

Pemanfaatan AI dalam Komunikasi Bisnis sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai

Yudie Aprianto

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

*Corresponding Author

E-mail: yudieaprianto@upnvj.ac.id*

Article History:

Received: Agustus, 2024

Revised: Agustus, 2024

Accepted: Agustus, 2024

Abstract: Artificial intelligence (AI) telah menjadi bagian dari dinamika dalam kehidupan modern saat ini. Namun, pemanfaatannya masih belum optimal, khususnya dalam memahami manfaat dan etika dalam penggunaan AI dalam bekerja secara profesional, seperti dalam komunikasi bisnis. Untuk itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini menjadi bagian dari upaya tidak hanya dalam memperluas wawasan, namun juga membangun keterampilan yang digunakan secara etis. Metode yang dilakukan dengan pemaparan materi, diskusi, dan juga praktik. Hasil menunjukkan bahwa kegiatan ini efek dalam meningkatkan pengetahuan dan juga keterampilan dalam memanfaatkan AI untuk mendukung pekerjaan.

Keywords:

Pemanfaatan AI, AI Tools, Komunikasi Bisnis, Etika Penggunaan AI

Pendahuluan

Artificial intelligence atau kecerdasan artificial (AI) telah membawa perubahan revolusioner dalam cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Dengan kemampuan AI untuk menganalisis data secara cepat dan akurat, perusahaan dapat mengidentifikasi tren pasar, memprediksi perilaku konsumen, dan menyediakan layanan pelanggan yang lebih personal dan responsif (Khan & Iqbal, 2020; Pendency, 2023).

Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk mengotomatisasi tugas-tugas rutin seperti pengelolaan inventaris dan pengiriman pesanan, memungkinkan perusahaan untuk fokus pada strategi pengembangan bisnis yang lebih inovatif (Nesterenko & Olefirenko, 2023). Bahkan AI juga dapat membantu pekerjaan berkaitan dengan bisnis, khususnya komunikasi bisnis.

Komunikasi bisnis dapat ditingkatkan melalui implementasi chatbot yang menggunakan AI untuk memberikan respon cepat dan akurat kepada pertanyaan pelanggan secara real-time. Namun, pemanfaatan dari AI dalam bekerja masih belum optimal sehingga diperlukan pelatihan karyawan agar mereka dapat memahami dan

mengoptimalkan potensi AI secara maksimal. Pelatihan karyawan juga dapat membantu mengurangi resistensi terhadap penggunaan teknologi AI dan meningkatkan adopsi yang lebih luas di berbagai departemen perusahaan. Selain itu, etika dalam pemanfaatan AI juga perlu dipahami agar perusahaan dapat menjaga integritas dan kepercayaan pelanggan serta meminimalkan risiko terkait privasi data dan penggunaan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan regulasi yang berlaku (Getchell et al., 2022)

Pemanfaatan AI ini masih tergolong rendah, khususnya pada tim pegawai dari bagian sumberdaya manusia di sebuah instansi pemerintah masih belum mengetahui dan memanfaatkan AI dalam berkomunikasi secara profesional. Keterampilan dan pengetahuan mengenai AI ini dibutuhkan pegawai agar dalam memberikan pelayanan dan komunikasi secara profesional kepada pihak internal maupun eksternal dengan cepat dan akurat. Untuk itu, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan baru kepada para pegawai agar mereka dapat memanfaatkan teknologi AI secara efektif dalam pekerjaan sehari-hari.

Metode

Edukasi mengenai pemanfaatan AI dalam komunikasi bisnis disampaikan kepada tim dari bagian kepegawaian dan juga layanan lainnya di Badan Riset dan Inovasi Nasional di kawasan Gatot Subroto, Jakarta Selatan. Banyaknya aktivitas dalam layanan dan juga pelaporan dari kegiatan dan urusan kepegawaian menjadikan tim tersebut memerlukan pengetahuan dan keterampilan dalam menunjang pekerjaan mereka. Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan metode Metode penyampaian dilakukan dengan pemberian materi, diskusi, serta praktik pemanfaatan AI yang dilakukan dengan pendekatan partisipatif sehingga dapat secara demokratis dan kolaboratif yang melibatkan individu dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan (Afandi et al., 2022; Jadhav et al., 2023).

Kegiatan ini diawali dengan memberikan survey mengenai pengetahuan mereka terkait AI dan penggunaan dalam pekerjaan sehari-hari. Selanjutnya materi yang diberikan meliputi benefit dari AI, etika dalam menggunakan AI, serta pengenalan dan praktik menggunakan AI dalam komunikasi bisnis dari tugas dan fungsi pegawai. Terakhir, evaluasi dilakukan guna mengetahui bagaimana perubahan dari pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memanfaatkan AI untuk komunikasi secara profesional.

Hasil

Kegiatan dari edukasi pemanfaatan AI dalam komunikasi bisnis ini dimulai dengan memberikan presentasi mengenai manfaat dari AI dalam konteks komunikasi bisnis. Selain itu, materi mengenai etika dalam menggunakan AI juga menjadi bagian dari edukasi.



Gambar 1. Materi dari Narasumber

Selanjutnya, materi mengenai berbagai aplikasi AI diperkenalkan dan kemudian dilakukan uji coba atau demo dari penggunaan aplikasi tersebut. Peserta diberikan panduan secara langkah demi langkah agar dapat mengaplikasikan perangkat AI dengan optimal dan beretika. Pemberian pemahaman difokuskan pada isu plagiasi dan etika agar tidak secara penuh percaya terhadap respon dari aplikasi AI.

Kemudian, tahap selanjutnya adalah praktik dalam penggunaan aplikasi AI. Adapun contoh praktik yang diberikan adalah dengan memberikan cara untuk memberikan perintah dalam membantu analisis dari sebuah data kepegawaian untuk dibuatkan laporan. Contoh lainnya berupa penyusunan draft *email* atau memo agar dapat ditulis ulang dengan lebih gaya penulisan yang lebih profesional dan pengecekan kesalahan penulisan.



Gambar 2. Praktik dalam Penggunaan AI untuk Komunikasi Bisnis

Hasil dari evaluasi diakhir kegiatan menunjukkan bahwa peserta lebih memahami pemanfaatan AI dalam komunikasi bisnis secara lebih komprehensif, dibandingkan dengan sebelum adanya kegiatan ini.

Diskusi

Edukasi dalam pemanfaatan AI dalam mendukung pekerjaan sehari-hari menjadi bagian yang tidak dapat dihindari dalam dunia kerja yang dinamis saat ini. Namun, meskipun manfaat yang didapat cukup signifikan, pemberian pemahaman mengenai etika menjadi penting mengingat adanya dampak negatif dari penggunaan AI yang sering disalahgunakan, seperti isu plagiasi. Sehingga, materi ini diharapkan penggunaan AI tidak bersifat eksploitatif namun bijaksana dan bertanggung jawab (Abousaber & Abdalla, 2024). Selain itu, pelatihan yang diselenggarakan juga membahas implementasi praktis AI dalam proses pengambilan keputusan (Majumder & Mondal, 2021) dan analisis data (Patidar et al., 2021) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Salah satu manfaat utama penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam konteks komunikasi bisnis adalah kemampuannya untuk menganalisis besar data secara cepat dan akurat. Kecepatan globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi saat ini menandakan ranah di mana teknologi secara signifikan mempengaruhi kehidupan, terutama di bidang pendidikan. Salah satu alat teknologi yang saat ini banyak digunakan di bidang pendidikan adalah kehadiran AI seperti ChatGPT. Dengan mempelajari teknologi AI maka pegawai dapat meningkatkan pengetahuan dan

kinerja, mengubahnya menjadi media pembelajaran, dan memberi mereka kemudahan dalam mengakses dan menganalisis informasi. Sehingga, pemanfaatan AI dapat membantu pegawai dalam melakukan komunikasi profesional yang lebih efektif dan efisien.

Pengakuan/ Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tim LKSDM 3 BRIN yang berada di Kawasan Gatot Subroto, Jakarta Selatan, atas atensi dan kerja sama dalam penyelenggaraan edukasi ini.

Daftar Referensi

- Abousaber, I., & Abdalla, H. (2024). Review of Using Technologies of Artificial Intelligence in Companies. *International Journal of Communication Networks and Information Security (IJCNIS)*, 15(1), 233–244. <https://doi.org/10.17762/ijcnis.v15i1.5743>
- Afandi, A., Nabiela, L., Wahyudi, N., Umam, H., & Kambau, R. (2022). *Metodologi pengabdian masyarakat* (J. W. Suwendi, Abd. Basir (ed.)). Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI.
- Getchell, K. M., Carradini, S., Cardon, P. W., Fleischmann, C., Ma, H., Aritz, J., & Stapp, J. (2022). Artificial intelligence in business communication: The changing landscape of research and teaching. *Business and Professional Communication Quarterly*, 85(1), 7-33. <https://doi.org/10.1177/23294906221074311>
- Jadhav, S. V., Shinde, S. R., Dalal, D. K., Deshpande, T. M., Dhakne, A. S., & Gaherwar, Y. M. (2023, March). Improve communication skills using AI. In *2023 International Conference on Emerging Smart Computing and Informatics (ESCI)* (pp. 1-5). IEEE.
- Khan, S., & Iqbal, M. (2020, June). *AI-powered customer service: Does it optimize customer experience?* In *2020 8th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions)(ICRITO)*, Noida, India, pp. 590-594. doi: 10.1109/ICRITO48877.2020.9198004.
- Majumder, S., & Mondal, A. (2021). Are chatbots really useful for human resource management?. *International Journal of Speech Technology*, 24(4), 969-977. doi.org:10.1007/S10772-021-09834-Y

Nesterenko, V. G., & Olefirenko, O. (2023). *The impact of AI development on the development of marketing communications*. doi.org:10.21272/mmi.2023.1-15

Patidar, A., Koul, R., Varshney, T., Agarwal, K., & Patil, R.. (2021). *AI-based chatbot to solve modern-day enterprise business problems*. <https://doi.org/10.48175/IJAR SCT-1946>

Pendy, B. (2023). *Role of AI in business management*. doi.org:
[10.47709/brilliance.v3i1.2191](https://doi.org/10.47709/brilliance.v3i1.2191)