

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti mengkaji penelitian terdahulu yang memiliki topik atau tema yang serupa dengan penelitian ini. Penelitian tersebut di analisis secara mendalam untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap perkembangan penelitian terkait pengalaman kelompok pra-lansia dalam berinteraksi dengan teknologi AI. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut ditinjau berdasarkan tujuan penelitian, metode penelitian, dan hasil dari penelitian tersebut. Dengan melakukan hal tersebut, peneliti dapat menemukan celah-celah penelitian yang belum terjawab, serta memperoleh wawasan yang lebih tajam untuk memperkuat fokus penelitian ini. Dengan demikian kajian dari penelitian terdahulu ini dapat memberikan gambaran secara garis besar mengenai perbedaan dan memperbarui arah dari penelitian ini. Berikut adalah daftar penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini:

Jurnal penelitian terdahulu pertama (K. M. Kim & Kim, 2024) dengan judul “Experience of the Use of AI Conversational Agents Among Low-Income Older Adults Living Alone”, penelitian ini berfokus pada pengalaman kelompok lansia berpenghasilan rendah yang tinggal sendiri dalam berinteraksi dengan Arya (AI conversational agent). Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan adalah meneliti pengalaman kelompok usia dewasa tua dalam menggunakan teknologi AI. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada kelompok lansia berpenghasilan rendah yang tinggal sendiri. Hasil dari penelitian ini adalah kehadiran AI membuat kelompok lansia merasa terbantu dengan aktivitas sehari-hari. Mereka juga merasa lebih aman dan rasa kesepian berkurang dengan kehadiran teknologi AI dalam kehidupan mereka.

Jurnal penelitian terdahulu kedua (S. Kim, 2021) dengan judul “Exploring How Older Adults Use a Smart Speaker-Based Voice Assistant in Their First Interaction: Qualitative Study”, penelitian ini berfokus pada pengalaman lansia

menggunakan Alexa untuk pertama kali. Penelitian terdahulu ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu meneliti pengalaman kelompok usia dewasa-tua dalam berkomunikasi dengan AI. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada interaksi pertama kelompok lansia dengan teknologi AI pada fasilitas panti jompo. Hasil dari penelitian ini adalah walaupun AI mendapatkan kesan pertama yang baik dari lansia, namun mereka merasa bahwa terlalu banyak tantangan yang perlu dihadapi dan lebih memilih untuk menolak kehadiran AI dalam hidup mereka.

Jurnal penelitian terdahulu ketiga (Shandilya & Fan, 2022) dengan judul “Understanding Older Adults’ Perception and Challenges in Using AI-enabled Everyday Technologies”, fokus pada penelitian ini adalah meneliti pengalaman, tantangan, dan persepsi kelompok lansia terhadap teknologi AI. Persamaan yang dimiliki penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah membahas tentang pengalaman lansia dalam berkomunikasi dengan teknologi AI serta tantangan yang perlu mereka hadapi. Namun, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pengalaman komunikasi dan membahas tentang persepsi yang dimiliki oleh lansia terhadap AI. Hasil dari penelitian ini adalah, kelompok lansia yang merasa tertarik namun juga khawatir dengan kehadiran teknologi AI.

Jurnal penelitian terdahulu keempat (Wolfe et al., 2025) dengan judul “Caregiving Artificial Intelligence Chatbot for Older Adults and Their Preferences, Well-Being, and Social Connectivity: Mixed Method Study”, penelitian ini berfokus pada pengalaman lansia dalam berkomunikasi dengan Chatbot AI (Amazon, Alexa) untuk mendukung keseharian mereka. Persamaan yang dimiliki oleh penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah meneliti pengalaman kelompok usia dewasa-tua berinteraksi dengan AI dalam konteks kehidupan sehari-hari dan komunikasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah lebih berfokus pada lansia yang menggunakan AI Chatbot (Amazon, Alexa), sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada pengalaman pra-lansia dalam berkomunikasi dengan AI secara umum.

Hasil dari penelitian ini adalah kelompok lansia yang merasa bahwa diperlukan komitmen untuk beradaptasi dengan AI, selain itu mereka memiliki kekhawatiran terhadap privasi dan ketakutan pada ketergantungan teknologi.

Jurnal penelitian terdahulu kelima (Grigorovich et al., 2024) dengan judul “Using Voice-Activated Technologies to Enhance Well-Being of Older Adults in Long-Term Care Homes”, fokus dari penelitian ini adalah meneliti pengalaman lansia pada fasilitas panti jompo dalam menggunakan serta berinteraksi dengan *voice assistant* (Google Nest). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah mengeksplorasi pengalaman kelompok usia dewasa-tua dengan AI dalam konteks komunikasi. Namun penelitian ini lebih berfokus pada lansia di fasilitas panti jompo dan pengaruh teknologi terhadap kesejahteraan. Hasil dari penelitian ini adalah kelompok lansia yang merasa lebih mandiri dengan kehadiran *voice assistant*.

Jurnal penelitian terdahulu terakhir (Chang et al., 2024) dengan judul “Investigating the Integration and the Long-Term Use of Smart Speakers in Older Adults’ Daily Practices: Qualitative Study”, fokus pada penelitian ini adalah pengalaman jangka panjang lansia dalam menggunakan *smart speaker assistant* untuk membantu aktivitas harian. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu meneliti pengalaman kelompok usia dewasa-tua dalam berkomunikasi dengan teknologi AI. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada kelompok lansia dengan cakupan yang lebih luas. Hasil dari penelitian ini adalah kelompok lansia tidak hanya menggunakan AI untuk aktivitas sehari-hari, namun juga untuk membangun hubungan sosial dan emosional.

| No | Item                                                     | Jurnal 1                                                                                     | Jurnal 2                                                                                                           | Jurnal 3                                                                                        | Jurnal 4                                                                                                                                   | Jurnal 5                                                                                         | Jurnal 6                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>Judul Artikel Ilmiah</b>                              | Experience of the Use of AI Conversational Agents Among Low-Income Older Adults Living Alone | Exploring How Older Adults Use a Smart Speaker-Based Voice Assistant in Their First interaction: Qualitative Study | Understanding Older Adults' Perception and Challenges in Using AI-enabled Everyday Technologies | Caregiving Artificial Intelligence Chatbot for Older Adults and their Preferences, Well-Being, and Social Connectivity: Mixed Method Study | Using Voice-Activated Technologies to Enhance Well-Being of Older Adults in Long-Term Care Homes | Investigating the Integration and the Long-Term Use of Smart Speakers in Older Adults' Daily Practices: Qualitative Study |
| 2. | <b>Nama Lengkap Peneliti, Tahun Terbit, dan Penerbit</b> | Kyung Mee Kim & Sook Hyun Kim, 2024, Sage                                                    | Sunyoung Kim, 2021, JMIR Mhealth and Uhealth                                                                       | Esha Shandilya & Mingming Fan, 2022, ACM & Chinese Chi.                                         | Brooke H. Wolfe, Yoo Jung Oh, et.al, 2025, JMIR.                                                                                           | Alisa Grigorovich, Ashley-Ann Marcotte, et.al, 2024, Oxford University Press.                    | Fangyuan Chang, et.al, 2024, JMIR Mhealth and Uhealth                                                                     |
| 3. | <b>Fokus Penelitian</b>                                  | Berfokus pada pengalaman lansia berpenghasilan rendah                                        | Meneliti pengalaman lansia dalam                                                                                   | Meneliti pengalaman, tantangan, dan                                                             | Berfokus pada pengalaman lansia dalam berkomunikasi                                                                                        | Meneliti pengalaman lansia pada panti jompo dalam menggunakan                                    | berfokus pada pengalaman jangka panjang lansia dalam                                                                      |

|    |                          |                                                                                                                                                                           |                                                                     |                              |                                                                      |                                                             |                                                                      |
|----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|    |                          | yang tinggal sendiri dalam berinteraksi dengan Arya (AI conversational agent) dalam konteks fungsi praktis, emosional, dan tingkat kepuasan dalam berinteraksi dengan AI. | menggunakan Alexa untuk pertama kali.                               | persepsi lansia terhadap AI. | dengan chatbot AI (Amazon, Alexa) untuk mendukung keseharian mereka. | serta berinteraksi dengan voice assistant (Google Nest).    | menggunakan smart speaker assistant untuk membantu aktivitas harian. |
| 4. | <b>Teori</b>             | Technology Acceptance Model (Davis, 1998), Parasocial Relationship Theory (Horton & Wohl, 1956)                                                                           | User experience design, technology acceptance in aging populations. | Digital literacy.            | Konsep sikap terhadap teknologi. (adapters, wary, resisters)         | Digital divide, Digital ageism, Technology domestication.   | Domestication theory, technology appropriation, affective bonding    |
| 5. | <b>Metode Penelitian</b> | Metode Kualitatif (semi-structured interviews)                                                                                                                            | Metode Kualitatif (semi-structured interviews)                      | Metode Kualitatif            | Mixed Method                                                         | Metode kualitatif longitudinal (semi-structured interviews) | Metode kualitatif (semi-structured interviews)                       |

|    |                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                                                      |                                                                                                                    |                                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | <b>Persamaan dengan penelitian yang dilakukan</b> | Menggali pengalaman kelompok usia dewasa-tua dalam menggunakan teknologi AI. (Arya)                                                       | Meneliti pengalaman kelompok usia-dewasa tua dalam berkomunikasi dengan AI.                                          | Membahas tentang pengalaman kelompok usia dewasa-tua dalam berkomunikasi dengan AI serta tantangan yang dirasakan. | Meneliti pengalaman kelompok usia dewasa-tua berinteraksi dengan AI dalam konteks kehidupan sehari-hari dan komunikasi                | Mengeksplorasi pengalaman kelompok usia dewasa-tua berinteraksi dengan AI (Voice assistant) dalam konteks komunikasi. | Meneliti pengalaman kelompok usia dewasa-tua dalam berkomunikasi dengan AI.                                                       |
| 7. | <b>Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan</b> | Berfokus pada kelompok lansia yang tinggal sendiri dan berpenghasilan rendah.                                                             | Penelitian ini berfokus pada interaksi pertama lansia dengan AI di fasilitas panti jompo.                            | Penelitian ini tidak hanya berfokus pada komunikasi, dan masih memiliki fokus terhadap persepsi.                   | Lebih berfokus pada lansia yang menggunakan AI chatbot (Alexa) sebagai alat interaksi.                                                | Berfokus pada lansia di panti jompo dan pengaruh teknologi terhadap kesejahteraan.                                    | Berfokus pada lansia dengan cakupan dimensi yang lebih luas.                                                                      |
| 8. | <b>Hasil Penelitian</b>                           | Kelompok lansia merasa terbantu dalam aktivitas sehari-hari, selain itu kehadiran AI juga memberi rasa aman dan mengurangi rasa kesepian. | AI mendapatkan kesan pertama yang positif dari lansia. Namun mereka merasa bahwa tantangan dan memilih untuk menolak | Kelompok lansia merasa tertarik namun khawatir dengan kehadiran AI.                                                | Kelompok lansia merasa bahwa perlu komitmen untuk beradaptasi dengan AI, selain itu mereka memiliki kekhawatiran terhadap privasi dan | Kelompok lansia merasa lebih mandiri dengan kehadiran voice assistant.                                                | Kelompok lansia tidak hanya menggunakan AI untuk aktivitas sehari-hari, namun juga untuk membangun hubungan sosial dan emosional. |

|  |  |  |  |  |                                   |  |  |
|--|--|--|--|--|-----------------------------------|--|--|
|  |  |  |  |  | ketergantungan pada<br>teknologi. |  |  |
|--|--|--|--|--|-----------------------------------|--|--|

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu



## 2.2 Landasan Teori & Konsep

### 2.2.1 Digital Divide

*Digital divide* pertama kali muncul sebagai konsep pada tahun 1995 melalui laporan *Falling Through the Net* oleh NTIA di Amerika Serikat, laporan tersebut memberikan gambaran terhadap perbedaan antara masyarakat yang memiliki akses terhadap teknologi digital, dan masyarakat yang tidak memiliki akses tersebut. Karena hal tersebut, konsep *digital divide* mulai menyebar secara global dan menjadi fokus utama dalam pembahasan akademik terkait kesenjangan teknologi. Konsep ini muncul di tengah pesatnya perkembangan teknologi, dan menjadi pengingat bahwa tidak semua kelompok masyarakat dapat menikmati kemajuan teknologi tersebut (van Dijk, 2005).

Teori ini menjelaskan tentang kesenjangan yang terjadi pada suatu individu atau kelompok masyarakat yang memiliki akses terhadap teknologi digital dan mereka yang tidak memiliki akses tersebut (J. van Dijk, 2020). Jan A.G.M van Dijk merupakan tokoh yang sangat penting dalam mengembangkan kerangka berpikir teori *digital divide*. Di dalam buku “The Deepening Divide”, van Dijk menekankan bahwa kesenjangan digital tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan akses fisik, namun juga mencakup motivasi, keterampilan, dan pemanfaatan teknologi. Kesenjangan ini terjadi karena ketimpangan sosial yang diperkuat oleh perkembangan teknologi (van Dijk, 2005).

Menurut van Dijk (2005), *digital divide* memiliki empat dimensi yang saling berhubungan dan membentuk keseluruhan dari kesenjangan digital yang dialami individu atau kelompok. Berikut adalah empat dimensi menurut van Dijk (2005) :

#### A. Motivational Access

Mengacu pada minat, dan kesiapan mental suatu individu atau kelompok dalam menggunakan teknologi digital.

Karena, terdapat beberapa orang yang memiliki akses fisik terhadap teknologi digital namun mereka menolak untuk menggunakan teknologi tersebut karena merasa kurang percaya diri, tidak tertarik, atau merasa bahwa teknologi tersebut kurang relevan dengan hidupnya.

#### B. Material Access

Dimensi ini mengacu pada ketersediaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan koneksi internet. Akses ini sangat penting, tanpa kehadiran material tersebut, maka tahap lain tidak bisa dijalankan.

#### C. Skills Access

Dimensi ini mengacu kepada kemampuan teknis dari suatu individu dalam menggunakan teknologi digital secara efektif. Tidak hanya soal menggunakan teknologi digital, tapi juga mencakup soal kemampuan dan pemahaman dalam mengelola informasi dari teknologi. Van Dijk juga membagi dimensi ini menjadi tiga jenis keterampilan yaitu: Operasional, Informasional, dan strategis.

#### D. Usage Access

Dimensi ini mengacu kepada penilaian apakah seseorang menggunakan teknologi untuk hal yang bermanfaat dan produktif. Karena kesenjangan digital tidak hanya terjadi pada siapa yang menggunakan teknologi tersebut, namun kepada bagaimana teknologi tersebut digunakan dan dimanfaatkan.

Kesenjangan digital memberikan dampak terhadap berbagai aspek seperti kehidupan sosial, pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya. Kelompok atau individu yang mengalami kesenjangan digital lebih mudah tertinggal informasi, hingga berinteraksi secara digital. Menurut Ojong (2025), *digital divide* bukan hanya soal akses terhadap teknologi, namun juga mencerminkan kesenjangan dalam keterlibatan sosial yang bermakna.

Dalam perkembangan zaman yang semakin maju, masyarakat yang tertinggal secara digital juga berisiko tertinggal secara sosial.

Dalam studi komunikasi, teori *digital divide* memiliki peran yang sangat penting untuk menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital tidak dapat dilepaskan dari struktur sosial yang melingkupinya (Ghobadi & Ghobadi, 2015). Dengan menggunakan kerangka ini, peneliti dapat melihat bagaimana kesenjangan digital memengaruhi akses terhadap informasi, serta bagaimana masyarakat menerima atau menolak teknologi AI. Dalam konteks penelitian ini, teori *digital divide* membantu pemahaman mengenai kesenjangan digital dapat membentuk pengalaman komunikasi kelompok pra-lansia dalam menghadapi teknologi AI (van Dijk, 2020).

### **2.2.2 Ageism**

Konsep *ageism* pertama kali dicetuskan oleh Robert N. Butler pada tahun 1969. Konsep tersebut digunakan untuk menjelaskan stereotip, serta diskriminasi terhadap suatu individu atau kelompok usia tertentu seperti pra-lansia/lansia. Ageism sekarang tidak lagi hanya dipandang sebagai sikap personal, tetapi sebagai bentuk kesenjangan sosial yang terjadi di masyarakat (Ayalon & Tesch-Römer, 2018). Dalam lingkungan masyarakat modern, diskriminasi kelompok usia tertentu seringkali ditemukan dalam bentuk narasi negatif, kebijakan yang tidak sensitif terhadap usia, dan sebagainya. Hal tersebut tentu saja menjadi hambatan bagi kelompok usia tertentu dalam berbagai bidang kehidupan.

Menurut Ayalon & Tesch-Römer (2018), konsep *ageism* dapat dipahami dalam tiga dimensi utama yaitu:

- A. Internalized: merupakan dimensi yang menjelaskan tentang individu yang mempercayai tentang stereotip negatif mengenai kelompok usianya sendiri, dan mulai merasa bahwa stereotip tersebut benar.

- B. Interpersonal: Merupakan dimensi yang mengacu pada diskriminasi yang dapat ditemukan pada interaksi sosial sehari-hari, seperti diskriminasi yang dialami hanya karena termasuk kelompok usia tertentu.
- C. Institutional: Dimensi ini mengacu pada bentuk *ageism* yang ada pada lembaga sosial, kebijakan, hingga media. Contohnya seperti kebijakan digital yang tidak memikirkan kemampuan pengguna dari kelompok usia tertentu.

*Ageism* juga dapat ditemukan dalam bentuk yang tersembunyi, diskriminasi ini sering muncul melalui lelucon, bagaimana media menggambarkan kelompok usia tua, dan sebagainya. Diskriminasi yang dialami oleh kelompok pra-lansia/lansia tidak selalu berifat langsung. Representasi tersebut kemudian menjadi awal terbentuknya pandangan negatif terhadap kelompok usia tua di mana mereka dianggap sebagai simbol dari ketertinggalan dan ketidakefisienan (Loos & Ivan, 2018).

Perkembangan teknologi yang sangat cepat membuat kesenjangan antara kelompok usia tua dengan transformasi digital. Hal tersebut terjadi karena peran *ageism* yang menciptakan perspektif bahwa inovasi teknologi seperti AI hanya dapat digunakan oleh generasi muda, sehingga kelompok usia tua merasa kurang relevan dan tertinggal dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, konsep *ageism* bukan hanya bentuk diskriminasi antargenerasi, namun merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan, partisipan, hingga keterlibatan kelompok usia tua dalam menggunakan dan berinteraksi teknologi AI.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

