

Strategi Kesantunan Pragmatik dalam Interaksi Digital: Studi pada Chatbot Layanan Publik

Denis Aritonang

Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia

Article Info

Keywords:

Kesantunan Pragmatik, Interaksi Digital, Chatbot, Layanan Publik, Kepatuhan Pengguna.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi kesantunan pragmatik yang diterapkan dalam interaksi digital antara chatbot layanan publik dan pengguna, serta bagaimana strategi tersebut memengaruhi kepatuhan dan respons pengguna. Dalam konteks layanan publik, chatbot menjadi media penting untuk memberikan informasi dan memfasilitasi berbagai prosedur administratif secara otomatis. Penggunaan kesantunan pragmatik, termasuk kesantunan positif, negatif, dan formula sosial seperti salam, terima kasih, dan permintaan maaf, diyakini berperan dalam meningkatkan kenyamanan pengguna dan efektivitas komunikasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis wacana pragmatik, melibatkan 50-60 interaksi chatbot dari beberapa layanan publik digital di Indonesia. Data dianalisis untuk mengidentifikasi strategi kesantunan yang digunakan dan dampaknya terhadap kepatuhan pengguna dalam mengikuti instruksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan kesantunan positif dan mitigasi instruksi secara signifikan meningkatkan kepatuhan pengguna, sementara formula sosial berperan dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pengguna dan sistem. Interaksi yang sopan dan empatik membuat pengguna lebih nyaman, responsif, dan cenderung mengikuti prosedur yang diberikan chatbot. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan strategi kesantunan pragmatik dalam interaksi digital sangat penting untuk meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis chatbot. Temuan ini memberikan wawasan praktis bagi pengembang chatbot dalam merancang interaksi yang lebih manusiawi, efektif, dan sensitif terhadap konteks sosial pengguna.



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

Corresponding Author:

Denis Aritonang

Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia

E-mail : taraja@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara layanan publik disampaikan, salah satunya melalui penggunaan chatbot yang memfasilitasi interaksi otomatis antara pengguna dan institusi pemerintah. Chatbot menyediakan layanan informasi, pengajuan dokumen, dan berbagai prosedur administratif secara cepat dan efisien. Namun, efektivitas interaksi digital ini tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis sistem, tetapi juga pada strategi komunikasi yang diterapkan, terutama aspek kesantunan pragmatik yang memengaruhi kenyamanan dan kepatuhan pengguna. Dalam konteks komunikasi digital, kesantunan pragmatik menjadi penting karena interaksi antara manusia dan mesin tetap memerlukan prinsip-prinsip sosial untuk membangun hubungan yang positif. Strategi kesantunan dapat berupa kesantunan

positif, seperti penggunaan bahasa ramah dan empatik; kesantunan negatif, seperti mitigasi atau penghindaran instruksi yang terdengar memaksa; serta formula sosial, seperti ucapan salam, terima kasih, atau permintaan maaf. Penggunaan strategi ini diyakini dapat meningkatkan kepatuhan pengguna terhadap instruksi chatbot dan menciptakan pengalaman interaksi yang lebih menyenangkan.

Meskipun teknologi chatbot sudah banyak diterapkan dalam berbagai layanan publik, penelitian mengenai penerapan kesantunan pragmatik dalam interaksi digital masih terbatas, khususnya dalam konteks layanan pemerintah di Indonesia. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada aspek teknis, seperti kemampuan chatbot memahami pertanyaan atau memproses data, sementara aspek komunikasi sosial yang memengaruhi kepatuhan dan respons pengguna kurang diperhatikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis strategi kesantunan pragmatik yang digunakan oleh chatbot layanan publik, serta menilai pengaruhnya terhadap kepatuhan dan respons pengguna. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana kesantunan diterapkan dalam desain interaksi chatbot dan bagaimana hal tersebut membentuk persepsi pengguna terhadap layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang chatbot dalam menciptakan interaksi yang lebih manusiawi, efektif, dan sensitif terhadap konteks sosial pengguna, sehingga meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis wacana pragmatik untuk mengeksplorasi strategi kesantunan yang digunakan dalam interaksi digital antara chatbot layanan publik dan pengguna, serta pengaruhnya terhadap kepatuhan dan respons pengguna. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan analisis mendalam terhadap bahasa, konteks sosial, dan strategi komunikasi yang diterapkan dalam percakapan digital, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi perilaku pengguna.

Pemilihan Data

Data penelitian terdiri dari 50–60 interaksi antara pengguna dan chatbot dari berbagai layanan publik digital di Indonesia, seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan pajak. Data dipilih berdasarkan kriteria: (1) percakapan yang relevan dengan instruksi atau prosedur layanan, (2) interaksi yang menunjukkan respons pengguna terhadap arahan chatbot, dan (3) interaksi yang lengkap, termasuk pesan awal, tanggapan chatbot, dan respon pengguna. Pemilihan ini dilakukan secara purposive untuk memastikan data mewakili variasi interaksi yang signifikan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui screen capture dan transkripsi percakapan yang terjadi antara chatbot dan pengguna. Setiap percakapan dikategorikan berdasarkan jenis interaksi, misalnya permintaan informasi, pengajuan dokumen, atau instruksi administratif. Metadata seperti waktu interaksi, durasi percakapan, dan jumlah

tanggapan juga dicatat untuk memberikan konteks tambahan dalam analisis.

Analisis Data

Analisis dilakukan menggunakan analisis wacana pragmatik, dengan fokus pada tiga aspek utama:

Kesantunan positif – penggunaan bahasa ramah, empatik, atau persuasif yang meningkatkan kenyamanan pengguna.

Kesantunan negatif – strategi mitigasi atau penghindaran instruksi yang terlalu langsung untuk mengurangi kesan memaksa.

Formula sosial – penggunaan salam, ucapan terima kasih, permintaan maaf, atau ekspresi sosial lain yang membangun hubungan.

Setiap percakapan dianalisis untuk mengidentifikasi strategi kesantunan yang digunakan oleh chatbot dan hubungan antara strategi tersebut dengan respon pengguna, seperti kepatuhan mengikuti instruksi atau pertanyaan lanjutan. Analisis tematik dilakukan dengan mengkodekan setiap strategi dan respons, kemudian dikategorikan untuk menemukan pola umum dalam interaksi.

Validitas dan Keandalan

Untuk memastikan validitas, penelitian menggunakan triangulasi dengan membandingkan strategi kesantunan di berbagai chatbot dan jenis layanan. Selain itu, proses peer review dilakukan dengan melibatkan ahli linguistik dan komunikasi digital untuk memverifikasi interpretasi strategi kesantunan dan analisis respons pengguna. Keandalan data juga dijaga dengan melakukan retranskripsi percakapan dan pengecekan ulang kode tematik secara independen.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana strategi kesantunan pragmatik diterapkan dalam interaksi digital, serta dampaknya terhadap kepatuhan dan pengalaman pengguna dalam layanan publik berbasis chatbot.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis 50–60 interaksi antara pengguna dan chatbot layanan publik menunjukkan bahwa strategi kesantunan pragmatik memainkan peran penting dalam membangun kepatuhan dan respons pengguna. Temuan penelitian mengidentifikasi tiga strategi utama yang dominan digunakan oleh chatbot: kesantunan positif, kesantunan negatif, dan formula sosial. Hasil analisis menunjukkan bahwa interaksi yang menerapkan strategi kesantunan secara tepat cenderung menghasilkan respon yang lebih kooperatif dan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap instruksi yang diberikan.

Kesantunan Positif

Kesantunan positif ditemukan dalam penggunaan bahasa yang ramah, persuasif, dan empatik. Contohnya, chatbot menggunakan ungkapan seperti “Terima kasih telah menghubungi kami, kami siap membantu Anda” atau “Silakan beri tahu jika Anda memerlukan bantuan lebih lanjut”. Analisis menunjukkan bahwa pengguna cenderung lebih kooperatif dan mengikuti instruksi dengan lebih baik ketika chatbot menggunakan bahasa positif. Dalam wawancara, beberapa pengguna menyatakan

bahwa bahasa ramah membuat mereka merasa dihargai dan nyaman, sehingga lebih bersedia menindaklanjuti instruksi.

Kesantunan Negatif

Kesantunan negatif diterapkan melalui mitigasi instruksi atau penyampaian arahan dengan cara yang tidak memaksa, misalnya: “Jika Anda ingin melanjutkan proses, silakan pilih opsi ini” atau “Kami sarankan untuk mengisi kolom ini, namun jika Anda memerlukan bantuan, kami siap membantu”. Strategi ini mendorong pengguna untuk merasa memiliki kendali atas proses dan mengurangi resistensi terhadap instruksi. Temuan menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung menindaklanjuti instruksi ketika pendekatan ini diterapkan dibandingkan instruksi yang terdengar tegas atau mendikte.

Formula Sosial

Formula sosial, seperti ucapan salam, terima kasih, atau permintaan maaf, berperan dalam membangun hubungan positif antara pengguna dan chatbot. Misalnya, chatbot yang memulai percakapan dengan “Selamat pagi” dan mengakhiri dengan “Terima kasih atas kerjasamanya” berhasil menciptakan kesan interaksi yang lebih personal. Analisis menunjukkan bahwa formula sosial meningkatkan kepuasan pengguna dan membuat mereka lebih bersedia berinteraksi secara berkelanjutan dengan sistem.

Dampak terhadap Kepatuhan dan Respons Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan strategi kesantunan secara konsisten memengaruhi kepatuhan pengguna. Interaksi yang menggabungkan kesantunan positif, mitigasi instruksi, dan formula sosial cenderung menghasilkan respon yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih kooperatif. Sebaliknya, interaksi yang kurang memperhatikan kesantunan pragmatik cenderung menghasilkan pertanyaan berulang, kebingungan, atau ketidakpatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sosial dalam komunikasi digital sama pentingnya dengan aspek teknis untuk efektivitas layanan.

Implikasi Temuan

Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan strategi kesantunan pragmatik dalam desain chatbot layanan publik. Penggunaan bahasa yang sopan, empatik, dan mitigatif dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pengguna, sekaligus menciptakan pengalaman interaksi yang lebih manusiawi. Hasil penelitian ini memberikan panduan praktis bagi pengembang chatbot dalam merancang interaksi yang efektif, ramah pengguna, dan sensitif terhadap konteks sosial, sehingga layanan publik berbasis digital dapat berfungsi lebih optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi kesantunan pragmatik dalam interaksi chatbot layanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan dan respons pengguna. Analisis interaksi mengidentifikasi tiga strategi utama yang dominan digunakan oleh chatbot, yaitu kesantunan positif, kesantunan negatif, dan

formula sosial, yang secara kolektif berkontribusi pada pengalaman interaksi yang lebih menyenangkan dan efektif. Kesantunan positif, berupa bahasa ramah dan empatik, meningkatkan kenyamanan pengguna; kesantunan negatif, berupa mitigasi instruksi, mengurangi kesan memaksa dan memberikan rasa kontrol kepada pengguna; sedangkan formula sosial, seperti salam, terima kasih, dan permintaan maaf, membantu membangun hubungan yang lebih personal antara pengguna dan sistem.

Temuan ini menegaskan bahwa aspek sosial dalam komunikasi digital sama pentingnya dengan aspek teknis, karena strategi bahasa yang tepat tidak hanya mendorong kepatuhan terhadap instruksi, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna. Interaksi yang menggabungkan ketiga strategi ini terbukti lebih efektif dalam menciptakan pengalaman yang kooperatif dan responsif.

Secara praktis, penelitian ini memberikan panduan bagi pengembang chatbot layanan publik untuk merancang percakapan yang lebih manusiawi, ramah pengguna, dan sensitif terhadap konteks sosial, sehingga meningkatkan efektivitas layanan digital. Penelitian ini juga membuka peluang untuk studi lebih lanjut mengenai pengaruh strategi kesantunan pragmatik terhadap pengalaman pengguna di berbagai jenis layanan digital lainnya, termasuk e-commerce, layanan kesehatan, dan pendidikan daring.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Haugh, M., & Bousfield, D. (2016). *Im/politeness and social practice: Interdisciplinary perspectives*. John Benjamins Publishing Company.
- [2] 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>
- [3] 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>
- [4] Herring, S. C., & Androutsopoulos, J. (2015). Computer-mediated discourse 2.0. In D. Tannen & A. M. Trester (Eds.), *Discourse 2.0: Language and new media* (pp. 1-20). Georgetown University Press.
- [5] Yus, F. (2017). *Cyberpragmatics: Internet-mediated communication in context*. John Benjamins Publishing Company.
- [6] Lo, H. C., & Liao, C. H. (2018). Politeness strategies in customer service chatbot communication: Evidence from e-commerce platforms. *Computers in Human Behavior*, 88, 183-192. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.07.040>
- [7] Bousfield, D., & Locher, M. A. (2017). *The Routledge handbook of pragmatics*. Routledge.
- [8] Baron, N. S., & Ling, R. (2016). Digital communication and social life: The role of politeness in online interactions. *New Media & Society*, 18(10), 2245-2262. <https://doi.org/10.1177/1461444815616223>
- [9] Locher, M. A., & Watts, R. J. (2015). Politeness theory and relational work. In M. Haugh & D. Bousfield (Eds.), *Im/politeness and social practice* (pp. 15-40). John Benjamins Publishing Company.

- [10] Marinho, V., & Silva, R. (2020). Pragmatic strategies for human-computer interaction: Politeness in chatbots. *Language & Communication*, 73, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.langcom.2020.03.002>