

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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). Proses komunikasi antarpribadi tidak lagi terbatas pada interaksi langsung manusia saja, tetapi telah diperluas dengan kehadiran AI sebagai mediator atau bahkan sebagai peserta aktif dalam percakapan.

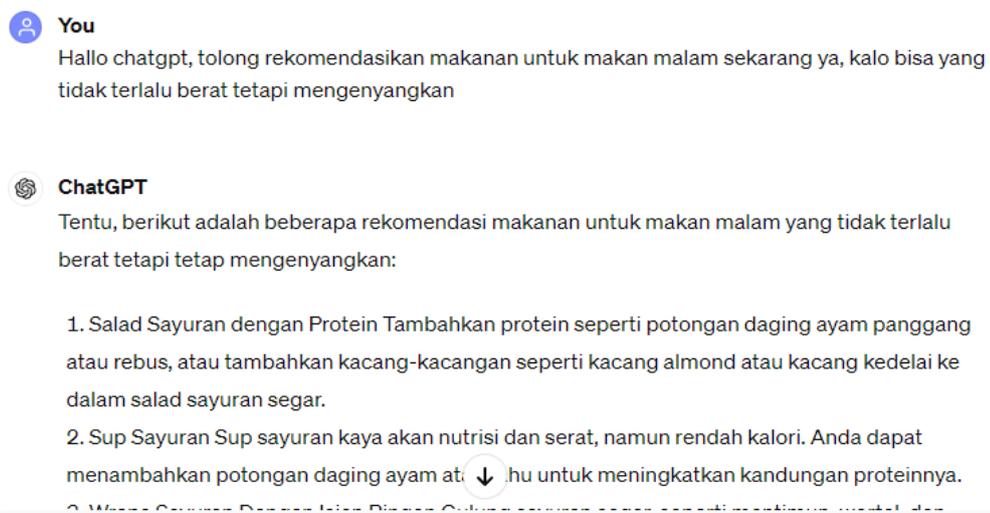
Menurut Luger pada buku Implementasi *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Kehidupan, kecerdasan buatan merujuk pada kemampuan mesin atau sistem komputer untuk meniru atau menunjukkan kecerdasan manusia, yang artinya melibatkan kemampuan sistem untuk mengumpulkan informasi, memahami konteks, melakukan analisis, membuat keputusan, dan belajar dari pengalaman untuk menghadapi tugas yang kompleks (Luger, 2009). Sebagai contoh, pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan asisten virtual seperti Siri atau Google Assistant untuk melakukan berbagai tugas, dari menemukan informasi hingga mengatur jadwal.

Penggunaan *chatbot* yang semakin luas telah memberikan respons yang cepat dan responsif dalam interaksi sehari-hari, baik itu di platform media sosial, situs web, atau aplikasi pesan. Analisis sentimen dan kemampuan pemrosesan bahasa alami memungkinkan AI untuk memahami konteks percakapan dan merespons dengan lebih sesuai, membantu dalam menafsirkan emosi dan niat di balik kata-kata yang digunakan. Selain itu, teknologi AI digunakan dalam personalisasi konten dan rekomendasi, memandu perhatian pengguna pada topik yang mungkin menarik bagi mereka, sehingga memungkinkan percakapan yang lebih relevan. Selain itu, personalisasi konten dan rekomendasi juga berdampak pada komunikasi antarpribadi di kalangan mahasiswa. Mahasiswa sering kali lebih memilih menggunakan untuk berinteraksi tentang keseharian mereka daripada berkomunikasi langsung dengan teman sebaya. Hal ini terutama terjadi karena kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh chatbot dalam memberikan informasi atau solusi untuk masalah sehari-hari mereka.

Selain itu, AI juga dapat membantu mengatasi hambatan bahasa dan budaya dalam komunikasi antarpribadi. Melalui algoritma penerjemah dan fitur pengenalan bahasa, AI memungkinkan individu dari berbagai latar belakang untuk berkomunikasi dengan lebih lancar dan tanpa hambatan bahasa. Ini memfasilitasi pertukaran ide, pengalaman, dan informasi di antara individu yang berasal dari budaya, bahasa, atau negara yang berbeda, sehingga membuka pintu untuk kolaborasi global yang lebih luas dan memperdalam pemahaman lintas budaya. Dengan demikian, AI tidak hanya meningkatkan efisiensi komunikasi antarpribadi,

tetapi juga memperluas ruang lingkup dan kedalaman interaksi lintas budaya dalam era globalisasi yang semakin terkoneksi (Arly et al., 2023). Mahasiswa cenderung merasa lebih nyaman berinteraksi dengan *chatbot* daripada membahas masalah pribadi mereka dengan teman sebaya, terutama jika masalah tersebut bersifat sensitif atau membutuhkan bantuan yang lebih teknis. Dengan demikian, *chatbot* memberikan ruang bagi mahasiswa untuk mencari solusi atau informasi tanpa harus bergantung pada interaksi langsung dengan teman, yang mungkin tidak selalu tersedia atau tidak selalu nyaman untuk dilakukan.

Gambar 1.1  
Contoh Penggunaan Interaksi Menggunakan ChatGPT



Sumber: Peneliti, 2024

AI tetap konsisten dalam pengambilan keputusan karena tidak terombang-ambing oleh perasaan dan tidak merasa lelah seperti manusia. Keputusan AI didasarkan pada analisis data yang logis dan objektif, tidak dipengaruhi oleh perasaan atau suasana hati. Berbeda dengan manusia yang bisa melakukan kesalahan karena faktor emosi atau kelelahan, AI mampu memberikan kinerja yang

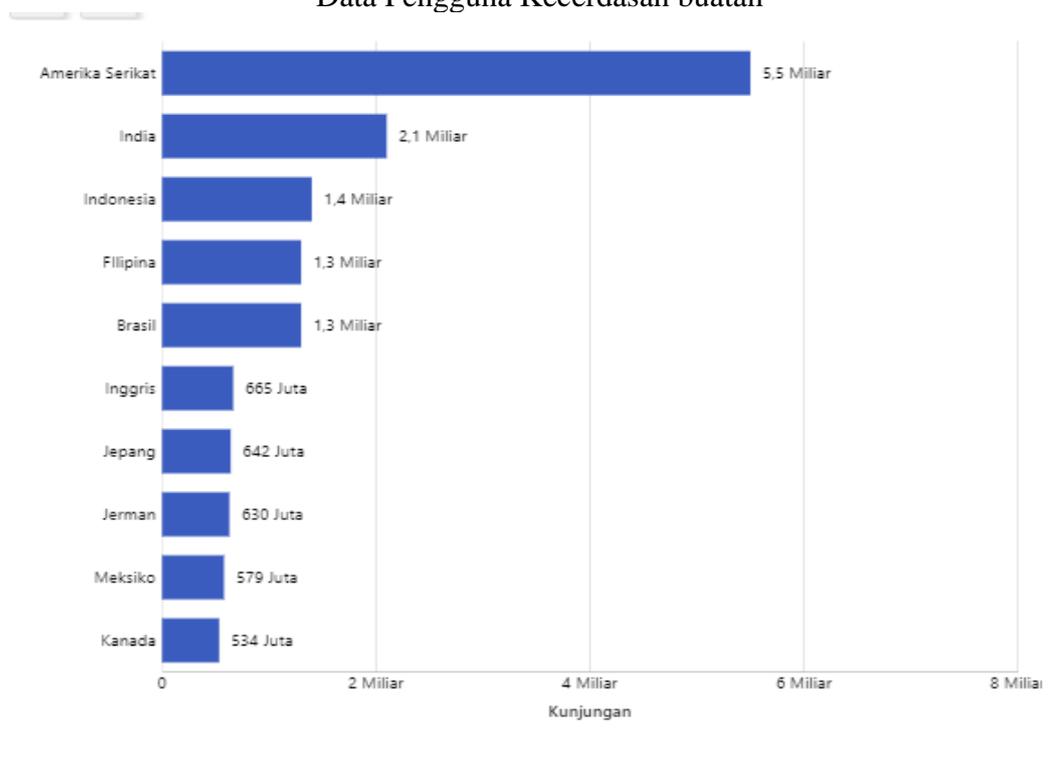
konsisten dan akurat. Selain itu, AI juga dapat berjalan nonstop 24/7 tanpa mengurangi produktivitas akibat kelelahan. Sedangkan manusia membutuhkan istirahat dan tidur untuk menjaga performa puncak. Dengan keunggulan tersebut, AI menjadi sangat berguna untuk berbagai tugas seperti memproses data besar, membuat keputusan yang rumit, dan menjalankan tugas dengan konsistensi tinggi (Ramadhina et al., 2023). Meskipun demikian, penting untuk diingat bahwa *chatbot* tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran teman sebaya dalam komunikasi antarpribadi, tetapi mereka dapat menjadi sumber tambahan yang berguna dalam membantu mahasiswa mengelola kehidupan kesehariannya.

Teknologi kecerdasan buatan telah mengubah cara orang bekerja, belajar, dan berkomunikasi dalam kehidupan. AI pun dapat mempermudah kehidupan para mahasiswa, khususnya mahasiswa di kota Bandung. Perkembangan teknologi terus berkembang, yang berdampak besar pada penggunaan teknologi di semua bidang dan aplikasinya. Tidak hanya bisnis dan pebisnis yang menggunakan teknologi, tetapi mahasiswa juga mulai menggunakannya, terutama di Bandung. Mereka menggunakan teknologi untuk mendapatkan informasi, belajar, dan menyelesaikan tugas. Aplikasi seperti ChatGPT, Canva, Slides Go, Capcut, Grammarly, Parafrase, Google Meet, Zoom (Pramana et al., 2023).

Di tahun 2023, Indonesia mencatatkan diri sebagai salah satu negara dengan jumlah kunjungan terbanyak ke aplikasi kecerdasan buatan AI di dunia, dengan 1,4 miliar kunjungan dari September 2022 hingga Agustus 2023, yang setara dengan 5,60% dari total traffic. Data ini menempatkan Indonesia di peringkat ketiga di dunia dalam hal jumlah kunjungan. Sumber survei dari databoks.Katadata.co.id

melibatkan responden dari Indonesia dengan rentang usia 21 hingga 74 tahun, yang memiliki karakteristik sebagai pebisnis, terdidik, dan mahasiswa (Muhammad, 2024). Kota Bandung, sebagai salah satu kota besar di Indonesia dengan populasi mahasiswa yang besar, turut berkontribusi pada jumlah kunjungan tersebut. Penggunaan AI di kalangan mahasiswa Bandung dapat terlihat dalam berbagai konteks, mulai dari pendidikan dan penelitian hingga pengembangan startup dan aplikasi kesehatan. Dengan demikian, tingginya minat dan adopsi AI di Indonesia, termasuk di Kota Bandung, mencerminkan perkembangan teknologi AI yang drastis di kalangan masyarakat dan pendidikan tinggi.

Gambar 1.2  
Data Pengguna Kecerdasan buatan



Sumber: Databoks Katadata, 2024

Proses komunikasi antarpribadi di kalangan mahasiswa seringkali melibatkan interaksi dengan berbagai pihak, termasuk teman sebaya, dan dosen.

Penggunaan chatbot dalam konteks ini mempengaruhi proses komunikasi antarpribadi dengan memperkenalkan dimensi baru yang melibatkan teknologi. Meskipun chatbot bisa menjadi alat yang efisien dalam memberikan informasi dan solusi, mereka juga memengaruhi aspek-aspek tertentu dari proses komunikasi antarpribadi. Proses komunikasi antarpribadi dapat dilakukan secara tatap muka oleh dua orang atau lebih secara langsung, komunikasi antarpribadi dapat diartikan secara umum yaitu sebagai suatu proses pertukaran makna atau suatu arti antara orang-orang yang saling berkomunikasi satu sama lain dengan bertukar pikiran. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara individu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang melibatkan aspek pribadi.

Komunikasi antarpribadi terjadi ketika seseorang (pengirim pesan) menyampaikan suatu pesan (biasanya dalam bentuk simbol) untuk memengaruhi perilaku individu lain (penerima pesan) dalam konteks komunikasi tertentu. Ini adalah jenis komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang atau lebih dan bisa berbentuk verbal atau nonverbal. Seperti halnya komunikasi pada umumnya, komunikasi antarpribadi memiliki ciri-ciri khas, termasuk adanya aliran pesan dua arah dan umpan balik langsung yang terjadi secara tatap muka.

Menurut Devito Komunikasi antarpribadi merupakan proses penyampaian pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Ngalimun, 2021). Agar komunikasi antarpribadi dikatakan sukses maka para pesertanya harus berpartisipasi satu terhadap yang lain baik pesan verbal maupun nonverbal. Suatu komunikasi antarpribadi harus ditandai dengan adanya umpan balik. Seandainya

kita berbicara dengan orang lain, dan yang diharapkan adalah jawabannya sehingga kita pun bias mengetahui pikirannya, perasaannya, dan melaksanakan apa yang kita maksud. Maka kita bias menyimpulkan komunikasi antarpribadi telah berhasil karena umpan baliknya membuat kita jadi saling mengerti.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui proses komunikasi antarpribadi yang terjadi pada era teknologi kecerdasan buatan yang terjadi pada kalangan mahasiswa di Kota Bandung dengan judul penelitian **“Fenomena Perubahan Proses Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung (Studi Fenomenologi Mengenai Perubahan Proses Komunikasi Antarpribadi Pada Pengguna ChatGPT) “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah makro dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Fenomena Perubahan Proses Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung? “**

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

1. Bagaimana **Motif** Perubahan Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung?
2. Bagaimana **Makna** Perubahan Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung?

3. Bagaimana **Pengalaman** Perubahan Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Fenomena Perubahan Proses Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti maka dapat disampaikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Motif** Perubahan Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung.
2. Untuk Mengetahui **Makna** Perubahan Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung.
3. Untuk Mengetahui **Pengalaman** Perubahan Komunikasi Antarpribadi Pada Era Teknologi Kecerdasan Buatan di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memberi masukan sebagai pemikiran khususnya pada bidang keilmuan komunikasi mengenai proses komunikasi antarpribadi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan lain dari penelitian ini adalah untuk membantu memecahkan masalah yang ada pada objek yang diteliti sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Bagi Peneliti**

Bagi peneliti dapat dijadikan bahan referensi serta pengalaman dan pengetahuan secara mendalam mengenai proses komunikasi antarpribadi pada era teknologi kecerdasan buatan. Selain itu kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti mengenai proses komunikasi antarpribadi.

#### **2. Kegunaan Bagi Universitas Komputer Indonesia**

Sebagai bahan literatur, referensi maupun pedoman penelitian bagi mahasiswa UNIKOM terutama bagi seluruh Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi yang melakukan penelitian pada Tinjauan yang serupa.

#### **3. Kegunaan Bagi Masyarakat**

Diharapkan dapat berguna sebagai informasi tentang proses komunikasi antarpribadi secara mendalam dan masyarakat mengetahui bagaimana perubahan komunikasi yang terjadi pada era teknologi kecerdasan buatan.

#### **4. Kegunaan Bagi Pengguna Kecerdasan buatan.**

Diharapkan dapat berguna sebagai informasi tentang penggunaan kecerdasan buatan pada konteks komunikasi antarpribadi.