication: Rethinking Communication, Technology, and Ourselves*. Peter Lang. <https://doi.org/10.3726/b14414>
- Haenlein, M., & Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 5–14. <https://doi.org/10.1177/0008125619864925>
- Hancock, J. T., Naaman, M., & Levy, K. (2020). AI-Mediated Communication: Definition, Research Agenda, and Ethical Considerations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25(1), 89–100. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz022>
- Hauer, T. (2017). Education, Technological Determinism and New Media. *International Journal of English, Literature and Social Science (IJELS)*, 2(2). <https://doi.org/10.21125/inted.2017.2401>
- Hoff, J. L. (2023). Unavoidable futures? How governments articulate sociotechnical



- imaginaries of AI and healthcare services. *Futures*, 148(February), 103131. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2023.103131>
- Hohenstein, J., Kizilcec, R. F., DiFranzo, D., Aghajari, Z., Mieczkowski, H., Levy, K., Naaman, M., Hancock, J., & Jung, M. F. (2023). Artificial intelligence in communication impacts language and social relationships. *Scientific Reports*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-30938-9>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (n.d.). Kbbi.Web.Id. <https://kbbi.web.id/pelestarian>
- Kumar, S., Tiwari, P., & Zymbler, M. (2019). Internet of Things is a revolutionary approach for future technology enhancement: a review. *Journal of Big Data*, 6(1). <https://doi.org/10.1186/s40537-019-0268-2>
- Laksana, N. Y., & Fadhilah, A. (2021). Computer-mediated communication and interpersonal communication in social media Twitter among adolescents. *Journal of Social Studies (JSS)*, 17(1), 65–78. <https://doi.org/10.21831/jss.v17i1.39015>
- Lane, S. D. (2010). *Interpersonal Communication Competence and Context* (2nd ed.). Pearson Education, Inc.
- Lee, S. B. (2020). Chatbots and Communication: The Growing Role of Artificial Intelligence in Addressing and Shaping Customer Needs. *Business Communication Research and Practice*, 3(2), 103–111. <https://doi.org/10.22682/bcrp.2020.3.2.103>
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of Human Communication* (11th ed.). Waveland Press, Inc.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2021). *Theories of Human Communication* (12th ed.). Waveland Press, Inc.
- M, A. S. R., Vyshnavi, Kumar, C. R., & Saumya. (2023). Virtual Assistant Using Artificial Intelligence and Phyton. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*, 7(2), 1116–1119. <https://doi.org/10.33564/ijeast.2023.v08i02.053>
- Marzuki, Widiati, U., Rusdin, D., Darwin, & Indrawati, I. (2023). The impact of AI writing tools on the content and organization of students' writing: EFL teachers' perspective. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2236469>
- Nandasara, S. T., Mikami, Y., Mohideen, A., & Tharangie, K. G. D. (2019). Automated Language Translation: Opportunities and Impact on the Society. *International Journal of Computer Applications*, 178(34), 43–50. <https://doi.org/10.5120/ijca2019919232>
- Palanica, A., & Fossat, Y. (2021). Medication Name Comprehension of Intelligent Virtual Assistants: A Comparison of Amazon Alexa, Google Assistant, and Apple Siri Between 2019 and 2021. *Frontiers in Digital Health*, 3(May), 1–5. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2021.669971>
- Perdana, R. P., & Irwansyah, I. (2019). Implementasi Asisten Virtual Dalam Komunikasi Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Pelanggan Telkomsel). *Jurnal Komunikasi*, 11(2), 183. <https://doi.org/10.24912/jk.v11i2.5491>
- Rumata, V. M., & Sakinah, A. M. (2020). The Impact of Internet Information and Communication Literacy and Overload, as Well as Social Influence, on ICT Adoption by Rural Communities. *Asia-Pacific Journal of Rural Development*, 30(1–2), 155–174. <https://doi.org/10.1177/1018529120977250>
- Sarker, I. H. (2022). AI-Based Modeling: Techniques, Applications and Research Issues Towards Automation, Intelligent and Smart Systems. *SN Computer Science*, 3(158), 1–20. <https://doi.org/10.1007/s42979-022-01043-x>



- Sheikh, H., Prins, C., & Schrijvers, E. (2023). Mission AI: The New System Technology. In *Mission AI*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-21448-6>
- Solomon, D., & Theiss, J. (2013). *Interpersonal Communication Putting Theory into Practice*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351174381>
- Soni, N., Sharma, E. K., Singh, N., & Kapoor, A. (2020). Artificial Intelligence in Business: From Research and Innovation to Market Deployment. *Procedia Computer Science*, 167(2019), 2200–2210. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.03.272>
- Thurlow, C., Lengel, L., & Tomic, A. (2004). *Computer Mediated Communication Social Interaction and the Internet*. The Sage Publications Ltd.
- Untari, I. M. (2020). Chatbots and Government Communications in Covid-19 Pandemic. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, IX(2), 98–109. <https://doi.org/10.7454/jki.v9i2.12772>
- Vevere, V. (2015). Impact of Social Media on Interpersonal Communication Patterns. *SOCIALINIŲ MOKSLŲ STUDIJOS SOCIETAL STUDIES*, 7(1), 124–138. <https://doi.org/10.13165/SMS-15-7-1-09>
- Xu, Y., Zhang, J., & Deng, G. (2022). Enhancing customer satisfaction with chatbots: The influence of communication styles and consumer attachment anxiety. *Frontiers in Psychology*, 13(July), 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.902782>
- Zeng, Y. (2022). AI Empowers Security Threats and Strategies for Cyber Attacks. *Procedia Computer Science*, 208, 170–175. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.10.025>

