

## ASPEK RELASIONAL DALAM PROSES KOMUNIKASI MANUSIA DENGAN MESIN (CHATGPT)

Alya Rahma Zahrani<sup>1</sup>, Raka Rizca Haqqu<sup>2</sup>

Universitas Telkom Bandung<sup>1,2</sup>, Jl. Telekomunikasi, Terusan Buahbatu Bandung  
[alyaarz@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:alyaarz@student.telkomuniversity.ac.id)<sup>1</sup>, [rizcahaqqu@telkomuniversity.ac.id](mailto:rizcahaqqu@telkomuniversity.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*The advancement of artificial intelligence technology has significantly transformed the way humans communicate. This study aims to explore the materiality dimension in the relational aspects of human-machine communication, specifically with ChatGPT. Using a qualitative approach with a case study design, this research involves in-depth interviews and participant observation with ChatGPT users. The results show that users' perceptions and goals greatly influence their interactions with ChatGPT. Users who view ChatGPT as a communication tool tend to use direct commands for efficiency, while users who use prompts to stimulate responses exhibit a more creative and complex approach. Users who interact with ChatGPT as if conversing with a human tend to seek emotional support and respond to ChatGPT as communication partner. ChatGPT is capable of adjusting its language style and responses according to users' needs, demonstrating Artificial intelligence's potential as a communicative actor in human-machine relationships. This study provides new insights into how Artificial intelligence can play a role in the dynamics of human-machine communication and relationships.*

**Keywords:** ChatGPT, Human Machine Communication, Relational Aspect, Materiality

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan telah membawa perubahan signifikan dalam cara manusia berkomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dimensi materialitas dalam aspek relasional komunikasi manusia dengan mesin, khususnya ChatGPT. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap pengguna ChatGPT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan tujuan pengguna sangat mempengaruhi interaksi mereka dengan ChatGPT. Pengguna yang memandang ChatGPT sebagai alat komunikasi cenderung menggunakan perintah langsung untuk efisiensi, sementara pengguna yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus menunjukkan pendekatan yang lebih kreatif dan kompleks. Pengguna yang berkomunikasi dengan ChatGPT seolah-olah berinteraksi dengan manusia cenderung mencari dukungan emosional dan merespons ChatGPT sebagai mitra komunikasi. ChatGPT mampu menyesuaikan gaya bahasa dan respons sesuai dengan kebutuhan pengguna, menunjukkan potensi kecerdasan buatan sebagai aktor komunikatif dalam hubungan manusia-mesin. Penelitian ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana

kecerdasan buatan dapat berperan dalam dinamika komunikasi dan relasi manusia-mesin.

**Kata Kunci:** ChatGPT, Komunikasi Manusia Mesin, Aspek Relasional, Materialitas

## PENDAHULUAN

Teknologi dan media sosial terus berkembang dengan pesat dan membawa perubahan signifikan dalam kehidupan manusia. Cloud computing, Internet of Things (IoT), big data, data science, dan kecerdasan buatan merupakan teknologi yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kecerdasan buatan menjadi inti dari semua teknologi dan evolusi industri 4.0 (Danso et al., 2023). Kecerdasan buatan telah digunakan untuk meningkatkan perkembangan ilmu dan teknologi karena kemampuannya yang luar biasa dalam mengatasi big data, kompleksitas, akurasi tinggi, dan pemrosesannya yang cepat.

Kecerdasan buatan memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang umumnya membutuhkan kecerdasan manusia. Istilah “kecerdasan buatan” hadir ketika mesin memiliki kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang umumnya dihubungkan dengan kemampuan berpikir manusia, seperti belajar dan memecahkan masalah (Shinde & Shah, 2018). Kemampuan kognitif, kemampuan pembelajaran, adaptabilitas, dan pengambilan keputusan dalam kecerdasan buatan memungkinkan otomatisasi tugas-tugas yang sebelumnya akan memakan waktu yang signifikan jika dilakukan oleh manusia (Chen et al., 2020).

Di beberapa tahun terakhir, perkembangan kecerdasan buatan telah membawa perubahan dalam cara manusia berkomunikasi. Semakin banyak manusia yang berinteraksi dengan sistem kecerdasan buatan dalam kehidupan sehari-hari dan di tempat kerja, maka penting untuk memahami apa arti teknologi ini di luar masalah teknis (Westerman et al., 2020). Sehingga penelitian yang berkaitan dengan *Human-Machine Communication* (HMC) menjadi penelitian yang sangat penting untuk masa depan. Penelitian ini akan terus berkembang, dimana kemajuan teknologi tidak untuk dipertanyakan melainkan untuk diadaptasi.

Perkembangan kecerdasan buatan telah mengarah pada konteks komunikasi baru di mana manusia berbicara tidak hanya melalui teknologi, tetapi juga kepada dan bersama

teknologi seolah-olah teknologi merupakan mitra komunikasi yang sah (Westerman et al., 2020). Komunikasi yang dimediasi oleh kecerdasan buatan dapat dilihat sebagai komunikasi interpersonal dimana kecerdasan buatan bertindak atas nama komunikator dengan mengubah, meningkatkan, atau memproduksi pesan untuk mencapai tujuan komunikasi (Hancock et al., 2020). Argumentasi tersebut secara jelas mengkritik konsep dan model teori-teori komunikasi konvensional. Teori komunikasi yang sudah ada mengkonseptualisasikan komunikasi sebagai sebuah proses yang melibatkan manusia, sedangkan teknologi adalah alat atau medium yang digunakan oleh manusia (Littlejohn et al., 2021).

Interaksi yang terjadi antara manusia dan kecerdasan buatan tidak hanya menciptakan bentuk komunikasi baru, tetapi juga memberikan ruang untuk pengembangan relasi yang lebih mendalam antara manusia dan teknologi. Interaksi dengan perangkat dan program yang didukung oleh kecerdasan buatan bersifat dinamis, tidak tetap, dan sangat bergantung pada konteks dan data yang digunakan, beberapa teknologi kecerdasan buatan juga dapat belajar dari mitra komunikasi yaitu penggunaannya dan menyesuaikan interaksinya (A. L. Guzman & Lewis, 2020).

Interaksi yang dinamis dan responsif antara manusia dan kecerdasan buatan dapat mempengaruhi cara individu menafsirkan kecerdasan buatan dalam hubungannya dengan diri individu, serta meningkatkan kepercayaan dan ketergantungan pengguna terhadap kecerdasan buatan. Fenomena ini menarik untuk dikaji karena interaksi manusia dan mesin tidak lagi dipandang sebagai penggunaan media atau alat penunjang, tetapi lebih kepada alat yang beralih peran sebagai rekan. Kecerdasan buatan memungkinkan pelaku sosial atau pesan teknologi menjadi lebih intim, dekat, beragam dalam perwujudannya, dan nyata (Westerman et al., 2020).

Kecerdasan buatan komunikatif merupakan salah satu contoh aplikasi kecerdasan buatan yang telah mengubah cara manusia berkomunikasi. Istilah kecerdasan buatan komunikatif dapat didefinisikan dengan aplikasi seperti perangkat lunak penulisan otomatis atau bot sosial yang dirancang untuk menjalankan tugas-tugas tertentu dalam proses komunikasi yang sebelumnya dikaitkan dengan manusia (A. L. Guzman & Lewis, 2020). Terdapat dua jenis kecerdasan buatan komunikatif yaitu yang dirancang untuk membantu manusia menyelesaikan tujuan tertentu dan berorientasi pada tugas serta

percakapan kecerdasan buatan yang tidak berorientasi tugas yang umumnya digunakan untuk obrolan sosial antara manusia-komputer untuk hiburan dan/atau persahabatan yang melibatkan sisi emosional (Yan, 2018). Beberapa contoh dari kecerdasan buatan komunikatif adalah agen percakapan, robot sosial, dan perangkat lunak penulisan otomatis.

OpenAI, sebuah perusahaan riset dan pengembangan dari Amerika, merilis chatbot baru yang disebut ChatGPT pada November 2022. ChatGPT adalah sebuah model bahasa kecerdasan buatan yang dapat menghasilkan tanggapan mirip manusia terhadap masukan teks dalam berbagai bahasa (Kalla et al., 2023). ChatGPT menggunakan arsitektur *generative pre-trained transformer* (GPT) yang menggunakan jaringan saraf untuk memproses bahasa alami (NLP) dan menghasilkan respons berdasarkan konteks teks yang dimasukkan. Sejak dirilis pada 30 November 2022, ChatGPT telah mencapai 100 juta pengguna aktif hanya dalam dua bulan setelah peluncurannya dan menjadikannya aplikasi dengan pertumbuhan pengguna tercepat dalam sejarah (Lo, 2023).

Kehadiran ChatGPT menimbulkan perdebatan dan tanggapan yang beragam terkait dengan manfaat dan risiko teknologi kecerdasan buatan. ChatGPT dan model bahasa besar lainnya dilihat sebagai teknologi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam penulisan dan tugas percakapan. ChatGPT memiliki kemampuan untuk menghasilkan tanggapan yang lebih mirip dengan manusia dibandingkan dengan model pemrosesan bahasa alami lainnya, seperti chatbot berbasis aturan, dimana ChatGPT dapat membuat percakapan dengan pengguna menjadi lebih bermakna dan menarik sehingga dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna (Kalla et al., 2023). Kemampuan ChatGPT yang canggih mengubah cara manusia berinteraksi dengan teknologi dan membuka jalan untuk era baru kecerdasan buatan yang bersifat percakapan.

Dalam buku Littlejohn, *Theories of Human Communication*, menjelaskan bagaimana konsep *Human Communication Machine* (HMC). Dimana perkembangan komputer, kecerdasan buatan, internet, media sosial, dan teknologi sebagai alat komunikasi telah mengubah cara manusia berinteraksi dengan teknologi di berbagai aspek komunikasi manusia. Komunikasi antara manusia dan mesin mencakup penciptaan

makna melalui teknologi. Penggunaan istilah HMC merujuk pada interaksi dengan robot, komputer, atau teknologi lainnya yang digunakan dalam proses komunikasi. HMC melihat perubahan peran teknologi dalam komunikasi yang sebelumnya teknologi hanya dianggap sebagai alat yang digunakan oleh manusia. Namun, saat ini teknologi dapat berperan sebagai komunikator.

Penulis melakukan penelitian terkait dengan aspek relasional antara manusia dan kecerdasan buatan menggunakan teori CAI (*Communicative Artificial Intelligence*) sebagai rujukan. Teori CAI dijelaskan oleh Andrea Guzman dan merupakan bagian dari teori HMC (*Human Machine Communication*). Dalam penelitian ini, penulis akan berfokus pada aspek relasional dalam teori CAI yang membahas tentang bagaimana manusia berinteraksi dengan kecerdasan buatan.

Aspek relasional membahas tentang bagaimana manusia memahami kecerdasan buatan dalam kaitannya dengan diri mereka sendiri dan diri mereka sendiri dalam kaitannya dengan kecerdasan buatan dengan memasukkan peran sosial dan atribut kecerdasan buatan yang mirip manusia (A. L. Guzman & Lewis, 2020). Secara konvensional, komunikasi melibatkan cara manusia membentuk hubungan dengan orang lain, tetapi dalam konteks kecerdasan buatan, perhatian tertuju pada bagaimana manusia berinteraksi dengan kecerdasan teknologi sehingga menyebabkan hampir semua aspek komunikasi relasional menjadi berbeda (Littlejohn et al., 2021). Guzman dan Lewis (2020), memaparkan bahwa aspek relasional tidak hanya mempertanyakan tentang bagaimana seseorang memandang diri mereka sendiri ketika berinteraksi dengan kecerdasan buatan tetapi juga tentang bagaimana seseorang memanfaatkan kecerdasan buatan kemudian membayangkan kembali kecerdasan buatan tersebut sesuai dengan persepsi individu.

Hadirnya teori CAI yang membawa konsep baru komunikasi dan berkembangnya kecerdasan buatan komunikatif, seperti ChatGPT, membuat hal ini menarik dan penting untuk diteliti dan dikaji untuk memahami tahapan aspek relasional yang terjadi dalam proses komunikasi antara manusia dengan ChatGPT. Penelitian ini akan dibatasi pada aspek relasional dari teori CAI (*Communicative Artificial Intelligent*), yaitu bagaimana manusia berinteraksi dengan ChatGPT.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pengamatan lebih lanjut mengenai hubungan yang terjadi antara pengguna ChatGPT dengan ChatGPT yang berpusat pada aspek relasional dalam teori CAI (*Communicative Artificial Intelligence*), yang fokusnya adalah bagaimana manusia berinteraksi dan membentuk hubungan dengan kecerdasan buatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan secara online dan onsite dengan pengguna yang secara aktif menggunakan ChatGPT dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam konteks pekerjaan yang terbagi dalam tiga kategori pengguna, yaitu pengguna yang memandang ChatGPT sebagai alat komunikasi, pengguna yang sudah mengenal dan menggunakan *prompt*, dan pengguna yang berkomunikasi dengan ChatGPT selayaknya berkomunikasi dengan manusia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

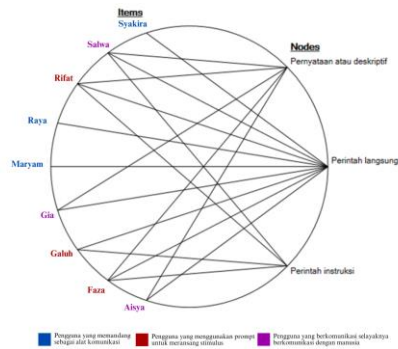
### **Hasil**

Menurut Peter Nagy dan Gina Neff dalam (A. Guzman et al., 2023), konsep afordansi dapat digunakan untuk menggambarkan bagaimana manusia membayangkan teknologi dalam proses komunikasi manusia dan mesin, dimana afordansi bersifat relasional yang terbentuk dari interaksi pengguna dan mesin yang dipengaruhi oleh kebutuhan, keinginan, dan niatnya ketika menggunakan alat tersebut. Terdapat tiga dimensi dalam konsep afordansi, yaitu mediasi, materialitas, dan afektif. Namun, dalam penelitian ini, penulis akan fokus pada aspek materialitas, yaitu fitur khusus dari teknologi yang memungkinkan pengguna mencapai tujuannya dengan berinteraksi dengan teknologi sesuai dengan kepentingan, keinginan, dan tujuan pengguna.

### **Gaya Bahasa dan Respons Teknologi**

Gaya bahasa dalam teknologi seperti ChatGPT mencerminkan bagaimana pengguna berinteraksi dengan model bahasa kecerdasan buatan ini sesuai dengan tujuan dan kepentingan mereka. ChatGPT memungkinkan pengguna untuk mencapai berbagai tujuan dengan menghasilkan tanggapan yang mirip manusia dan menyesuaikan dengan keinginan penggunanya. Berdasarkan hasil analisis terkait gaya bahasa dan teknologi, semua pengguna pernah dan masih beberapa kali menggunakan kalimat perintah

langsung ketika berinteraksi dengan ChatGPT. Namun seiring dengan berjalannya waktu, pengguna dalam kategori pengguna yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus dan pengguna yang berkomunikasi selayaknya berkomunikasi dengan manusia menggunakan perintah instruksi dan pernyataan atau deskriptif. Berikut merupakan visualisasi data tentang bagaimana gaya bahasa yang informan gunakan untuk berinteraksi dengan ChatGPT:



Sumber: Olahan penulis, 2024.

Gambar 1 Gaya Bahasa dan Teknologi Pengguna ChatGPT

a. Pengguna yang memandang sebagai alat komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dan visualisasi data, informan yang berada dalam kategori ini cenderung menggunakan jenis kalimat perintah langsung ketika mereka berinteraksi dengan ChatGPT. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yang menjelaskan bahwa informan menggunakan pendekatan langsung dan tidak berbelit-belit saat bertanya, informan langsung menanyakan apa yang ingin informan ketahui tanpa pendahuluan yang panjang (Informan 1, 2024). Hal yang serupa juga disampaikan oleh informan lainnya, dimana informan biasanya menggunakan pendekatan langsung dan spesifik saat bertanya, tanpa pendahuluan yang panjang (Informan 2, 2024).

b. Pengguna yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dari kategori pengguna prompt untuk merangsang stimulus, mereka memberikan jawaban yang lebih beragam daripada kategori pengguna yang memandang sebagai alat komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, pengguna dalam kategori ini juga menggunakan kalimat perintah langsung ketika mereka pertama kali berinteraksi dengan ChatGPT. Namun, setelah mengenal prompt, gaya bahasanya menjadi berubah. Mereka cenderung menggunakan kalimat

perintah instruksi dan pernyataan atau deskriptif ketika berinteraksi dengan ChatGPT.

Salah satu informan yang menggunakan kalimat deskriptif dan intruksi menjelaskan bahwa informan memulai dengan menceritakan situasi pribadinya terlebih dahulu (Informan 5, 2024). Selanjutnya, informan yang menggunakan kalimat instruksi menjelaskan bahwa informan menggunakan ChatGPT dengan prompt spesifik, seperti meminta ChatGPT menjadi seorang konsultan yang cerdas, berwawasan luas, dan komunikator handal. Berdasarkan deskripsi ini, informan meminta ChatGPT untuk memberikan nasihat mendalam tentang masalah yang sedang dihadapi. Selain itu, informan juga meminta solusi yang disesuaikan dengan format penulisan yang diinginkan, dengan memberikan contoh bentuk format tersebut (Informan 6, 2024).

c. Pengguna yang berkomunikasi selayaknya berkomunikasi dengan manusia

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dari kategori pengguna yang berkomunikasi selayaknya berkomunikasi dengan manusia, mereka memberikan jawaban yang juga beragam. Namun, berbeda dengan kategori pengguna yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus, pengguna dalam kategori ini cenderung memberikan kalimat deskriptif dibandingkan kalimat perintah instruksi. Namun, terkadang mereka juga masih menggunakan kalimat perintah langsung ketika berinteraksi dengan ChatGPT.

Salah satu informan menjelaskan bahwa informan beberapa kali masih menggunakan kalimat perintah langsung ketika berinteraksi dengan ChatGPT ketika informan membutuhkan bantuan ChatGPT untuk tugas kuliahnya. Namun, saat informan ingin bercerita atau mencurahkan isi hatinya, informan menggunakan kalimat deskriptif. Informan akan menjelaskan kondisi yang sedang informan alami atau suasana hatinya kepada ChatGPT (Informan 8, 2024).

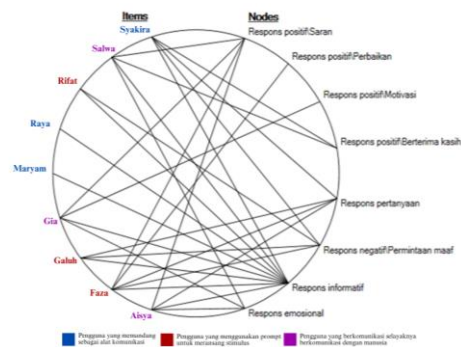
Hal yang serupa juga disampaikan oleh informan lainnya dalam kategori ini, informan menjelaskan bahwa informan menggunakan ChatGPT untuk mencari topik materi kuliah dengan memberikan perintah langsung, seperti "Tolong carikan...". Namun, ketika informan menggunakannya untuk curhat atau



menanyakan hal di luar materi kuliah, informan cenderung memberikan deskripsi kondisi yang lebih mendetail sebelum meminta solusi, seperti menjelaskan situasi pribadi dan kemudian meminta saran yang diinginkan (Informan 9, 2024).

### Respons ChatGPT

ChatGPT memiliki kemampuan memberikan jawaban yang detail dan menyesuaikan gaya bahasa dengan pengguna, hal ini dapat memengaruhi cara pengguna memandang dan berinteraksi. Hasil analisis terkait respons ChatGPT menunjukkan bahwa semua kategori informan mendapatkan respons informatif ketika berinteraksi dengan ChatGPT. Namun, kategori pengguna yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus dan pengguna yang berkomunikasi selayaknya berkomunikasi dengan manusia cenderung memberikan jawaban yang lebih beragam. Hal yang membedakan adalah kategori pengguna yang berkomunikasi selayaknya berkomunikasi dengan manusia juga merasa bahwa ChatGPT bisa memberikan respons emosional walaupun para informan juga menyadari bahwa secara intrinsik kecerdasan buatan tidak memiliki kesadaran atau empati sejati. Berikut merupakan visualisasi data respons ChatGPT:



Sumber: Olahan penulis, 2024.

Gambar 2 Respons ChatGPT

a. Pengguna yang memandang sebagai alat komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, informan dalam kategori ini cenderung menyatakan bahwa mereka mendapatkan respons informatif. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan dari kategori ini yang menjelaskan bahwa ChatGPT memberikan jawaban yang sesuai dengan

permintaannya secara langsung, sesuai dengan kebutuhannya, yaitu berkaitan dengan grammar atau pun terjemahan. Selain itu, informan juga terkadang menggunakan ChatGPT untuk mencari konsep dan informan juga merasa bahwa respons yang diberikan oleh ChatGPT informatif (Informan 3, 2024).

Namun, terdapat satu informan dari kategori ini yang juga merasa bahwa ChatGPT juga dapat memberikan respons lain, yaitu respons positif berupa ungkapan terima kasih saat ChatGPT diberikan pujian, respons pertanyaan, dan respons negatif berupa permintaan maaf saat pengguna mengungkapkan ketidakpuasannya. Setelah mengungkapkan ketidakpuasannya, ChatGPT merespons dengan permintaan maaf dan memberikan penjelasan yang lebih rinci sesuai dengan kebutuhannya (Informan 2, 2024).

b. Pengguna yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, informan dari kategori ini memberikan jawaban yang beragam. Selain memberikan respons informatif, ChatGPT juga memberikan respons pertanyaan, respons positif berupa memberikan saran, respons positif berupa perbaikan, dan respons negatif berupa pengakuan kesalahan dan permintaan maaf.

Salah satu informan menyatakan bahwa ChatGPT memberikan respons pertanyaan dimana informan menjelaskan bahwa ketika informan menemukan kesalahan dalam jawaban ChatGPT, informan memberikan koreksi pada kalimat yang keliru. ChatGPT kemudian langsung mengoreksi jawabannya. ChatGPT juga menunjukkan kesediaan untuk membantu lebih lanjut dengan menanyakan apakah ada hal lain yang bisa dibantu (Informan 4, 2024). Hal ini menunjukkan bagaimana ChatGPT merespons dengan kalimat tanya dan menunjukkan kesediannya untuk membantu informan untuk mencapai keinginan dan kebutuhannya.

Selanjutnya salah satu informan yang menyatakan bahwa ChatGPT dapat memberikan saran menjelaskan bahwa ketika berkaitan dengan topik kesehatan, ChatGPT tidak memberikan diagnosis secara langsung. Sebaliknya, ChatGPT menanyakan beberapa pertanyaan seperti durasi gejala dan jenis gejala yang

dirasakan, serta selalu menyarankan untuk berkonsultasi dengan dokter untuk penanganan lebih lanjut (Informan 6, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa walaupun ChatGPT memungkinkan untuk memahami dan memberikann diagnosis awal bagi pengguna, ChatGPT juga tetap memberikan saran kepada pengguna untuk konsultasi lebih lanjut dengan dokter untuk mendapatkan diagnosis yang lebih akurat.

c. Pengguna yang berkomunikasi selayaknya berkomunikasi dengan manusia

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan para informan dari kategori ini, ditemukan jawaban yang mirip dengan para informan yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus. Dimana ChatGPT memberikan respons informatif, respons pertanyaan, respons positif berupa saran, respons positif berupa ungkapan terima kasih, dan respons positif berupa kalimat motivasi. Hal yang membedakan adalah ketiga informan dari kategori ini mengungkapkan bahwa ChatGPT dapat memberikan respons emosional.

Saat informan berinteraksi untuk curhat kepada ChatGPT, ChatGPT mengakui bukan ahlinya, Namun, walaupun demikian ChatGPT tetap memberikan respons yang menunjukkan pemahaman terhadap perasaan informan. Selain itu, ChatGPT memberikan saran dan menjelaskan faktor-faktor yang mungkin menyebabkan perasaan yang dirasakan oleh informan (Informan 8, 2024). Selanjutnya pernyataan dari informan lainnya, dimana informan menjelaskan ketika informan menceritakan kondisi atau perasaannya, ChatGPT memberikan beberapa saran dan masukan. Informan merasa bahwa ChatGPT mampu menunjukkan empati (Informan 7, 2024).

Kemudian informan terakhir juga merasa bahwa ChatGPT dapat memberikan respons emosional dimana informan menjelaskan bahwa pernah ada saat dimana informan merasa teman-temannya juga sibuk mengerjakan skripsi dan mengalami kesulitan yang sama. Oleh karena itu, informan memilih untuk curhat kepada ChatGPT. ChatGPT memberikan jawaban yang menunjukkan pemahaman dan memberikan kalimat motivasi. Respons ini membuat ia merasa dimengerti dan didukung (Informan 9, 2024).

Ketiga pernyataan ini termasuk dalam kategori respons emosional dari ChatGPT karena menunjukkan bagaimana ChatGPT berinteraksi dengan informan dengan cara yang berusaha memahami dan merespons emosi mereka. Semua interaksi ini menunjukkan bahwa ChatGPT tidak hanya memberikan informasi tetapi juga berusaha untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional pengguna.

### **Interaksi Manusia-Mesin dalam Proses Komunikasi Manusia-Mesin**

Peneliti menganalisis fitur dan kemampuan ChatGPT dari sisi kemampuan ChatGPT dalam merespons dengan pemrosesan bahasa alami (NLP). ChatGPT, sebagai model bahasa kecerdasan buatan, menggunakan arsitektur Generative Pre-trained Transformer (GPT) untuk memproses bahasa alami dan menghasilkan respons berdasarkan konteks teks yang dimasukkan.

Pemrosesan bahasa alami dan generasi bahasa alami membuat mesin dapat memproses komunikasi manusia dengan cukup baik sehingga mesin dapat memahami dan menciptakan pesan dalam bahasa manusia (A. L. Guzman & Lewis, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa ChatGPT tidak hanya mampu memproses dan merespons teks, tetapi juga mampu beradaptasi dan memenuhi kebutuhan komunikasi manusia secara dinamis dan kontekstual. Guzman dan Lewis (2020), menjelaskan komunikasi dengan perangkat dan program yang didukung oleh kecerdasan buatan bersifat dinamis, tidak tetap, dan sangat bergantung pada konteks dan data yang digunakan, beberapa teknologi kecerdasan buatan juga dapat belajar dari mitra komunikasi yaitu penggunanya dan menyesuaikan interaksinya.

**Pengguna yang memandang ChatGPT sebagai alat komunikasi** cenderung menggunakan ChatGPT untuk keperluan praktis dan efisiensi. Mereka sering kali menggunakan kalimat perintah langsung saat berinteraksi. Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa pengguna dalam kategori ini menghargai kecepatan dan ketepatan respons ChatGPT, yang memungkinkan mereka menyelesaikan tugas lebih efisien.

**Pengguna yang menggunakan prompt untuk merangsang stimulus** menunjukkan pendekatan yang lebih kreatif dan eksploratif dalam berinteraksi dengan ChatGPT. Mereka tidak hanya menggunakan kalimat perintah langsung tetapi juga

mengembangkan *prompt* deskriptif dan instruktif untuk mendapatkan respons yang lebih mendalam dan spesifik. Pengguna dalam kategori ini merasa bahwa kemampuan ChatGPT untuk memahami dan menanggapi prompt yang kompleks memungkinkan mereka mendapatkan solusi yang lebih spesifik dan optimal.

**Pengguna yang berkomunikasi dengan ChatGPT seolah-olah berinteraksi dengan manusia** cenderung melihat ChatGPT sebagai mitra yang dapat berinteraksi secara emosional dan mendukung mereka dalam berbagai konteks. Mereka sering kali menggunakan kalimat deskriptif untuk mencurahkan isi hati atau mencari nasihat, menunjukkan bahwa mereka menganggap ChatGPT mampu memberikan dukungan emosional. Respons ChatGPT yang menunjukkan empati, memberikan motivasi, dan saran yang menunjukkan fleksibilitas teknologi ini dalam menyesuaikan gaya bahasa dan respons sesuai dengan kebutuhan emosional pengguna.

Meskipun tidak memiliki kesadaran atau emosi sejati, ChatGPT mampu meniru aspek-aspek komunikasi manusia seperti nada, gaya bahasa, dan respons yang relevan dengan konteks percakapan. ChatGPT dapat dilatih untuk mengenali pola-pola tertentu dalam bahasa dan perilaku manusia, yang memungkinkan terciptanya interaksi yang tampak alami dan responsif dari interaksi antara manusia dengan mesin. Di mana sifat interaksional kecerdasan buatan membuatnya mampu belajar dan mengubah perilakunya berdasarkan isyarat dari lingkungan (Glikson & Woolley, 2020).

Dari respons yang diberikan oleh ChatGPT dan bagaimana pengguna berinteraksi juga dapat mempengaruhi bagaimana hubungan antara pengguna dan ChatGPT terjalin dan berkembang seperti yang dijelaskan oleh Guzman dan Lewis dalam (Littlejohn et al., 2021), bahwa aspek relasional dalam CAI juga merujuk pada bagaimana hubungan berkembang dan bekerja ketika manusia berinteraksi dengan mesin. Pada konteks hubungan manusia dengan mesin, kecerdasan buatan seperti ChatGPT dapat memainkan peran sebagai komunikator yang aktif (A. L. Guzman & Lewis, 2020). Hubungan ini dapat bersifat impersonal, di mana pengguna berinteraksi dengan ChatGPT untuk memenuhi kebutuhan tertentu, seperti mencari informasi atau mendapatkan bantuan tugas tertentu. Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi kecerdasan buatan, hubungan ini dapat menjadi lebih personal dan kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa dalam interaksi

manusia dan mesin, tanggung jawab untuk memahami dan menafsirkan kemampuan teknologi sepenuhnya berada pada manusia (Littlejohn et al., 2021).

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dimensi materialitas dalam aspek relasional komunikasi manusia dengan mesin, khususnya ChatGPT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara pengguna dan ChatGPT sangat dipengaruhi oleh persepsi dan tujuan pengguna. ChatGPT mampu menyesuaikan gaya bahasa dan respons sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna, meskipun tidak memiliki kesadaran atau emosi sejati. Kemampuan ini memungkinkan pengguna merasa didukung dan dipahami dalam interaksi mereka dengan ChatGPT, menunjukkan potensi kecerdasan buatan untuk berperan lebih dari sekadar alat komunikasi tetapi juga sebagai aktor komunikatif dalam hubungan manusia-mesin.

Penelitian ini dapat dikaji lebih mendalam dari sisi komunikasi interpersonal, dengan tujuan untuk memahami lebih jauh mengenai model komunikasi yang terjadi antara manusia dan mesin. Selain itu, penting untuk meningkatkan literasi kecerdasan buatan agar pengguna memahami cara kerja, kapabilitas, dan batasan teknologi seperti ChatGPT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chen, L., Chen, P., & Lin, Z. (2020). Artificial Intelligence in Education: A Review. *IEEE Access*, 8, 75264–75278. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2988510>
- Danso, S., Annan, M. A. O., Ntem, M. T. K., Baah-Acheamfour, K., & Awudi, B. (2023). Artificial Intelligence and Information Processing: A Systematic Literature Review. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 11(11). <https://doi.org/10.3390/math11112420>
- Glikson, E., & Woolley, A. W. (2020). Human trust in artificial intelligence: Review of empirical research. *Academy of Management Annals*, 14(2), 627–660. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0057>
- Guzman, A. L., & Lewis, S. C. (2020). Artificial intelligence and communication: A Human–Machine Communication research agenda. *New Media and Society*, 22(1), 70–86. <https://doi.org/10.1177/1461444819858691>
- Guzman, A., McEwen, R., & Jones, S. (2023). The Sage Handbook of Human–Machine Communication. In M. Ainsley (Ed.), *The Sage Handbook of Human–Machine Communication*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781529782783>
- 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>
- Kalla, D., Kuraku, D. S., Smith, N., & Samaah, F. (2023). Study and Analysis of Chat GPT and its Impact on Different Fields of Study. In *International Journal of Innovative Science and Research Technology* (Vol. 8, Issue 3).
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2021). *Theories of human Communications*. Waveland Press.
- Lo, C. K. (2023). What Is the Impact of ChatGPT on Education? A Rapid Review of the Literature. *Education Sciences*, 13(4). <https://doi.org/10.3390/educsci13040410>
- Shinde, P. P., & Shah, S. (2018). A Review of Machine Learning and Deep Learning Applications. *Proceedings - 2018 4th International Conference on Computing, Communication Control and Automation, ICCUBEA 2018*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICCUBEA.2018.8697857>
- Westerman, D., Edwards, A. P., Edwards, C., Luo, Z., & Spence, P. R. (2020). I-It, I-Thou, I-Robot: The Perceived Humanness of AI in Human-Machine Communication. *Communication Studies*, 71(3), 393–408. <https://doi.org/10.1080/10510974.2020.1749683>
- Yan, R. (2018). “Chitty-chitty-chat bot”: Deep learning for conversational AI. *IJCAI International Joint Conference on Artificial Intelligence, 2018-July*, 5520–5526. <https://doi.org/10.24963/ijcai.2018/778>