

## BAB II

### KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang digunakan untuk memberikan perbandingan antara penelitian yang sedang dijalankan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya, sehingga antara penelitian tersebut mendapatkan suatu kebaruan. Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan bagi peneliti serta mampu untuk memperkaya teori yang digunakan ketika mendalami penelitian yang sedang dilakukan (ARTAMEVIAH, 2022). Secara umum, penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk memetakan, melengkapi, dan mengetahui perbedaan penelitian. Dengan kata lain, penelitian terdahulu dapat menjadi sebuah referensi yang sangat penting bagi peneliti untuk memahami konteks sehingga dapat mengembangkan penelitian yang sedang dilakukan.

Berbagai sumber untuk penelitian terdahulu yang dapat diperoleh dari skripsi, tesis, disertasi, maupun jurnal ilmiah kemudian akan memberikan wawasan dan inspirasi sehingga mampu untuk membantu peneliti dalam merancang penelitiannya. Melalui analisis kelemahan dan kekurangan dari penelitian terdahulu, peneliti dapat menghindari kesalahan yang sama agar penelitian yang dilakukan memiliki kualitas yang lebih baik (Salmaa, 2022). Selain itu, adanya penelitian terdahulu dapat menegaskan keaslian penelitian dengan menawarkan temuan-temuan yang unik serta memperluas pengetahuan yang telah ada sebelumnya. Dengan demikian, penelitian terdahulu dapat menjadi fondasi dan pijakan yang kokoh untuk memastikan bahwa penelitian yang sedang dilakukan memiliki arah yang lebih terstruktur.

Peneliti memiliki sepuluh jurnal yang digunakan sebagai referensi penelitian terdahulu. Seluruh jurnal penelitian terdahulu membahas terkait interaksi manusia dengan mesin atau *Human Machine Interaction* (HMI) dalam hal penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) berupa *Chatbot*, seperti ChatGPT, ChaCha, dan Mitsuku namun dari kategori yang berbeda-beda.

Jurnal penelitian terdahulu pertama (Kavitha et al., 2024), memiliki tujuan untuk memahami persepsi generasi Z terkait efektivitas ChatGPT sebagai alat pendukung ketahanan emosional. Persamaan antara jurnal penelitian terdahulu pertama dengan penelitian terletak pada konsep yang digunakan yaitu *Human Machine Interaction* (HMI) melalui ChatGPT. Dalam hal tersebut, peneliti dapat memperdalam konsep terkait *Human Machine Interaction* (HMI) untuk memperkaya penelitian yang dilakukan. Selain itu, persamaan juga terlihat pada subjek penelitian terdahulu pertama yaitu penggunaan ChatGPT pada generasi Z untuk mendukung ketahanan emosional, yang kemudian sejalan dengan penelitian yang dilakukan. Di sisi lain, perbedaan terdapat pada metodologi, di mana jurnal penelitian terdahulu pertama menggunakan metodologi campuran (*mixed method*) sedangkan penelitian menggunakan metodologi kualitatif. Selain itu, jurnal penelitian terdahulu pertama hanya berfokus pada penggunaan ChatGPT oleh generasi Z saja, sedangkan penelitian akan berfokus pada interaksi antara ChatGPT dengan anak tunggal generasi Z untuk berbagi emosi dan mencurahkan isi hati.

Jurnal penelitian terdahulu kedua (Subiyantoro et al., 2023), memiliki tujuan untuk melihat efek dari penggunaan ChatGPT dalam dunia pendidikan. Sama seperti jurnal penelitian terdahulu pertama, persamaan antara jurnal penelitian terdahulu kedua dengan penelitian terletak pada konsep yang digunakan yaitu *Human Machine Interaction* (HMI) melalui ChatGPT. Persamaan konsep ini juga akan memberikan wawasan yang lebih luas kepada peneliti terkait *Human Machine Interaction* (HMI). Perbedaan antara jurnal penelitian terdahulu kedua dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada metodologi. Metodologi yang digunakan pada jurnal penelitian terdahulu kedua yaitu kuantitatif, sedangkan metodologi yang digunakan oleh penelitian yaitu kualitatif. Selain itu, jurnal penelitian terdahulu kedua berfokus pada penggunaan ChatGPT dalam dunia pendidikan, sedangkan penelitian berfokus pada interaksi antara ChatGPT dengan anak tunggal generasi Z.

Jurnal penelitian terdahulu ketiga (Brandtzaeg et al., 2022) memiliki tujuan untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami hubungan “persahabatan” antara manusia dan akal imitasi yaitu Replika. Dalam hal ini, persamaan antara jurnal penelitian terdahulu ketiga dengan penelitian yang dilakukan terletak pada konsep *Human Machine Interaction* (HMI), metodologi kualitatif, dan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Perbedaan antara jurnal penelitian terdahulu ketiga dengan penelitian terletak pada *Artificial Intelligence* (AI) yang digunakan, di mana dalam penelitian ini akan terfokus pada ChatGPT sedangkan jurnal penelitian terdahulu ketiga terfokus pada Replika. Selain itu, jurnal penelitian terdahulu ketiga juga hanya terfokus pada orang dewasa muda (*young adults*), sedangkan penelitian akan lebih spesifik dan terfokus pada anak tunggal generasi Z.

Jurnal penelitian terdahulu keempat (Al Mazroui & Alzyoudi, 2024), memiliki tujuan untuk mengeksplorasi bagaimana ChatGPT digunakan sebagai alat komunikasi untuk mengurangi kesepian pada lansia melalui dukungan emosional. Persamaan terlihat dari konsep yang digunakan, yaitu komunikasi interpersonal dan *Human Machine Interaction* (HMI) melalui ChatGPT. Selain itu, persamaan juga terlihat pada subjek jurnal penelitian terdahulu keempat yaitu penggunaan ChatGPT untuk mendukung emosional, yang kemudian sejalan dengan penelitian yang dilakukan. Metodologi yang digunakan antara jurnal penelitian terdahulu keempat dengan penelitian juga sejenis, yaitu menggunakan metodologi kualitatif. Perbedaan terletak pada subjek penelitian, di mana jurnal penelitian terdahulu keempat terfokus pada penggunaan ChatGPT oleh lansia sedangkan penelitian terfokus pada interaksi antara ChatGPT dengan anak tunggal generasi Z.

Jurnal penelitian terdahulu kelima (Kashyap, 2023), memiliki tujuan untuk melihat potensi ChatGPT sebagai alat interaksi dengan manusia dalam bidang kewirausahaan dan mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul. Persamaan antara jurnal penelitian terdahulu kelima dengan penelitian terletak pada konsep, yaitu *Human Machine Interaction* (HMI) melalui ChatGPT.

Persamaan juga terlihat pada pemilihan metodologi, di mana jurnal penelitian terdahulu kelima dan penelitian menggunakan metodologi kualitatif. Di sisi lain, perbedaan terletak pada fokus penelitian. Jurnal penelitian terdahulu kelima terfokus pada penggunaan ChatGPT sebagai alat interaksi dalam bidang kewirausahaan. Sedangkan, penelitian terfokus pada interaksi antara ChatGPT dan anak tunggal generasi Z untuk berbagi emosi dan mencurahkan isi hati.

Jurnal penelitian terdahulu keenam (Andrade-Arenas & Yactayo-Arias, 2024), memiliki tujuan yaitu untuk melihat efektivitas penggunaan *chatbot* berupa ChatGPT sebagai alat untuk memberikan dukungan emosional dalam konteks kesehatan mental. Persamaan antara jurnal penelitian terdahulu keenam dengan penelitian terletak pada konsep, yaitu komunikasi interpersonal dan *Human Machine Interaction* (HMI) melalui ChatGPT. Perbedaan terletak pada metodologi, di mana jurnal penelitian terdahulu keenam menggunakan metodologi kuantitatif sedangkan pada penelitian menggunakan metodologi kualitatif. Perbedaan lain juga terlihat pada jurnal penelitian terdahulu keenam secara spesifik ChatGPT digunakan untuk dukungan emosional dalam konteks kesehatan mental. Sedangkan pada penelitian ChatGPT digunakan sebagai teman berinteraksi dan berkomunikasi untuk berbagi emosi dan mencurahkan isi hati anak tunggal generasi Z.

Jurnal penelitian terdahulu ketujuh (Abbas et al., 2024), memiliki tujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk menggunakan ChatGPT serta berbagai dampak yang muncul. Sama seperti jurnal penelitian terdahulu keempat dan keenam, persamaan antara jurnal penelitian terdahulu ketujuh dengan penelitian terletak pada konsep, yaitu komunikasi interpersonal dan *Human Machine Interaction* (HMI) melalui ChatGPT. Di sisi lain, perbedaan terletak pada metodologi yang digunakan. Jurnal penelitian terdahulu ketujuh menggunakan metodologi kuantitatif, sedangkan penelitian menggunakan metodologi kualitatif. Selain itu, perbedaan juga terlihat pada subjek jurnal penelitian terdahulu ketujuh yaitu faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan

ChatGPT, sedangkan pada penelitian yaitu interaksi antara ChatGPT dan anak tunggal generasi Z untuk berbagi emosi dan mencurahkan isi hati.

Jurnal penelitian terdahulu kedelapan (Seo et al., 2024), memiliki tujuan untuk memahami bagaimana anak-anak berinteraksi dengan *chatbot* bernama ChaCha dalam hal berbagi emosi atau perasaan mereka tentang peristiwa pribadi yang dialami. Persamaan antara jurnal penelitian terdahulu kedelapan dengan penelitian terletak pada konsep dan metodologi yang digunakan, yaitu konsep komunikasi interpersonal dan metodologi kualitatif. Di sisi lain, perbedaan terletak pada *chatbot* yang digunakan, di mana pada jurnal penelitian terdahulu kedelapan menggunakan *chatbot* bernama ChaCha sedangkan pada penelitian menggunakan *chatbot* yaitu ChatGPT. Pada jurnal penelitian terdahulu kedelapan, *chatbot* ChaCha digunakan oleh anak-anak untuk berinteraksi dan berbagi emosi serta perasaannya. Sedangkan pada penelitian, ChatGPT digunakan oleh anak tunggal generasi Z untuk berinteraksi dan berbagi emosi serta perasaannya. Hal tersebut yang kemudian juga menjadi perbedaan antara jurnal penelitian terdahulu kedelapan dengan penelitian yang dilakukan.

Jurnal penelitian terdahulu kesembilan (Meng & Dai, 2021), memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana dukungan emosional dari *chatbot* serta dampak dari *self-disclosure* (keterbukaan diri) oleh *chatbot* terhadap pengalaman penggunanya. Sama halnya seperti jurnal penelitian terdahulu keempat, keenam, dan ketujuh, persamaan antara jurnal penelitian terdahulu kesembilan dengan penelitian terletak pada konsep, yaitu komunikasi interpersonal dan *Human Machine Interaction* (HMI). Perbedaan antara jurnal penelitian terdahulu kesembilan dengan penelitian terletak pada metodologi, di mana jurnal penelitian terdahulu kesembilan menggunakan metodologi kuantitatif sedangkan penelitian menggunakan metodologi kualitatif. Selain itu, jurnal penelitian terdahulu kesembilan tidak secara spesifik menyebutkan nama *chatbot* yang digunakan. Sedangkan pada penelitian secara spesifik menyebutkan nama *chatbot* yang digunakan, yaitu ChatGPT.

Jurnal terakhir, yaitu jurnal penelitian terdahulu kesepuluh (Croes & Antheunis, 2021) memiliki tujuan untuk mengeksplorasi proses terbentuknya hubungan emosional antara pengguna dengan *chatbot* bernama Mitsuku serta menilai kualitas interaksi yang terjadi. Persamaan antara jurnal penelitian terdahulu kesepuluh dengan penelitian yaitu pada konsep, di mana keduanya menggunakan konsep komunikasi interpersonal dan *Human Machine Interaction* (HMI). Di sisi lain, perbedaan terletak pada metodologi yang digunakan. Jurnal penelitian terdahulu kesepuluh menggunakan metodologi kuantitatif, sedangkan penelitian menggunakan metodologi kualitatif. Sama halnya dengan jurnal penelitian terdahulu delapan, jurnal penelitian terdahulu kesepuluh menggunakan *chatbot* bernama Mitsuku sedangkan pada penelitian menggunakan *chatbot* yaitu ChatGPT.

Berdasarkan penjelasan dari sepuluh jurnal penelitian terdahulu pada bagian sebelumnya, sebagian besar memiliki kesamaan konsep yaitu konsep *Human Machine Interaction* (HMI) dan komunikasi interpersonal. Terdapat empat jurnal penelitian terdahulu yang menggunakan konsep *Human Machine Interaction* (HMI) (Kavitha et al., 2024; Subiyantoro et al., 2023; Brandtzæg et al., 2024; Kashyap, 2023). Terdapat satu jurnal penelitian terdahulu yang menggunakan konsep komunikasi interpersonal (Seo et al., 2024). Terdapat lima jurnal penelitian terdahulu yang menggunakan konsep komunikasi interpersonal dan *Human Machine Interaction* (HMI) (Al Mazroui & Alzyoudi, 2024; Andrade-Arenas & Yactayo-Arias, 2024; Abbas et al., 2024; Meng & Dai, 2021; Croes & Antheunis, 2021).

Metodologi dari sepuluh jurnal penelitian terdahulu yang juga telah dijelaskan pada bagian sebelumnya memiliki tiga jurnal penelitian terdahulu yang menggunakan metodologi kualitatif (Al Mazroui & Alzyoudi, 2024; Kashyap, 2023; Seo et al., 2024). Terdapat enam jurnal penelitian terdahulu yang menggunakan metodologi kuantitatif (Subiyantoro et al., 2023; Brandtzæg et al., 2024; Andrade-Arenas & Yactayo-Arias, 2024; Abbas et al., 2024; Meng & Dai, 2021; Croes & Antheunis, 2021). Terdapat satu jurnal

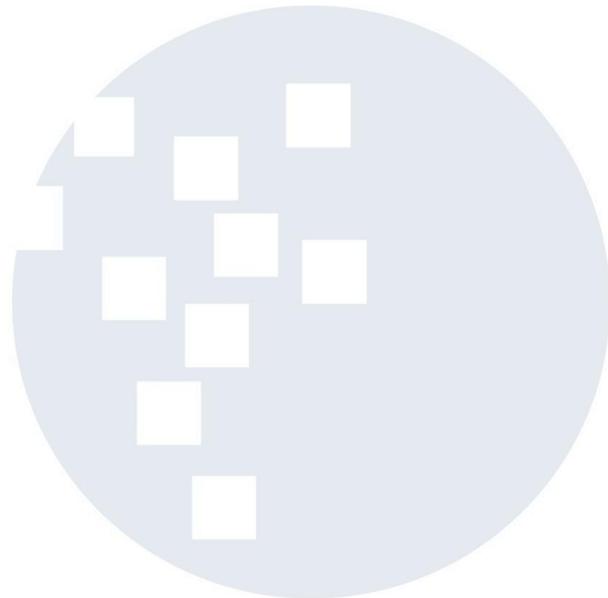
penelitian terdahulu yang menggunakan metodologi campuran atau *mixed method* (Kavitha et al., 2024).

Berbagai persamaan yang terdapat antara penelitian dengan jurnal penelitian terdahulu mampu untuk meningkatkan kualitas penelitian. Hal tersebut karena temuan atau metodologi yang digunakan konsisten dengan hasil yang telah teruji dan dilakukan sebelumnya. Melalui persamaan tersebut maka dapat memperkuat validitas penelitian, memperkuat fondasi teoretis, dan memberikan kepercayaan pada hasil yang dicapai. Di sisi lain, perbedaan antara penelitian dengan jurnal penelitian terdahulu dapat menjadi suatu aspek kebaharuan yang penting. Adanya perbedaan akan mampu untuk memperkaya literatur dengan menawarkan perspektif baru, pendekatan yang berbeda, dan penggunaan metodologi yang berbeda. Kebaruan ini memberikan kontribusi dan membuka ruang bagi penelitian lanjutan.

Penelitian ini akan berfokus terhadap pemaknaan atas pengalaman anak tunggal generasi Z akan interaksi dan komunikasi dengan ChatGPT yang dilakukan untuk berbagi emosi dan mencurahkan isi hati yang kemudian dikaitkan dengan komunikasi dalam *Human Machine Interaction* (HMI). Anak tunggal generasi Z akan memaknai dan mengartikan pengalaman mereka akan interaksi dan komunikasi dengan ChatGPT untuk berbagi emosi dan mencurahkan isi hati. Penelitian akan dilakukan dari sudut pandang anak tunggal generasi Z, sehingga penelitian akan mampu untuk lebih terfokus dengan pengalaman dan hal-hal yang dirasakan oleh mereka, khususnya akan interaksi dan komunikasi dengan ChatGPT.

Banyak dari jurnal penelitian terdahulu yang membahas terkait penggunaan ChatGPT dalam membangun dukungan emosional dan tempat untuk mencurahkan emosi dan isi hati. Namun, belum ada yang secara spesifik membahas tentang interaksi dan komunikasi dengan ChatGPT oleh anak tunggal generasi Z. Dalam hal ini, peneliti ingin membahas lebih dalam tentang interaksi antara ChatGPT dengan anak tunggal generasi Z sesuai dengan fenomena yang banyak terlihat.

Pada sisi metodologi, penelitian ini akan menggunakan metodologi kualitatif dan akan berbeda dengan enam jurnal penelitian terdahulu yang menggunakan metodologi kuantitatif. Peneliti akan fokus pada pemaknaan atas pengalaman anak tunggal generasi Z akan interaksi dan komunikasi dengan ChatGPT dalam hal berbagi emosi dan mencurahkan isi hati.



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

<b>Nama Peneliti</b>	(Kavitha et al., 2024)	(Subiyantoro et al., 2023)	(Brandtzaeg et al., 2022)	(Al Mazroui & Alzyoudi, 2024)	(Kashyap, 2023)
<b>Judul</b>	<i>Beyond Text: ChatGPT as an Emotional Resilience Support Tool for Gen Z – A Sequential Explanatory Design Exploration</i>	<i>Exploring the Impact of ChatGPT: Conversational AI in Education</i>	<i>My AI Friend: How Users of a Social Chatbot Understand Their Human-AI Friendship</i>	<i>The Role of ChatGPT in Mitigating Loneliness Among Older Adults: An Exploratory Study</i>	<i>A First Chat with ChatGPT: The First Step in the Road-Map for AI (Artificial Intelligence)</i>
<b>Tujuan</b>	Memahami persepsi Gen Z tentang efektivitas ChatGPT sebagai alat pendukung ketahanan emosional.	Mengidentifikasi efek dari penggunaan ChatGPT dalam dunia pendidikan.	Menjelaskan bagaimana pengguna memahami hubungan “persahabatan” antara manusia dan akal imitasi.	Mengeksplorasi bagaimana ChatGPT digunakan sebagai alat komunikasi untuk mengurangi kesepian pada lansia melalui dukungan emosional.	Melihat potensi ChatGPT sebagai alat interaksi dengan manusia dalam konteks kewirausahaan dan mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul.
<b>Teori Konsep</b>	<i>Human-Machine Interaction (HMI)</i> , AI dalam kesehatan mental.	<i>Human-Machine Interaction (HMI)</i> , pembelajaran konstruktif, etika dan keamanan AI.	<i>Human-Machine Interaction (HMI)</i> , <i>user experience</i> .	Komunikasi interpersonal, <i>Human-Machine Interaction (HMI)</i> , kesejahteraan emosional.	Teori Kognitif, <i>Human-Machine Interaction (HMI)</i> , perkembangan AI
<b>Metode dan Teknik Pengumpulan Data</b>	<i>Mixes method</i> , kualitatif dan kuantitatif: kuesioner <i>online</i> dan wawancara.	Kuantitatif, kuesioner terstruktur.	Kualitatif, wawancara.	Kualitatif, wawancara.	Kualitatif, wawancara.
<b>Kesimpulan</b>	ChatGPT diakui sebagai alat yang efektif untuk mendukung ketahanan emosional Gen Z. Banyak dari partisipan yang merasa terbantu oleh ChatGPT ketika situasi emosional yang sedang sulit.	ChatGPT dapat meningkatkan pembelajaran yang lebih interaktif. Namun, penelitian juga mengungkapkan beberapa tantangan. Salah satunya yaitu potensi plagiarisme.	Pengguna memaknai akal imitasi sebagai teman virtual yang membantu secara emosional, meskipun sadar bahwa hubungan itu tidak sepenuhnya nyata.	ChatGPT secara signifikan mengurangi perasaan kesepian pada lansia. Partisipan juga memberikan keterangan bahwa mereka merasa didukung secara emosional setelah berinteraksi dengan ChatGPT.	ChatGPT memiliki kemampuan untuk menjadi alat interaksi manusia, khususnya dalam hal kewirausahaan. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti</b>	(Andrade-Arenas & Yactayo-Arias, 2024)	(Abbas et al., 2024)	(Seo et al., 2024)	(Meng & Dai, 2021)	(Croes & Antheunis, 2021)
<b>Judul</b>	<i>Chatbot with ChatGPT Technology for Mental Wellbeing and Emotional Management</i>	<i>Is it Harmful or Helpful? Examining the Causes and Consequences of Generative AI Usage Among University Students.</i>	<i>ChaCha: Leveraging Large Language Models to Prompt Children to Share Their Emotions about Personal Events</i>	<i>Emotional Support from AI Chatbots: Should a Supportive Partner Self-Disclose or Not?</i>	<i>Can We be Friend with Mitsuku? A Longitudinal Study on the Process of Relationship Formation Between Humans and Social Chatbot</i>
<b>Tujuan</b>	Melihat efektivitas penggunaan <i>chatbot</i> yaitu ChatGPT sebagai alat untuk memberikan dukungan emosional dalam konteks kesehatan mental.	Memahami faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk menggunakan ChatGPT serta konsekuensi positif dan negatifnya.	Memahami bagaimana anak-anak berinteraksi dengan <i>chatbot</i> ChaCha dalam hal berbagi emosi atau perasaan mereka terkait peristiwa pribadi yang dialami.	Menganalisis bagaimana dukungan emosional dari <i>chatbot</i> serta dampak dari <i>self-disclosure</i> (keterbukaan diri) oleh <i>chatbot</i> terhadap pengalaman pengguna.	Mengeksplorasi proses terbentuknya hubungan emosional antara pengguna dan <i>chatbot</i> Mitsuku, serta menilai kualitas interaksi yang terjadi.
<b>Teori Konsep</b>	Komunikasi interpersonal, <i>Human-Machine Interaction</i> (HMI), manajemen kesehatan mental.	Komunikasi interpersonal, <i>Human-Machine Interaction</i> (HMI), kesejahteraan komunikasi	Komunikasi interpersonal, <i>Leveraging Large Language</i> (LLM), komunikasi emosi.	Komunikasi interpersonal, <i>Human-Machine Interaction</i> (HMI), <i>self-disclosure</i> .	Komunikasi interpersonal, <i>Human-Machine Interaction</i> (HMI).
<b>Metode dan Teknik Pengumpulan Data</b>	Kuantitatif, survei: kuesioner.	Kuantitatif, survei: kuesioner.	Kualitatif, wawancara.	Kuantitatif, survei: kuesioner.	Kuantitatif, longitudinal, survei: kuesioner.
<b>Kesimpulan</b>	<i>Chatbot</i> berupa ChatGPT memberikan pengalaman yang positif dalam membantu mengelola emosi dalam konteks kesehatan mental. Partisipan memberikan nilai rata-rata 83 di mana berarti tingkat kegunaan yang baik.	Tingkat beban akademik dan tekanan waktu yang tinggi menjadi indikator penggunaan ChatGPT bagi mahasiswa. Namun, hal ini juga membawa dampak negatif seperti peningkatan prokrastinasi, dan lain sebagainya.	Anak-anak merasa nyaman dan bersedia berbagi emosi dan pengalaman pribadi mereka. Anak-anak juga menganggap <i>chatbot</i> ChaCha sebagai teman empatik yang dapat membantu mereka mengekspresikan perasaan.	Dukungan emosional yang diberikan oleh <i>chatbot</i> dapat membantu mengurangi stress dan kekhawatiran, serta <i>self-disclosure</i> dari <i>chatbot</i> juga dapat meningkatkan efek positif dari dukungan emosional kepada pengguna.	Pengguna dapat membentuk hubungan emosional dengan Mitsuku. Interaksi yang berulang dengan Mitsuku dapat meningkatkan perasaan keterikatan.

## 2.2 Kerangka Konseptual

### 2.2.1. *Human Machine Interaction (HMI)*

Komunikasi merupakan aktivitas dasar yang dilakukan oleh setiap manusia. Melalui komunikasi, suatu individu dapat terhubung secara langsung dengan individu lain melalui aktivitas dalam kehidupan sehari-hari (Tiar Sirait, 2020). Munculnya perkembangan teknologi dan digitalisasi saat ini mampu mengubah cara manusia untuk berkomunikasi dan berinteraksi. Komunikasi tradisional, yang melibatkan interaksi secara langsung antara manusia dengan manusia telah mengalami perubahan secara signifikan melalui adanya perkembangan teknologi dan digitalisasi (Humas, 2023). Hal ini didukung dengan adanya *Computer Mediated Communication (CMC)*, di mana dua orang atau lebih melakukan interaksi satu sama lain dengan dimediasi oleh mesin atau komputer (Laksana & Fadhilah, 2021).

*Computer Mediated Communication (CMC)* kemudian mencakup segala bentuk komunikasi yang melibatkan teknologi komputer dan internet sebagai media penghubung antara suatu individu atau kelompok yang sedang berkomunikasi. Melalui hal tersebut, *Computer Mediated Communication (CMC)* akan memungkinkan suatu individu untuk melakukan komunikasi dengan individu lainnya kapanpun dan dimanapun, tanpa harus berada di tempat yang sama secara fisik (Yasmin, 2020). Penerapan *Computer Mediated Communication (CMC)* banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, khususnya bagi generasi muda yang sangat dekat dengan teknologi dan internet. *Computer Mediated Communication (CMC)* dapat dilakukan melalui media sosial, *Email*, pesan teks, dan media komunikasi digital lainnya.

Dewasa ini, peran *Computer Mediated Communication (CMC)* turut mengalami perkembangan yang signifikan. Melalui perkembangan tersebut, *Computer Mediated Communication (CMC)* yang awalnya hanya digunakan untuk melakukan komunikasi dan interaksi melalui media komunikasi digital, kini telah berkembang ke dalam bentuk komunikasi dan

interaksi yang lebih kompleks. *Computer Mediated Communication* (CMC) tidak lagi hanya terbatas pada komunikasi dan interaksi antar manusia dengan manusia yang dimediasi oleh komputer dan internet, tetapi meluas pada interaksi dan komunikasi dengan mesin atau komputer (Etzrodt et al., 2022). Dalam hal ini, muncul yang disebut dengan *Human Machine Interaction* (HMI), di mana manusia tidak hanya dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan sesama manusia saja, tetapi juga dapat melakukan komunikasi dan interaksi dengan mesin atau komputer.

*Human Machine Interaction* (HMI) pada dasarnya mengacu pada interaksi dan komunikasi antara manusia dengan mesin. *Human Machine Interaction* (HMI) merupakan bagian dari bidang multidisiplin yang mencakup suatu interaksi antara manusia dan komputer, manusia dan mesin, manusia dan robot, akal imitasi atau *Artificial Intelligence* (AI), dan robotika (Beier et al., 2020). *Human Machine Interaction* (HMI) kemudian berfokus pada suatu makna yang terbentuk dalam interaksi antara manusia dengan komputer atau mesin serta dampak yang timbul bagi individu tersebut dan lingkungannya (Guzman & Lewis, 2020). Melalui *Human Machine Interaction* (HMI), komunikasi yang dilakukan antara manusia dengan mesin terus berevolusi menjadi suatu interaksi yang lebih kompleks, hingga sering kali mencerminkan komunikasi yang dilakukan antara manusia dengan manusia. Sistem dari *Human Machine Interaction* (HMI) dirancang untuk meniru aspek penting dari komunikasi manusia seperti pertukaran informasi, emosi, dan dukungan yang merupakan dasar dari komunikasi interpersonal (Schleidgen et al., 2023).

Clifford Nass dan Youngmee Moon (2017) menjelaskan bahwa seseorang yang menggunakan mesin atau komputer untuk melakukan komunikasi dan interaksi dalam konteks *Human Machine Interaction* (HMI), sering kali menerapkan aturan dan memperlakukan mesin atau komputer tersebut seolah-olah seorang manusia. Menurut sumber yang sama, Clifford Nass dan Youngmee Moon juga turut menjelaskan hubungan

antara *Human Machine Interaction* (HMI) dan komunikasi interpersonal. Dalam hubungan tersebut, manusia secara *mindless* (tidak sadar) menerapkan suatu aturan dan perilaku yang biasanya dilakukan atau ditujukan untuk manusia kepada mesin atau komputer yang digunakan ketika melakukan suatu komunikasi atau interaksi. Dengan adanya hal tersebut, meskipun mesin atau komputer tidak memiliki jiwa dan perasaan, manusia sering kali berperilaku seolah-olah sedang melakukan komunikasi atau interaksi dengan manusia lain dengan mesin atau komputer. Hal ini dapat menunjukkan bahwa *Human Machine Interaction* (HMI) mampu mencerminkan pola yang sangat mirip dengan komunikasi interpersonal.

Perkembangan teknologi dan digitalisasi melalui munculnya *Human Machine Interaction* (HMI) akan sangat berkaitan atau berhubungan dengan akal imitasi atau disebut juga dengan *Artificial Intelligence* (AI). *Human Machine Interaction* (HMI) dan *Artificial Intelligence* (AI) mampu memberikan peluang untuk melihat teknologi sebagai sebuah subjek komunikatif, di mana mesin atau komputer dapat secara langsung bertukar pesan dengan manusia (Guzman & Lewis, 2020). *Human Machine Interaction* (HMI) dan *Artificial Intelligence* (AI) akan saling mendukung dalam membentuk komunikasi dan interaksi yang cenderung lebih alami antara manusia dengan mesin atau komputer. *Artificial Intelligence* (AI) juga turut memainkan peran yang penting dalam meningkatkan kemampuan *Human Machine Interaction* (HMI) melalui pemahaman dan respon yang diberikan oleh mesin atau komputer berdasarkan komunikasi dan interaksi yang dilakukan (Cannan & Hu, 2021).

Perkembangan teknologi yang awalnya hanya berperan sebagai media untuk mengirim pesan, kini telah berkembang seiring dengan kemajuan *Artificial Intelligence* (AI) berupa interaksi manusia dengan mesin atau *Human Machine Interaction* (HMI). Hal ini memungkinkan teknologi dalam bentuk mesin atau komputer untuk merespon dan menghasilkan pesan layaknya manusia atau seorang komunikator. Sejalan dengan hal

tersebut, *Artificial Intelligence* (AI) berperan dalam mengembangkan teknologi untuk mendorong terbentuknya komunikasi interpersonal antara manusia dengan mesin atau komputer melalui *Human Machine Interaction* (HMI) (Pramana et al., 2022). Salah satu contoh *Artificial Intelligence* (AI) dalam konteks interaksi manusia dengan mesin atau *Human Machine Interaction* (HMI) yaitu *chatbot*.

*Chatbot* dapat diartikan sebagai sebuah robot berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara langsung dengan manusia dan dijalankan dengan struktur permintaan dan respon (Lee, 2020). *Chatbot* merupakan program komputer yang memungkinkan terjadinya interaksi dan komunikasi dengan manusia melalui teks atau pesan suara. Dalam konteks komunikasi interpersonal, perkembangan teknologi melalui munculnya *chatbot* ini menjadi bagian dari *Human Machine Interaction* (HMI), yaitu terjadinya komunikasi manusia dengan mesin melalui suatu interaksi yang terjadi (Pramana et al., 2022). Sebagai salah satu alat berbasis *Artificial Intelligence* (AI), *chatbot* diprogram untuk memahami suatu kata atau frasa yang digunakan oleh penggunanya, kemudian *chatbot* tersebut akan memberikan respon yang relevan (Ahmadi, 2023). Dengan kata lain, *chatbot* mampu untuk memahami suatu konteks komunikasi atau percakapan serta menghasilkan respon yang sesuai dan lebih kompleks.

Haqu & Rohmah (2024) dalam jurnal penelitian *Interaction Process Between Humans and ChatGPT in the Context of Interpersonal Communication* menjelaskan latar belakang *Human Machine Interaction* (HMI) yang timbul dari berbagai fenomena yang menarik. Fenomena-fenomena tersebut antara lain:

1. Manusia secara sadar mengetahui bahwa *Artificial Intelligence* (AI) dirancang dan diprogram langsung oleh manusia lainnya. Namun dalam interaksinya secara nyata, manusia sering kali beranggapan seolah-olah sedang berkomunikasi langsung dengan

mesin tersebut, bukan dengan seseorang yang membuatnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kesadaran terkait keterlibatan manusia dalam membuat dan mengembangkan *Artificial Intelligence* (AI), persepsi komunikasi akan tetap berpusat pada hubungan atau interaksi antara pengguna dengan mesin tersebut.

2. Meskipun manusia menyadari bahwa terdapat berbagai perbedaan antara manusia dan mesin, *Artificial Intelligence* (AI) sering dianggap sebagai lawan bicara dalam komunikasi. Mesin tersebut dipandang sebagai lawan bicara yang dapat terlibat dalam pertukaran pesan dengan manusia. Hal ini akan sangat memungkinkan untuk menciptakan interaksi komunikatif antara manusia dengan mesin, walaupun kemampuan dan cara berkomunikasi berbeda dengan manusia.
3. Melalui kemajuan teknologi yang semakin pesat, manusia secara aktif berkomunikasi, berinteraksi, dan bertukar pesan dengan mesin berbasis *Artificial Intelligence* (AI). Mesin tersebut sering kali dianggap sebagai lawan bicara atau komunikator dalam proses komunikasi melalui peran aktifnya dalam berdialog yang terjalin antara manusia dengan mesin.

### **2.2.2. Fenomenologi**

Secara harfiah, fenomenologi berasal dari Bahasa Yunani yaitu “*Phainomenon*” yang memiliki arti “gejala” atau suatu hal yang dapat menampakkan diri (Helaluddin, 2018). Secara umum, fenomenologi mencakup metode dalam penelitian yang menggambarkan pengalaman seseorang terhadap suatu fenomena yang terjadi. Fenomenologi dapat diartikan sebagai suatu penelitian di mana peneliti akan mengidentifikasi pengalaman terkait suatu fenomena yang terjadi atau dialami oleh partisipan (Creswell & Creswell, 2023, p. 291). Fenomenologi tidak mengandung teori yang jelas dan spesifik serta memiliki tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana sebuah fenomena dialami dan dipahami oleh

suatu individu dari sudut pandang mereka sendiri, sehingga individu tersebut mampu untuk memaknai fenomena yang terjadi (Creswell & Creswell, 2018).

Fenomenologi termasuk dalam pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami pengalaman hidup seseorang secara lebih mendalam. Dalam kajian fenomenologi, pengalaman diartikan sebagai sesuatu yang dialami oleh seorang individu atau sekelompok individu secara sadar (*conscious experience*) dan dipelajari melalui deskripsi menyeluruh (Nasir et al., 2023). Sebuah pengalaman yang dipelajari melalui deskripsi tersebut menjadikan penelitian fenomenologi bersifat kualitatif (Yen, 2018). Little John (2005) dalam Nasir et al., (2023) menarik tiga gagasan dasar dalam pendekatan fenomenologi sebagai berikut:

1. Pengetahuan diperoleh secara langsung dari pengalaman, bukan dari hasil kesimpulan pengalaman. Peneliti secara langsung mempelajari pengalaman yang terjadi dan dialami oleh subjek penelitian.
2. Nilai dari sesuatu ditentukan oleh seberapa berdampak dan bermanfaatnya hal tersebut dalam kehidupan seseorang. Makna hidup seseorang memengaruhi bagaimana suatu hubungan terbentuk. Peneliti akan mendeskripsikan kondisi yang dialami oleh subjek penelitian.
3. Bahasa merupakan sarana untuk menyampaikan sebuah makna. Seseorang mengalami sesuatu dan mendeskripsikan pengalaman tersebut menggunakan bahasa. Wawancara sangatlah penting guna memahami fenomena yang sedang diteliti. Kata-kata kemudian dirangkai dalam bahasa untuk memahami makna atas pengalaman.

Helaluddin (2018) dalam jurnal penelitiannya yaitu *Getting to Know More About Phenomenological Approaches: A Qualitative Study* menjelaskan secara singkat tentang sejarah dari fenomenologi. Menurut jurnal penelitian tersebut, fenomenologi bermula pada abad ke-15 dan ke-

16 ketika terjadi pergeseran pandangan manusia. Pada awalnya, manusia cenderung memandang segala sesuatu berdasarkan sudut pandang ketuhanan. Namun hal ini berubah akibat adanya gelombang globalisasi yang mampu untuk mengubah pandangan manusia menjadi lebih modern. Menurut sumber yang sama, pergeseran pandang tersebut ditandai dengan munculnya pemikiran manusia terhadap subjektivitas, di mana seseorang dapat menghendaki, mengerti, dan bertindak. Dalam jurnal penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa manusia yang ada di dunia dikatakan sebagai subjek yang memiliki kesadaran diri sehingga mampu untuk berpikir dan bertindak secara bebas dan kritis (Mujib, 2015).

Berbicara tentang fenomenologi dan sejarahnya, maka tidak akan pernah lepas dari kehadiran Husserl. Seorang tokoh dengan nama lengkap Edmund Gustav Albrecht Husserl yang lahir pada tahun 1859 merupakan seorang filsuf Jerman yang dikenal sebagai bapak fenomenologi (Sudarman, 2014). Pandangan Husserl mengutamakan pengalaman subjektif sebagai sebuah sumber dari segala pengetahuan terkait fenomena objektif. Dalam hal ini, Husserl berusaha untuk menciptakan metode ilmiah yang dapat digunakan untuk memahami kesadaran serta pengalaman subjektif manusia. Menurut Husserl, fenomenologi dapat didefinisikan sebagai pengalaman subjektif atau fenomenologikal dan studi tentang kesadaran dari pandangan pokok suatu individu (Mujib, 2015). Rivki et al., (2015) menjelaskan bahwa Husserl juga mengembangkan sebuah metode yang dikenal sebagai *epoché*, dengan tujuan untuk memperkuat teori atau dugaan dan bias sehingga mampu untuk mengamati pengalaman secara lebih murni, tanpa adanya sebuah prasangka. Menurut sumber yang sama, Rivki juga menjelaskan bahwa Husserl berfokus pada bagaimana suatu fenomena dialami dan diartikan oleh kesadaran.

Dalam perkembangannya, fenomenologi terbagi menjadi dua aliran utama, yaitu fenomenologi deskriptif dan fenomenologi interpretatif yang tentunya memiliki perbedaan secara signifikan. Matua & Van Der Wal

(2015) dalam jurnal *Differentiating Between Descriptive and Interpretative Phenomenological Research Approaches* menjelaskan terkait fenomenologi deskriptif yang dikembangkan oleh Husserl. Fenomenologi deskriptif akan cenderung berfokus pada deskripsi secara murni terhadap suatu pengalaman seseorang tanpa adanya pengaruh atau bias dari peneliti. Dalam hal ini, peneliti akan berusaha untuk mengesampingkan pengetahuan atau asumsi yang dimiliki sebelumnya, sehingga pengalaman yang diteliti dapat dengan mudah dipahami secara lebih jelas dan tanpa adanya bias, dalam bentuk yang lebih objektif. Dengan kata lain, fenomenologi deskriptif akan lebih mengedepankan deskripsi atas suatu pengalaman tanpa menambahkan interpretasi pribadi peneliti atau konteks tertentu.

Matua & Van Der Wal (2015) dalam jurnal yang sama juga turut menjelaskan tentang fenomenologi interpretatif. Fenomenologi interpretatif yang dipengaruhi oleh Martin Heidegger cenderung berfokus untuk memahami suatu pengalaman seseorang dengan juga melibatkan pengaruh lingkungan sosial dan budaya. Dalam hal ini, fenomenologi interpretatif akan mendorong peneliti untuk secara aktif terlibat dalam menafsirkan dan mendeskripsikan suatu pengalaman, sehingga makna yang lebih mendalam atas pengalaman tersebut dapat ditemukan.

Di sisi lain, Smith et al., (2022) dalam buku *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research* menjelaskan secara lebih mendalam terkait fenomenologi interpretatif. Berdasarkan buku tersebut, proses dalam fenomenologi interpretatif akan melibatkan refleksi dan penundaan asumsi awal (*bracketing*), di mana peneliti sementara waktu akan menahan pengetahuan dan asumsi sebelumnya guna mendalami pengalaman seseorang secara lebih objektif. Selain itu, dalam buku yang sama juga dijelaskan bahwa fenomenologi interpretatif menggunakan pendekatan interpretatif ganda atau disebut juga *double hermeneutic*. Dalam hal ini, peneliti akan berusaha untuk memahami bagaimana partisipan mengartikan pengalaman mereka sendiri, sehingga akan mampu untuk

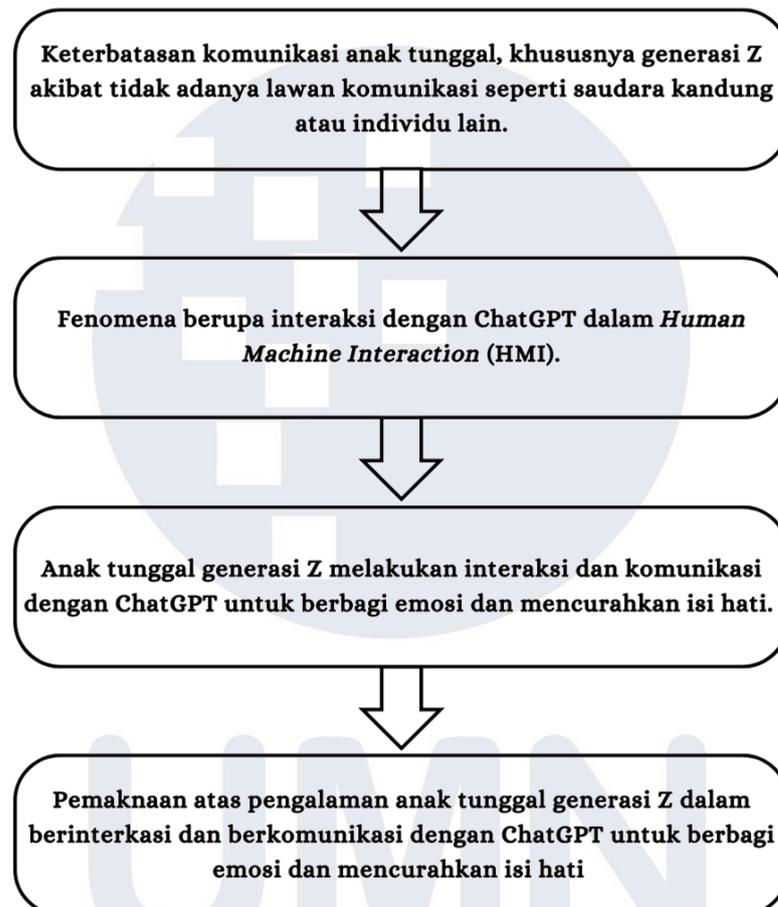
menciptakan dialog yang penuh dengan makna antara peneliti dengan partisipan tersebut.

Suyanto (2019) menjelaskan bahwa terdapat enam kerja riset dari fenomenologi. Enam kerja riset tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti memastikan bahwa rumusan masalah yang dibuat harus sesuai dan relevan untuk dapat diteliti menggunakan pendekatan fenomenologi. Masalah penelitian pada fenomenologi akan berfokus terkait suatu fenomena atas pengalaman pribadi yang dialami oleh suatu individu.
2. Ketika sedang merumuskan masalah penelitian, peneliti akan mengidentifikasi suatu fenomena dan mempertanyakan makna dari fenomena tersebut kepada individu yang mengalaminya.
3. Dalam fenomenologi, peneliti dalam proses penelitiannya harus mampu untuk mengesampingkan pengalaman pribadi yang berkaitan dengan topik penelitian. Hal ini dikenal dengan istilah *bracketing*. Tujuannya agar peneliti dapat memahami fenomena tersebut secara lebih mendalam dan objektif, tanpa adanya pengaruh lain dari luar.
4. Data fenomenologi dikumpulkan berdasarkan pengalaman suatu individu terkait fenomena yang diteliti. Data tersebut dapat diperoleh salah satunya melalui wawancara mendalam dengan berbagai pertanyaan yang bervariasi, namun tetap berfokus pada pengalaman yang dirasakan oleh suatu individu.
5. Proses analisis data pada dasarnya melalui metode kualitatif dengan tetap merujuk pada rumusan masalah. Setelah analisis data dilakukan, kemudian peneliti akan memulai untuk interpretasi terkait fenomena atau topik penelitian.
6. Setiap hasil yang ditemukan dalam analisis data akan berisi kutipan-kutipan langsung dari yang dikatakan oleh partisipan. Hal ini merupakan cerita tentang pengalaman yang dialami oleh

partisipan serta bagaimana mereka melewatinya. Dari cerita-cerita tersebut, peneliti akan mencoba untuk menentukan inti dari fenomena yang menjadi topik dalam penelitian.

### 2.3 Alur Penelitian



Gambar 2.1. Alur Penelitian

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA