

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi berbasis digital yang semakin maju telah memasuki berbagai bidang kehidupan kita mulai dari bidang ekonomi, sosial bahkan gaya hidup (Wijoyo Hadion, 2020:50). Salah satu perusahaan yang mulai menerapkan teknologi dalam internal perusahaan yaitu Jabar Digital Service. Jabar Digital Service merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Layanan Digital yang dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. JDS (Jabar Digital Service) merupakan unit yang dibentuk khusus untuk membantu efisiensi dan akurasi pengambilan kebijakan melalui teknologi dengan berbasis data dan merevolusi pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan hal tersebut Jabar Digital Service merancang layanan khusus internal perusahaan dengan menggunakan layanan Chatbot yang dijuluki Digibot. Layanan Digibot ini untuk memonitoring dan menjalin hubungan komunikasi antara perusahaan dengan karyawan. Tentu untuk membuat pekerjaan menjadi efisien membutuhkan media yang akan menunjang pekerjaan dan komunikasi dengan para karyawan. Layanan Digibot ini hanya dapat di akses dan digunakan oleh karyawan internal perusahaan. Layanan bot sudah mulai dioperasikan sejak 2020 di Jabar Digital Service dengan sebutan Digibot/ DigiTEAM Bot. Digibot memiliki fungsi untuk menyediakan informasi berkaitan dengan perusahaan, seperti pelaporan pekerjaan, meminta data atau berkas dan absensi.

Digibot ini menerapkan teknologi *Natural Language Processing* (NLP), sehingga karyawan dapat lebih mudah mencari berkas menggunakan kata-kata kunci yang digunakan. Dalam buku *Komunikasi Humanoid* mengemukakan bahwa

“*Natural Language Processing* (NLP) merupakan salah satu program AI yang mempelajari pembuatan sistem untuk menerima masukan bahasa alami manusia yang dijadikan jembatan untuk membuat komunikasi antara komunikasi antara mesin dan manusia.”(Husnita, 2019:84)

Jabar Digital Service menghadirkan layanan tersebut guna meningkatkan produktivitas komunikasi perusahaan dan karyawan. Dengan menggunakan digibot berbagai pertanyaan yang diajukan karyawan dapat dijawab secara otomatis tanpa harus bertanya langsung secara tatap muka dengan begitu akan mengefisiensi dari segi waktu. Selain itu, pada Jabar Digital Service terdapat pekerjaan jarak jauh atau *Remote work* dengan menggunakan layanan Digibot dapat memonitor dan mengingatkan pekerjaan dan dapat juga meminta pengaksesan informasi. Melalui teknologi ini telah mempermudah digiteam dalam bekerja efektif. Dalam Jabar Digital Service karyawan cenderung bekerja secara *Remote* sehingga dengan menggunakan Digibot dapat membantu memproses pengajuan kehadiran dan pelaporan shift, data secara otomatis. Teknologi yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan menggunakan kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI). Penerapan kecerdasan buatan ini telah berbagai lanskap di kehidupan kita. Dengan adanya *Artificial Intelligence* (AI) dengan membentuk *Virtual Assistant* guna mempermudah pekerjaan manusia. *Virtual Assistant* yang diimplementasikan adalah layanan Digibot.

Berdasarkan pengembangan yang dilakukan oleh Jabar Digital Service melalui layanan Digiteam ini kini beberapa dinas melihat bahwa dengan

menggunakan layanan ini kinerja dalam Jabar Digital Service ini berjalan efektif untuk karyawan. Melalui hal tersebut kini sudah ada tujuh dinas yang ingin mengadopsi teknologi yang digunakan oleh Jabar Digital Service ke kantor mereka. Hal ini pun dinyatakan oleh pihak Human Resource dari Jabar Digital Service, sebagai berikut:

“Digiteam ini pada akhirnya beberapa dinas melihat bahwa sistem ini itu sangat efektif untuk digunakan oleh tenaga ahli atau non-pns karena kan kalo PNS ada sistem tersendiri. Nah kalo untuk temen-temen non PNS itu belum ada di Jabar, pada akhirnya ada sekitar 7 dinas yang ingin mengintegrasikan sistem kami ke mereka seperti Dinas Pendidikan, Disparbud, Diskom dll. Nah ini adalah sebuah bentuk bahwa sistem digitalisasi ini efektif dan bermanfaat” (Utami, Wawancara Penelitian, 29 Juli 2022

Kini teknologi mulai bergantung pada internet, sehingga teknologi menjadi sebuah sarana untuk mengelola proses komunikasi dan pertukaran pesan. Salah satunya komunikasi interpersonal, sebelum adanya teknologi kita dapat melakukan interaksi secara langsung, tatap muka, melalui surat dan masih memproses secara manual. Berbeda halnya ketika mulai adanya penerapan teknologi revolusi 4.0 kita dapat tersambung dengan sebuah jaringan internet yang dapat kita akses melalui telepon pintar (Smartphone). Pada pelaksanaannya layanan Digibot diakses menggunakan media telegram yang telah menggunakan teknologi *Natural Language Processing* (NLP) sehingga dapat digunakan komunikasi. Setiap karyawan akan dapat melakukan komunikasi dua arah dengan menggunakan kata kunci tertentu. Jabar Digital Service memiliki harapan yang besar untuk merevolusi pemanfaatan teknologi dalam kehidupan bermasyarakat, sebelum ke harapan yang besar Jabar digital Service mengimplementasikan hal tersebut dalam perusahaan internal.

Jabar Digital Service mengembangkan Digibot sebagai otomatisasi layanan dan informasi khusus internal perusahaan yang sudah terintegrasi dengan sistem Digiteam. Telegram merupakan sebuah aplikasi *instant messaging* yang dapat melakukan interaksi dan berkomunikasi. Berdasarkan hasil dari Jurnal *PLO User Interface Based on Telegram Bot* bahwa telegram merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan API sebagai dasar bagi pengguna untuk membuat bot yang dapat digunakan untuk menjadi sarana informasi otomatis (Prastowo et al., 2019:5). Jabar Digital Service menggunakan telegram sebagai media mereka untuk menunjang pekerjaan itu karena telegram merupakan platform yang dapat terintegrasi dengan banyak layanan eksternal.

“Menggunakan telegram karena tele ini dapat terintegrasi dengan beberapa layanan eksternal (Gmail, wiki, music, youtube, dll), tanpa memerlukan nomor telepon dan tanpa perlu diinstal .Karena bot ini telah berjalan di semua platform yang telah mendukung telegram. Selain itu juga dapat dikonfigurasi untuk menjalankan serangkaian intruksi yang diberikan oleh pengguna. Outputnya adalah dapat melakukan perintah (yang sudah tersedia) untuk melakukan pencarian, sebagai penghubung atau pengingat, pengajar, pengintegrasian dll.” (Kusuma, wawancara Penelitian, 2 agustus 2022)

Selama proses penggunaan layanan Digibot yang telah berjalan satu tahun ini mendapatkan respon yang baik dari karyawan. Dengan layanan yang dihadirkan oleh perusahaan untuk membantu meringankan pekerjaan dan mobilitas karyawan. Dengan menggunakan layanan Digibot kini dengan sistem perusahaan *Remote Work* tetap dapat berjalan dengan maksimal dan efisien. Jabar Digital Service tetap mewajibkan karyawannya untuk datang ke kantor setiap hari senin untuk melakukan pelaporan pekerjaan mingguan, meskipun pekerjaan dalam JDS bisa dilakukan secara *remote*. Digibot ini berada dibawah naungan Digiteam sehingga yang bertanggung jawab atas digibot ini adalah Digiteam.

Dalam *Jurnal Unikom Cyber Existence as A Media Information by The Directorate of Information & Communication Technology & Multimedia ifn Delivering Information to Students* mengatakan

“Media online merupakan media yang terhubung melalui internet, sehingga pada akhirnya beberapa instansi dan perusahaan mulai muncul divisi baru dengan bagian ICT atau Multimedia. Bagian baru ini memiliki tugas untuk mengelola data dan informasi perusahaan dengan media internet”. (Surya & Purwaningwulan, 2014: 2)

Bagian IT yang merupakan bagian yang penting terutama dalam perusahaan saat ini fokus menuju digital. Bagian IT ini yang berperan dalam mengintegrasikan teknologi baru ke dalam pengoperasian dengan cara yang terorganisasi dan diinformasikan. Penerapan teknologi yang semakin terus berkembang pesat semakin berlomba menuju digital. Kini melalui layanan digibot telah menjadi bagian dari beberapa perusahaan untuk mempermudah dan efisien terutama untuk mengelola data. Penyampaian pesan dengan menggunakan media digital tentunya akan mengalami hambatan-hambatan yang berasal dari sistem

Menurut Cooper dan James pertukaran komunikasi saat ini tidak terbatas pada komunikasi manusia dengan manusia, tetapi juga dapat mencakup komunikasi manusia dengan mesin dan komunikasi mesin dengan mesin (dalam Maulidiyanti dan Suciati, 2019:24). Perkembangan teknologi menggunakan Digibot menjadi teknologi yang diberi kecerdasan buatan memberikan kemudahan bagi manusia. Tetapi, dengan teknologi kecerdasan buatan akankah mampu untuk mengimbangi manusia ataupun menggantikan manusia.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas, membuat Peneliti tertarik untuk mengambil judul **Transformasi Komunikasi Interpersonal di Era Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung (Studi Kualitatif Deskriptif Transformasi Komunikasi Interpersonal di Era Digital melalui Layanan Digibot dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung).**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka calon peneliti telah merumuskan masalah dalam penelitian ini, terbagi menjadi makro dan mikro.

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Adapun pertanyaan makro dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Transformasi Komunikasi Interpersonal di Era Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung?”

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

Sementara pertanyaan mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana *Pengirim Pesan (Humanoid)* pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung?
2. Bagaimana *Penerima Pesan* pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung?
3. Bagaimana *Hambatan* pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung?

### 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memahami dan mendeskripsikan mengenai Transformasi Komunikasi Interpersonal di Era Digital melalui Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Sementara, tujuan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Pengirim Pesan (*Humanoid*)** pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui **Penerima Pesan** pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui **Hambatan** pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, secara Teoritis dan Praktis sebagai berikut

#### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

Dalam aspek teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan dari pemikiran di bidang Ilmu Komunikasi, terutama terkait Komunikasi Humanoid. Kegunaan teoritis ini kiranya dapat mengembangkan kajian tentang Transformasi komunikasi interpersonal di era digital oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja Karyawan.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, dapat memberikan suatu masukan dalam mengaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Kegunaan praktis diarahkan pada kegunaan sebagai berikut:

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

Penelitian ini bagi peneliti digunakan sebagai pengaplikasian ilmu dari teori yang sudah di dapat semasa kuliah, sehingga dapat pengalaman hingga pengetahuan tentang ilmu baru tentang “Transformasi Komunikasi Interpersonal di Era Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung”.

#### **2. Kegunaan bagi Akademik/ Program Studi.**

Bagi akademik, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan literatur bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, maupun Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi. Secara khusus juga penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya.

#### **3. Kegunaan Bagi Jabar Digital Service**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta informasi terkait layanan perusahaan. Perusahaan akan mendapat *feedback* terhadap pelayanan yang telah diberikan dan semakin berkembang menjadi lebih baik.