

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi berkembang mengikuti era dari zaman ke zaman. Teknologi berubah-ubah setiap periode nya dengan apa yang terjadi atau apa yang berkembang pada zaman itu. Inovasi demi inovasi yang terjadi pada zaman tersebut sangat mempengaruhi teknologi. Setiap periode manusia pastinya memiliki kaitan kuat dengan perkembangan teknologi yang ada pada zamannya. Tidak dapat disangkal bahwa teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam proses dan praktik komunikasi di tengah masyarakat yang terus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Kemajuan pesat dalam bidang teknologi komunikasi menjadi perhatian para ahli di bidang ini. Berdasarkan penelitian Perkembangan Teknologi Komunikasi di Pemerintahan oleh Agus Mulyadi dan tim pada tahun 2023, teknologi komunikasi diartikan sebagai sarana yang memungkinkan pengiriman dan penerimaan informasi, serta mendukung interaksi antara berbagai pihak. Kehadiran teknologi ini memberikan kontribusi besar dalam komunikasi modern.

Perubahan yang terjadi di era globalisasi yang berpengaruh terhadap kehidupan manusia, terutama pada kehidupan sehari-hari. Salah satunya kegiatan yang dipengaruhi yaitu dalam kegiatan berkomunikasi. Dengan era globalisasi atau perkembangan teknologi tidak adanya batasan jarak pada saat melakukan komunikasi, dengan teknologi sangat memudahkan

dalam berkomunikasi. Memanfaatkan teknologi masa kini merupakan hal utama yang mempengaruhi kegiatan berkomunikasi. Contoh pemanfaatan telekomunikasi adalah perusahaan yang berbasis teknologi yaitu PT. Telekomunikasi Selular Tbk dengan produk yang dikenal sebagai provider Telkomsel yang bergerak di bidang telekomunikasi selular. Yang mana perusahaan ini sudah menggunakan pemanfaatan teknologi komunikasi.

Dengan pernyataan Agus Mulyadi, dkk, 2023, bahwa teknologi komunikasi merupakan fasilitas yang dimana untuk melakukan komunikasi jarak jauh dalam hal mengirim dan menerima informasi. Dengan adanya teknologi komunikasi jelas mempermudah komunikasi jarak jauh antara dua orang atau pun lebih. Komunikasi adalah sebuah pola terstruktur dalam hubungan antar individu yang dapat dikenali sebagai proses berbagi informasi. Jaringan komunikasi identic dengan komunikasi antara dua actor ataupun lebih. Menurut Monge dan Contractor (2003) menyatakan bahwa focus dari analisis jaringan komunikasi adalah hubungan (relasional) diantara actor. Jaringan komunikasi sangat berperan penting untuk perkembangan komunikasi bisnis di era digital, melalui komunikasi antara perusahaan dengan mitra. Komunikasi berkembang mengikuti era dari zaman ke zaman, komunikasi teknologi merupakan komunikasi yang saat ini dipakai untuk bisnis, perkantoran maupun individu.

Teknologi berubah-ubah setiap periode nya tergantung apa yang terjadi atau apa yang berkembang pada zaman itu. Inovasi demi inovasi yang terjadi pada zaman tersebut sangat mempengaruhi teknologi. Setiap periode manusia pastinya memiliki kaitan kuat dengan perkembangan teknologi yang ada pada zamannya. Tidak bisa dihindari, bawa teknologi punya peran penting dalam setiap kegiatan komunikasi ditengah masyarakat yang harus mengikuti perkembangan zaman. Kemajuan pesat dalam bidang teknologi komunikasi telah menarik perhatian banyak ahli komunikasi.

Dengan pernyataan Agus Mulyadi, dkk, 2023, bahwa teknologi komunikasi merupakan fasilitas yang dimana untuk melakukan komunikasi jarak jauh dalam hal mengirim dan menerima informasi. Dengan adanya teknologi komunikasi jelas mempermudah komunikasi jarak jauh antara dua orang atau pun lebih.

Seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi, salah satu teknologi yang saat ini banyak digunakan adalah Artificial Intelligence (AI). AI didefinisikan sebagai kecerdasan buatan yang dirancang untuk sebuah sistem dan dapat diatur dalam konteks ilmiah (Siahaan et al., 2020). Konsep AI mulai berkembang sejak hadirnya komputer modern pada tahun 1940-an dan 1950-an. Kemampuan perangkat elektronik untuk menyimpan sejumlah besar informasi dan memprosesnya dengan kecepatan sangat tinggi mulai menyaingi kemampuan manusia (Baihaqi, 2022).

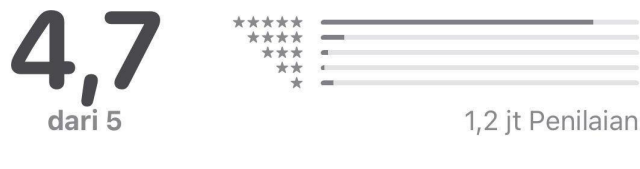
Penelitian sebelumnya oleh Ririh et al. (2020) membahas implementasi Artificial Intelligence (AI) di Indonesia pada berbagai sektor. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus pada penerapannya tanpa menguraikan strategi yang digunakan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Ardiansyah et al. (2021) yang membahas perancangan AI dalam manajemen proses bisnis, tetapi masih terbatas pada aspek perancangannya saja. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Saidah (2021), yang mengkaji model industri bisnis dengan fokus pada era AI, bukan pada penerapan model bisnis yang memanfaatkan AI. Oleh karena itu, penelitian tentang inovasi dalam komunikasi bisnis menggunakan teknologi AI masih tergolong jarang. Dalam halnya teknologi komunikasi yang digunakan PT. Telekomunikasi Selular Tbk atau yang dikenal dengan product Telkomsel yang dimana Telkomsel sudah menerapkan komunikasi bisnis menggunakan kecerdasan buatan atau AI. Artificial Intelligence atau AI digunakan Telkomsel dengan aplikasi yang bernama MyTelkomsel dengan AI yang bernama Veronica, dengan

menggunakan system self-service diharapkan pengguna Telkomsel memiliki kebebasan berinteraksi dengan aplikasi MyTelkomsel. Dengan kecerdasan buatan yang mana diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen seperti membeli pulsa, membeli kouta dan dapat menjadi problem solving untuk konsumen..

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi komunikasi bisnis dengan menggunakan strategi digital atau menggunakan AI apakah bisa mempengaruhi kepekaan customer terhadap product knowledge yang di miliki telkomsel dan apakah dengan adanya inovasi komunikasi dengan AI akan memepersingkat waktu untuk berkomunikasi jarak jauh dengan customers. Dalam penelitian ini akan meneliti perusahaan Telkomsel dalam menggunakan AI dalam komunikasi bisnis nya. Untuk AI yang digunakan Telkomsel sudah ada aplikasi yang bernama MyTelkomsel yang bisa diakses oleh pengguna kartu Telkomsel. Berikut adalah data yang diambil berdasarkan rating aplikasi MyTelkomsel di playstore dan app store.



Gambar 1.1 Rating MyTelkomsel di Playstore



Gambar 1.1 Rating MyTelkomsel di App Store

Diatas adalah data berdasarkan rating melalui aplikasi MyTelkomsel, aplikasi tersebut digunakan perusahaan provider Telkomsel untuk menjual product, membantu pelanggan ataupun berkomunikasi dengan pelanggan Telkomsel. Di aplikasi MyTelkomsel ada Namanya veronica, veronica ini adalah teknologi yang digunakan Telkomsel untuk berkomunikasi dengan pengguna Telkomsel. Pemanfaatan *Artificial Intelligence (AI)* dalam aspek bisnis memerlukan strategi bisnis komunikasi dalam pengembangan. Strategi bisnis komunikasi adalah suatu proses step by step dalam melakukan proses bisnis pada perusahaan. Pada penelitian ini akan menganalisis bagaimana mengimplementasikan *Artificial Intelligence (AI)* dalam pengembangan strategi komunikasi bisnis Telkomsel. Di Telkomsel sendiri komunikasi bisnisnya sudah menggunakan teknologi komunikasi dalam dunia bisnis antara perusahaan dengan mitra dan perusahaan dengan customers.

1.2 Identifikasi Masalah

1.3 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam Analisis Strategi Komunikasi Bisnis *Artificial Intelligence (AI)* Veronica sebagai Customer Service My Telkomsel (studi kasus pelanggan Telkomsel di Bengkulu)

- a. Bagaimana Strategi Komunikasi Bisnis *Artificial Intelligence (AI)* Veronica sebagai Customer Service My Telkomsel (studi kasus pelanggan Telkomsel di Bengkulu) ?
- b. Seberapa pengaruh Strategi Komunikasi Inovasi *Artificial Intelligence (AI)* Veronica sebagai Customer Service My Telkomsel (studi kasus pelanggan Telkomsel di Bengkulu)?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi inovasi Artificial Intelligence (AI) Veronica sebagai layanan pelanggan My Telkomsel. Studi kasus ini difokuskan pada pelanggan Telkomsel di Bengkulu untuk memahami bagaimana pengaruh strategi komunikasi AI dalam komunikasi bisnis.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang dimana untuk data penelitian berdasarkan penilaian ulasan untuk aplikasi mytelkomsel dan wawancara di pegawai dan customer Telkomsel di Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai :

1. Manfaat Praktisi

- a. Bagi pembaca, sebagai bahan untuk memperoleh informasi dan ilmu mengenai analisis Analisis Strategi Komunikasi Inovasi *Artificial Intelligence* (AI) Veronica sebagai Customer Service My Telkomsel (studi kasus pelanggan Telkomsel di Bengkulu).
- b. Bagi penulis, menghasilkan pengetahuan, wawasan, dan menambah pengalaman mengenai hal-hal baru yang di teliti mengenai *Artificial Intelligence* (AI) Inovasi sebagai Komunikasi inovasi Telkomsel di Bengkulu.

2. Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan, ilmu dan pengetahuan mengenai *Artificial Intelligence (AI)* Inovasi Strategi Komunikasi Bisnis Telkomsel di Bengkulu. Dan juga diharapkan menjadi wadah untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dengan baik.

1.7 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan kondisi suatu permasalahan berdasarkan realitas yang terjadi. Penelitian kualitatif akan membantu memberikan gambaran yang lebih detail terkait konteks dan dinamika permasalahan yang dihadapi.

1.8 Sistematika Penelitian

Untuk menelusuri lebih jelas dalam desk evaluation ini dan juga penjelasan dan materi-materi pada penelitian desk evaluatin ini di kelompokkan menjadi sub bab dengan menggunakan sistematikan penyampaian materi penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan latar belakang yang mendasari pemilihan judul penelitian, yang berisi fenomena terkait variabel-variabel yang akan disajikan oleh peneliti. Penjelasan tersebut mencakup rumusan masalah yang akan diteliti, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan desk evaluation ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan teori yang akan dijadikan landasan teori untuk mendukung pembahasan dalam penelitian ini. Dan selain itu juga terdapat beberapa teori yang akan menjelaskan mengenai penelitian yang berkaitan dengan variable independent dan variable dependent serta akan menjelaskan kerangka pemikiran yang digunakan untuk penelitian ini dan juga membuat hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III akan menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk objek penelitian, teknik pengambilan sampel, dan metode pengumpulan data, yang dilakukan melalui wawancara dan pengisian kuesioner.