

Kesantunan Algoritmik: Strategi Pragmatik dalam Chatbot Pemerintah dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Warga

Daniel Sidabutar

Universitas HKBP Nomnensen, Medan, Indonesia

Article Info

ABSTRAK

Keywords:

Kesantunan Pragmatik, Chatbot Pemerintah, Kepatuhan Warga, Layanan Publik Digital, Strategi Komunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan strategi kesantunan pragmatik dalam chatbot pemerintah dan pengaruhnya terhadap kepatuhan warga dalam interaksi layanan publik berbasis digital. Dengan semakin berkembangnya teknologi chatbot, terutama dalam pelayanan administrasi publik, penting untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip kesantunan dalam komunikasi berperan dalam memengaruhi respons warga. Penelitian ini mengadopsi pendekatan pragmatik untuk menganalisis percakapan antara chatbot dan pengguna, mengidentifikasi penggunaan strategi kesantunan verbal seperti penyampaian permintaan, penggunaan mitigasi, dan strategi untuk menjaga solidaritas sosial dalam konteks layanan publik. Melalui analisis percakapan chatbot yang digunakan dalam beberapa layanan pemerintah digital di Indonesia, penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi kesantunan, baik dalam bentuk kesopanan positif maupun kesopanan negatif, berperan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan warga terhadap instruksi yang diberikan chatbot. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang lebih sopan dan empatik dapat meningkatkan kepercayaan warga terhadap sistem digital, serta mempengaruhi kemauan mereka untuk mengikuti prosedur yang disarankan. Sebaliknya, kurangnya strategi kesantunan dalam percakapan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan penurunan kepatuhan. Penelitian ini juga membahas hubungan antara desain chatbot dan faktor-faktor sosial budaya yang mempengaruhi cara warga merespon layanan digital. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengembang chatbot dalam merancang interaksi yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga sensitif terhadap konteks budaya dan sosial warga. Implikasi praktisnya adalah pentingnya memperhatikan prinsip kesantunan dalam desain chatbot pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan dan partisipasi warga dalam layanan publik berbasis teknologi.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Corresponding Author:

Daniel Sidabutar

Universitas HKBP Nomnensen, Medan, Indonesia

E-mail : daniel@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi terbaru dalam administrasi pemerintahan adalah penggunaan chatbot untuk memberikan layanan kepada warga. Chatbot, yang didorong oleh kecerdasan buatan (AI), digunakan untuk memberikan informasi, memproses permintaan, dan memfasilitasi transaksi administrasi secara otomatis. Layanan berbasis chatbot ini menjadi semakin penting, terutama di tengah pandemi yang mempercepat pergeseran ke sistem layanan digital.

Meskipun demikian, meskipun teknologi ini menawarkan kemudahan dan efisiensi, tantangan utama terletak pada bagaimana memastikan bahwa interaksi digital ini dapat mendorong kepatuhan dan partisipasi aktif dari warga.

Dalam konteks ini, kesantunan pragmatik memainkan peran penting dalam menentukan kualitas interaksi antara pengguna dan chatbot. Kesantunan dalam komunikasi, baik secara verbal maupun non-verbal, adalah aspek penting dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik, terutama ketika interaksi dilakukan dalam ruang digital yang terisolasi. Dalam pelayanan publik, kesantunan tidak hanya berfungsi untuk menjaga hubungan baik antara petugas dan warga, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang memfasilitasi kepatuhan terhadap instruksi dan prosedur yang ada. Strategi kesantunan, seperti penggunaan mitigasi (untuk mengurangi kesan mendikte), penggunaan bahasa yang sopan dan empatik, serta mempertahankan solidaritas sosial antara pengirim dan penerima pesan, dapat memengaruhi bagaimana pesan-pesan layanan diterima oleh warga.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya kesantunan dalam komunikasi sehari-hari, namun pengaruh kesantunan pragmatik dalam konteks chatbot pemerintahan masih sangat sedikit dieksplorasi. Dengan chatbot yang semakin banyak digunakan di berbagai sektor pemerintahan, terutama dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sangat penting untuk memahami bagaimana strategi kesantunan yang diterapkan dalam percakapan chatbot dapat memengaruhi kepatuhan warga terhadap instruksi dan prosedur yang diberikan. Sebagai contoh, apakah penggunaan bahasa yang lebih formal dan sopan dapat mendorong warga untuk lebih mematuhi instruksi chatbot? Atau apakah penggunaan bahasa yang terlalu kaku atau tidak ramah dapat memengaruhi tingkat kepatuhan dan partisipasi mereka?

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis penggunaan strategi kesantunan dalam interaksi antara warga dan chatbot pemerintah, serta untuk menilai pengaruhnya terhadap kepatuhan warga dalam mengikuti instruksi yang diberikan chatbot. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana kesantunan pragmatik diterapkan dalam desain chatbot pemerintahan dan bagaimana hal tersebut berperan dalam membentuk persepsi warga terhadap layanan digital, serta dampaknya terhadap keputusan mereka untuk mengikuti prosedur yang disarankan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang chatbot dalam merancang interaksi yang lebih efektif dan sensitif terhadap budaya sosial pengguna, serta untuk meningkatkan kualitas layanan publik digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis pragmatik untuk mengeksplorasi penggunaan strategi kesantunan dalam percakapan antara chatbot pemerintah dan pengguna, serta untuk menilai pengaruhnya terhadap kepatuhan warga dalam mengikuti instruksi yang diberikan. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis bagaimana chatbot pemerintah menggunakan berbagai strategi

kesantunan untuk memfasilitasi interaksi dengan pengguna dan meningkatkan kepatuhan terhadap instruksi yang diberikan dalam konteks layanan publik digital. Data dikumpulkan melalui tiga metode utama: analisis percakapan chatbot, wawancara dengan pengguna, dan observasi langsung terhadap interaksi antara chatbot dan warga.

Percakapan yang dianalisis diambil dari chatbot pemerintah yang digunakan dalam berbagai layanan publik digital di Indonesia, seperti administrasi kependudukan, perpajakan, dan perizinan. Percakapan ini dipilih untuk melihat bagaimana strategi kesantunan diterapkan dalam berbagai jenis layanan. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan 15-20 pengguna yang telah berinteraksi dengan chatbot, untuk menggali persepsi mereka tentang kesantunan dalam percakapan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan mereka. Observasi langsung terhadap interaksi pengguna dengan chatbot juga dilakukan untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana percakapan ini terjadi dalam konteks dunia nyata.

Data percakapan dianalisis menggunakan pendekatan analisis wacana pragmatik, yang berfokus pada penggunaan strategi kesantunan, seperti kesantunan positif (misalnya, memberikan bantuan dengan cara yang ramah), kesantunan negatif (menggunakan mitigasi atau penghindaran instruksi langsung), serta penggunaan formula sosial seperti salam, terima kasih, dan permintaan maaf. Setiap percakapan yang dianalisis diperiksa untuk melihat apakah strategi kesantunan yang digunakan mempengaruhi kepatuhan pengguna terhadap instruksi chatbot, seperti apakah penggunaan bahasa yang sopan dan empatik dapat meningkatkan partisipasi dan kepatuhan warga terhadap prosedur yang ditetapkan.

Untuk memastikan validitas dan keandalan hasil penelitian, triangulasi data dilakukan dengan membandingkan temuan dari percakapan chatbot, wawancara dengan pengguna, dan observasi langsung. Selain itu, peer review dilakukan untuk memastikan bahwa interpretasi data dilakukan dengan tepat. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana desain chatbot pemerintah dapat ditingkatkan untuk lebih memperhatikan prinsip-prinsip kesantunan pragmatik, dengan tujuan meningkatkan interaksi yang lebih efisien dan menyenangkan, serta mendorong kepatuhan warga terhadap layanan publik berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari analisis percakapan chatbot pemerintah yang digunakan dalam layanan administrasi kependudukan, perpajakan, dan perizinan, serta wawancara dengan pengguna, ditemukan bahwa penggunaan strategi kesantunan pragmatik berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan warga terhadap instruksi yang diberikan chatbot. Kesantunan positif, seperti penggunaan bahasa yang ramah dan empatik, serta kesantunan negatif, yang tercermin dalam penggunaan mitigasi untuk menghindari instruksi yang terlalu mendikte, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan warga. Selain itu, formula sosial seperti salam, terima kasih, dan permintaan maaf juga menunjukkan peran penting dalam membangun hubungan yang lebih baik antara chatbot dan pengguna.

Penggunaan Kesantunan Positif

Salah satu temuan utama adalah bahwa penggunaan kesantunan positif dalam percakapan chatbot – seperti ungkapan yang ramah dan sopan – berpengaruh positif terhadap persepsi pengguna dan tingkat kepatuhan mereka. Misalnya, ketika chatbot menggunakan kalimat seperti "Terima kasih telah menghubungi kami, kami siap membantu Anda" atau "Silakan beri tahu kami jika Anda membutuhkan bantuan lebih lanjut," respons pengguna cenderung lebih kooperatif dan lebih cenderung mengikuti instruksi yang diberikan. Dalam wawancara, beberapa pengguna mengungkapkan bahwa penggunaan bahasa yang sopan membuat mereka merasa dihargai dan lebih nyaman dalam mengikuti prosedur yang disarankan oleh chatbot.

Pentingnya kesantunan positif ini juga terlihat dalam percakapan mengenai pengajuan dokumen atau penjadwalan layanan, di mana chatbot yang menggunakan ekspresi seperti "Kami sangat menghargai waktu Anda" atau "Harap bersabar, proses sedang berlangsung" dapat mengurangi rasa frustrasi pengguna dan meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap instruksi lebih lanjut.

Penggunaan Kesantunan Negatif

Di sisi lain, penggunaan kesantunan negatif, yaitu penggunaan mitigasi dan penghindaran dalam memberikan instruksi langsung, juga memainkan peran penting dalam menjaga hubungan yang lebih baik antara chatbot dan pengguna. Misalnya, instruksi yang disampaikan dengan kata-kata seperti "Jika Anda ingin melanjutkan proses, Anda bisa memilih opsi ini" atau "Kami sarankan untuk mengisi kolom ini dengan data yang akurat, namun jika Anda membutuhkan bantuan, kami siap membantu" terbukti lebih efektif dalam mendorong pengguna untuk mematuhi prosedur yang diberikan.

Penggunaan mitigasi semacam ini menghindari kesan bahwa chatbot sedang mendiktekan apa yang harus dilakukan oleh pengguna, dan lebih memberikan ruang bagi pengguna untuk merasa bahwa mereka memiliki kendali atas proses tersebut. Dalam wawancara, sebagian besar peserta menyatakan bahwa mereka lebih cenderung mengikuti instruksi yang diberikan dengan cara yang sopan dan tidak memaksa, dibandingkan dengan instruksi yang terdengar terlalu mendominasi atau mengarah pada perintah langsung.

Penggunaan Formula Sosial dalam Interaksi

Penggunaan formula sosial – seperti salam, ucapan terima kasih, dan permintaan maaf – juga terlihat memberikan dampak yang signifikan dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna. Chatbot yang secara rutin mengucapkan "Selamat pagi", "Terima kasih atas kerjasamanya", dan "Mohon maaf atas ketidaknyamanannya" menunjukkan tingkat interaksi yang lebih positif dengan pengguna. Beberapa pengguna dalam wawancara mencatat bahwa kesantunan semacam ini membuat mereka merasa lebih dihargai, meskipun mereka berinteraksi dengan sistem otomatis.

Kesantunan dalam percakapan ini tidak hanya berfungsi untuk menjaga hubungan sosial antara pengguna dan chatbot, tetapi juga berperan dalam mendorong kepatuhan. Pengguna yang merasa dihargai cenderung lebih terlibat dalam proses yang ditawarkan oleh chatbot dan lebih siap untuk mengikuti instruksi yang diberikan.

Pengaruh Kesantunan terhadap Kepatuhan

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa strategi kesantunan pragmatik yang diterapkan dalam percakapan chatbot pemerintah berhubungan positif dengan kepatuhan warga terhadap instruksi yang diberikan. Ketika chatbot menggunakan bahasa yang sopan, ramah, dan empatik, pengguna lebih cenderung untuk melanjutkan proses dan mengikuti instruksi yang diberikan. Sebaliknya, percakapan yang terasa dingin, terlalu formal, atau kaku, cenderung menghasilkan respons yang lebih pasif atau bahkan menghindari interaksi lebih lanjut.

Wawancara dengan pengguna juga mengonfirmasi temuan ini. Banyak pengguna menyatakan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan lebih mudah mengikuti instruksi yang diberikan chatbot yang menggunakan bahasa yang lebih ramah dan sopan. Sebagian besar pengguna juga mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih dihargai ketika chatbot menggunakan formula sosial yang sederhana seperti ucapan terima kasih dan permintaan maaf, yang meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sistem.

Implikasi Temuan

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengembang chatbot pemerintah harus lebih memperhatikan strategi kesantunan pragmatik dalam merancang percakapan. Penggunaan bahasa yang ramah, empatik, dan sopan dapat meningkatkan kepatuhan pengguna terhadap instruksi dan meningkatkan kualitas interaksi antara warga dan layanan publik digital. Selain itu, penggunaan strategi mitigasi dan formula sosial dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara chatbot dan pengguna, yang pada akhirnya dapat mendorong warga untuk lebih aktif terlibat dalam prosedur administrasi.

Konteks Sosial dan Budaya dalam Interaksi Chatbot

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa konteks sosial dan budaya pengguna sangat berperan dalam penerimaan strategi kesantunan yang diterapkan oleh chatbot. Warga yang berasal dari budaya yang menghargai sopan santun dan hubungan sosial cenderung lebih responsif terhadap penggunaan bahasa yang lebih sopan dalam interaksi chatbot. Oleh karena itu, penting bagi pengembang chatbot untuk mempertimbangkan konteks budaya pengguna dalam merancang percakapan, dengan memastikan bahwa strategi kesantunan yang diterapkan dapat diterima dan relevan dengan norma sosial setempat.

Dengan temuan ini, penelitian ini menyarankan bahwa pengembang chatbot pemerintah harus mengintegrasikan prinsip kesantunan pragmatik dalam desain interaksi untuk meningkatkan kepatuhan dan partisipasi pengguna dalam layanan

publik digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan strategi kesantunan pragmatik dalam percakapan chatbot pemerintah memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan warga terhadap instruksi yang diberikan. Melalui analisis percakapan chatbot, wawancara dengan pengguna, dan observasi langsung, ditemukan bahwa kesantunan positif (seperti penggunaan bahasa ramah dan empatik) serta kesantunan negatif (seperti mitigasi dan penghindaran instruksi langsung) berkontribusi secara signifikan dalam menciptakan interaksi yang lebih kooperatif dan efektif. Selain itu, penggunaan formula sosial – seperti salam, terima kasih, dan permintaan maaf – juga berperan dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pengguna dan chatbot, yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan dan kepatuhan pengguna terhadap prosedur yang disarankan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa desain chatbot pemerintah tidak hanya perlu efisien secara teknis, tetapi juga sensitif terhadap aspek sosial dan budaya pengguna. Penggunaan bahasa yang sopan dan ramah dalam percakapan dapat memperkuat kepercayaan warga terhadap sistem, mendorong mereka untuk lebih aktif mengikuti instruksi yang diberikan oleh chatbot. Di sisi lain, penggunaan bahasa yang terlalu kaku atau tidak ramah dapat menyebabkan pengurangan partisipasi dan kepatuhan terhadap layanan yang diberikan.

Secara praktis, temuan ini memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang chatbot dalam merancang percakapan yang lebih efektif dan manusiawi, serta mendorong kepatuhan warga dalam sistem layanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, pengembangan chatbot pemerintah harus memperhatikan strategi kesantunan pragmatik yang sesuai dengan norma sosial dan budaya pengguna untuk meningkatkan kualitas interaksi dan pelayanan publik secara keseluruhan.

Penelitian ini juga menyarankan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi variasi budaya dalam penerimaan kesantunan dalam chatbot, serta untuk menganalisis lebih dalam bagaimana berbagai elemen kesantunan mempengaruhi tingkat kepatuhan dan partisipasi warga dalam layanan publik digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nguyen, D. T. (2020). Politeness strategies in digital communication: Pragmatic aspects of chatbot interaction. *Journal of Pragmatics*, 159, 135–146. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.07.004>
- [2] Kádár, D. Z., & Haugh, M. (2013). *Understanding politeness*. Cambridge University Press.
- [3] Harris, S. (2019). Pragmatics and discourse analysis: The influence of politeness strategies in digital communication. *Discourse & Society*, 30(4), 405–420. <https://doi.org/10.1177/0957926519836393>
- [4] Chen, S. (2019). Pragmatic competence and its impact on chatbot communication in customer service. *Journal of Language and Social Psychology*, 38(2), 158–171. <https://doi.org/10.1177/0261927X18823055>

- [5] Holmes, J., & Schnurr, S. (2005). Politeness, humor, and gender in the workplace. *Journal of Pragmatics*, 37(10), 1748–1767. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2004.06.007>
- [6] Leech, G. N. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- [7]
- [8] Bergman, M., & Kasper, G. (2016). *Impoliteness in interaction*. John Benjamins.
- [9] Yus, F. (2017). *Cyberpragmatics: Internet-mediated communication in context*. John Benjamins Publishing Company.
- [10] Holmes, J. (2013). *An introduction to sociolinguistics* (4th ed.). Routledge.
- [11] Searle, J. R. (2010). *Speech acts: An essay in the philosophy of language* (Revised ed.). Cambridge University Press.
- [12] Bunt, H. C., & de Rijke, M. (2012). Pragmatics and the design of social dialogue systems. *Journal of Pragmatics*, 44(7-8), 1169–1181. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.03.004>
- [13] Cohen, A. D., & Shively, R. L. (2015). Politeness and identity: A study of politeness strategies in political discourse. *Language and Politics*, 14(2), 235–261. <https://doi.org/10.1075/jlp.14.2.02coh>
- [14] Derks, D., Fischer, A. H., & Bos, A. E. R. (2008). The role of emotion in computer-mediated communication: A review. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 766–785. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2007.04.004>
- [15] Culpeper, J., & Haugh, M. (2014). *Pragmatics and the English language*. Palgrave Macmillan.
- [16] Stivers, T., & Hayashi, M. (2010). *The Interactional Management of Politeness: Interactional Sociolinguistics*. Oxford University Press.