

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Masalah

Perkembangan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) dalam satu dekade terakhir telah mentransformasi tata kerja organisasi di berbagai sektor. AI tidak lagi dipandang sebagai inovasi pelengkap, melainkan sebagai elemen strategis yang mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memperluas kapasitas manusia dalam menjalankan tugas-tugas kompleks.

Secara konseptual, kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) merujuk pada kemampuan mesin atau sistem komputer untuk meniru fungsi kognitif manusia seperti belajar, memahami bahasa, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan dalam menjalankan tugas tertentu.¹ Dari berbagai cabang AI, AI Generatif menjadi salah satu yang paling berpengaruh belakangan ini. Berbeda dengan AI konvensional yang berfokus pada analisis data, AI Generatif dirancang untuk menghasilkan konten baru baik berupa teks, gambar, audio, maupun video berdasarkan instruksi yang diberikan pengguna.² Kemampuan inilah yang menjadikannya alat transformatif dalam bidang komunikasi, kreativitas, dan produksi konten.

Dalam konteks organisasi publik, terutama lembaga pemerintah seperti Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen Kepemimpinan dan

¹ Ahmed Banafa, *Introduction to Artificial Intelligence (AI)* (Denmark: River Publishers, 2024), h. 2.

² Ibid., h. 33.

Moderasi Beragama (Pusbangkom MKMB) Kementerian Agama Republik Indonesia, pemanfaatan AI Generatif menawarkan potensi besar untuk memperkuat kinerja kelembagaan khususnya pada Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) dan Publikasi. Divisi ini memegang peran krusial dalam menyampaikan informasi publik, memelihara reputasi institusional lembaga, serta membangun relasi dua arah yang konstruktif dengan masyarakat melalui saluran komunikasi digital yang semakin dinamis.

Namun, sejalan dengan meningkatnya ekspektasi publik terhadap kecepatan, akurasi, dan kualitas konten, tuntutan terhadap profesionalisme Humas pemerintah pun meningkat. Modul Pelatihan Teknis Kehumasan Kementerian Agama menegaskan bahwa tugas inti Humas bukan hanya menyebarluaskan informasi, tetapi membangun komunikasi publik yang berkelanjutan, responsif, dan etis.³ Lebih jauh, Kurikulum dan Silabus Pelatihan Teknis Kehumasan menekankan pergeseran dari komunikasi satu arah ke model interaktif dua arah, yang menempatkan Humas sebagai inisiator, mediator, dan fasilitator dalam ekosistem komunikasi digital.⁴ Kondisi ini mensyaratkan penguasaan teknologi komunikasi mutakhir, termasuk AI Generatif, sebagai bagian dari kompetensi profesional.

Temuan global memperkuat urgensi penguasaan teknologi ini. Survei McKinsey Global menunjukkan bahwa 91% karyawan di berbagai sektor telah menggunakan AI Generatif untuk mendukung pekerjaan harian, dengan dampak positif pada kreativitas, efisiensi, dan kolaborasi.⁵ Namun, hanya 13% organisasi yang telah mengintegrasikannya secara strategis ke

³ Pusdiklat Tenaga Administrasi, *Modul Pelatihan Teknis Kehumasan* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, 2024), h. 1-2.

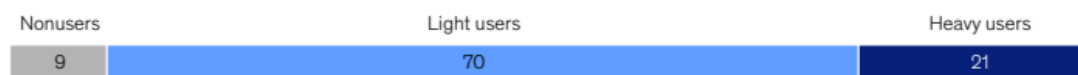
⁴ Pusdiklat Tenaga Administrasi, *Kurikulum dan silabus pelatihan teknis kehumasan* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, 2023).

⁵ C. Relyea, D. Maor, S. Durth, dan J. Bouly, *Gen AI's Next Inflection Point: From Employee Experimentation to Organizational Transformation* (New York: McKinsey & Company, 2024).

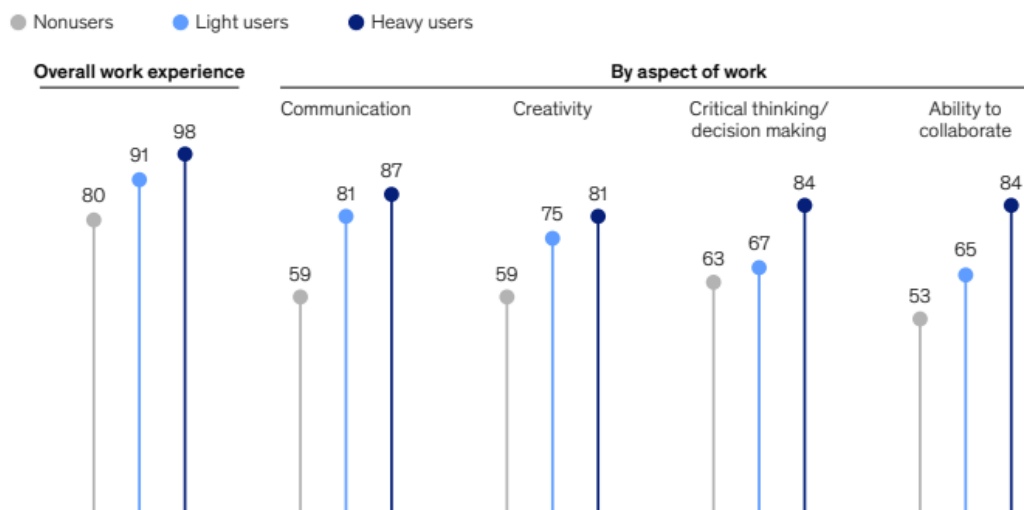
dalam sistem kerja. Kesenjangan antara adopsi individual dan kesiapan institusional ini dikenal sebagai *Adoption Gap* menjadi tantangan kritis, terutama di sektor publik yang cenderung lebih lambat dalam transformasi digital.

Nearly all respondents, both generative AI users and nonusers, are optimistic about the technology's impact on their work.

Employees' level of generative AI (gen AI) use,¹ % of respondents



Share of respondents who anticipate that gen AI will positively affect their work experience, by employees' level of gen AI use, %



Gambar 1.1 Tingkat Penggunaan dan Optimisme Karyawan terhadap Dampak AI Generatif

Fenomena serupa teridentifikasi di lingkungan Pusbangkom MKMB. Observasi non-partisipatif (Juli-September 2025) dan wawancara semi-terstruktur dengan lima staf Humas dan Publikasi (10-16 September 2025) mengungkap bahwa meskipun staf telah secara aktif dan organik

memanfaatkan platform AI Generatif seperti *ChatGPT*, *Gemini*, dan *Grok* AI untuk tugas-tugas seperti penyusunan berita, naskah media sosial, transkrip video, hingga pembuatan ilustrasi, pemanfaatan tersebut masih bersifat individual, tidak terstandarisasi, dan tidak terkelola secara kelembagaan.

Dampak dari pemanfaatan AI Generatif yang masih bersifat individual dan tidak terstandarisasi, muncul sejumlah tantangan operasional yang menghambat efisiensi dan konsistensi kerja. Pertama, proses *Prompting* yang dilakukan staf cenderung tidak efisien, karena mereka umumnya harus melakukan dua hingga lima kali iterasi untuk memperoleh *Output* yang memadai, suatu kondisi yang mencerminkan kurangnya pemahaman tentang struktur *Prompt* yang efektif. Kedua, *Output* visual yang dihasilkan AI sering kali tidak sesuai dengan instruksi atau konteks institusional yang ditetapkan; misalnya, permintaan untuk menggambarkan 'tokoh muda' justru menghasilkan representasi tokoh lanjut usia, sehingga memerlukan koreksi manual yang memakan waktu. Ketiga, keterbatasan akses teknis akibat penggunaan layanan gratis seperti batasan *Token* dan kecepatan respons mengganggu kelancaran alur kerja dan menurunkan produktivitas.

Urgensi kebutuhan intervensi ini semakin dipertegas oleh pernyataan langsung para staf dalam sesi wawancara. Secara kolektif, mereka menyampaikan bahwa ketiadaan panduan baku membuat proses kerja menjadi kurang terstruktur dan sangat bergantung pada daya ingat individu. Para staf secara spesifik menggarisbawahi kebutuhan mendesak akan sebuah "panduan praktis" atau *Cheat Sheet* yang dapat membantu mereka menyusun struktur *Prompt* secara ideal agar hasil yang diperoleh bisa langsung presisi tanpa perlu banyak revisi berulang. Selain itu, mereka

juga mengharapkan adanya *Template* siap pakai yang tidak hanya mempercepat pekerjaan, tetapi juga mampu mengefisiensikan penggunaan kuota *Token* pada akun gratis yang mereka gunakan.

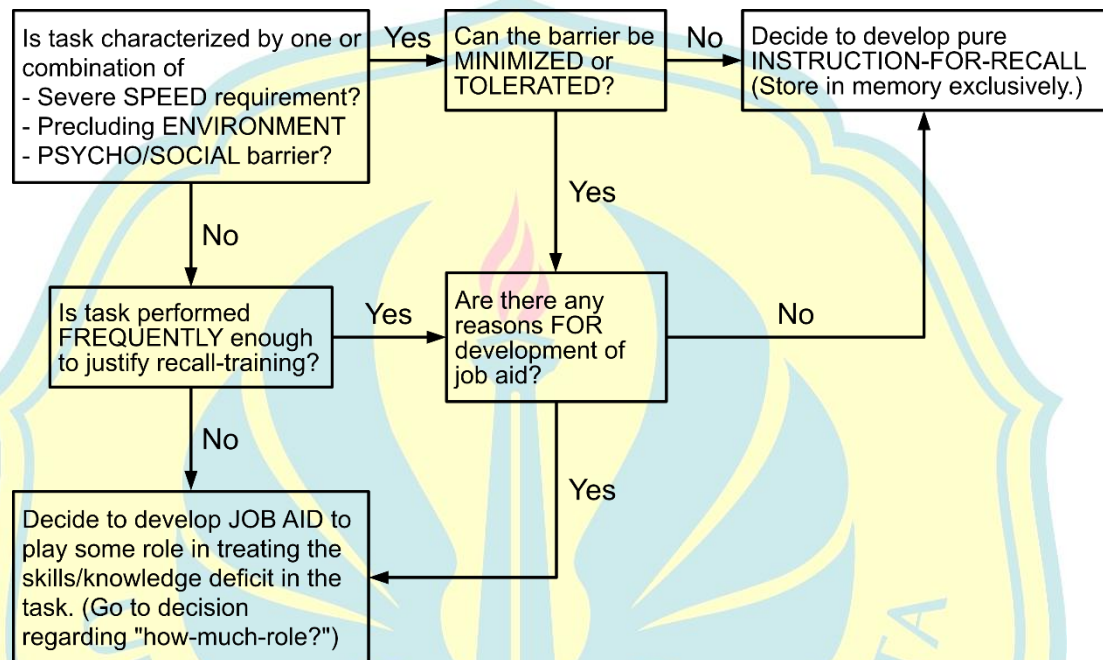
Dalam perspektif Teknologi Pendidikan, solusi untuk kebutuhan "panduan praktis" tersebut dikenal sebagai *Job Aid*. Rossett & Gautier-Downes mendefinisikan *Job Aid* sebagai "*a Repository for information, processes, or perspectives that is external to the individual and that supports work and activity by directing, guiding, and enlightening performance*".⁶ Definisi ini menempatkan *Job Aid* sebagai repositori eksternal yang mendukung pekerjaan dengan mengarahkan, membimbing, dan mencerahkan kinerja. Konsep ini sangat relevan untuk mengatasi tantangan *Prompting AI* yang kompleks, di mana staf membutuhkan rujukan eksternal yang cepat alih-alih pelatihan intensif.

Dalam konteks kerja Divisi Humas dan Publikasi Pusbangkom MKMB yang sepenuhnya berbasis digital, bentuk *Job Aid* yang paling sesuai adalah *Job Aid* digital. Bentuk ini memungkinkan integrasi langsung dengan alur kerja staf tanpa hambatan transisi antar-media. Selain itu, *Job Aid* digital lebih mudah diperbarui seiring perkembangan fitur AI, mendukung distribusi cepat melalui *Cloud Storage*, serta kompatibel dengan perangkat kerja yang sudah digunakan staf sehari-hari. Hal ini selaras dengan prinsip *Just-in-Time Performance Support* yang menekankan ketersediaan informasi tepat pada saat dibutuhkan, tanpa mengganggu kelancaran alur kerja.

Untuk memvalidasi pemilihan *Job Aid* sebagai intervensi yang paling tepat dibandingkan metode lain (seperti pelatihan), penelitian ini

⁶ Allison Rossett dan J. Gautier-Downes, *A Handbook of Job Aids* (San Diego: Pfeiffer & Company, 1991), h. 4.

menggunakan kerangka analisis karakteristik tugas. Mengacu pada model keputusan pemilihan intervensi oleh Joseph H. Harless (1986) dalam *Introduction to Performance Technology*, keputusan pengembangan dapat dipetakan melalui diagram alir berikut:



Gambar 1.2 Diagram Pemilihan Intervensi Kinerja (Harless, 1986)

Berdasarkan analisis menggunakan diagram keputusan Harless terhadap tugas *Prompt Engineering* di Pusbangkom MKMB, ditemukan bahwa (1) tidak terdapat hambatan kecepatan ekstrem maupun gangguan lingkungan, karena staf bekerja di depan komputer dengan waktu yang cukup untuk membaca dan menerapkan panduan. Selanjutnya, (2) dari sisi analisis frekuensi versus kompleksitas memori, meskipun penggunaan AI dilakukan secara rutin setiap hari, struktur *Prompt* yang efektif terlalu kompleks untuk dapat dihafal dan diingat kembali secara sempurna setiap saat; Harless sendiri menegaskan bahwa *Job Aid* berfungsi untuk

“mengurangi beban akses memori” (*reduces memory access*).⁷ Terakhir, (3) mengingat tugas *Prompt Engineering* menuntut presisi sintaksis yang tinggi dan konsistensi standar kelembagaan, mengandalkan hafalan staf saja sangat berisiko menimbulkan variabilitas kualitas *Output*. Oleh karena itu, sesuai alur keputusan diagram Harless, solusi yang paling empiris dan valid adalah mengembangkan *Job Aid* untuk mengatasi defisit keterampilan ini, bukan hanya mengandalkan pelatihan konvensional.

Efektivitas pendekatan ini juga didukung oleh bukti empiris dalam konteks digital. Penelitian yang dilakukan oleh Uli Afrilia Wahyu dkk. menunjukkan bahwa *Job Aid* digital berbasis PDF interaktif mampu meningkatkan konsistensi kinerja, mengurangi kesalahan, dan memfasilitasi alur kerja kompleks bagi tenaga magang desain grafis.⁸ Evaluasi oleh ahli materi, ahli media, dan pengguna menunjukkan tingkat kepuasan sangat baik (skor 3,7-3,93), membuktikan bahwa *Job Aid* bukan sekadar alat bantu, melainkan strategi pendukung kinerja berbasis teknologi yang teruji.

Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan pengembangan *Job Aid* yang dirancang khusus untuk mendukung praktik *Prompting* AI Generatif dalam konteks kehumasan pemerintah. *Job Aid* ini akan menyediakan templat *Prompt* siap pakai yang telah disesuaikan dengan kebutuhan tugas kehumasan, struktur standar untuk menyusun instruksi yang jelas dan spesifik, pedoman dalam menyesuaikan gaya komunikasi agar selaras dengan identitas dan nilai inti institusional, serta strategi mitigasi untuk

⁷ Joseph H. Harless, "Guiding Performance with Job Aids," dalam *Introduction to Performance Technology* (Washington, D.C.: National Society for Performance and Instruction, 1986), h. 106-124.

⁸ Uli Afrilia Wahyu, R. Widyaningrum, dan D. Ariani, "Pengembangan *Job Aid Remote Working* untuk Peserta Magang Desain Grafis di *Campaign.com*," *Jurnal Inovatif Pembelajaran* 5, no. 1 (2022): 30-40.

menghindari atau memperbaiki kesalahan umum yang dihasilkan oleh AI Generatif.

Intervensi ini sejalan dengan peran baru Humas di era digital, bukan hanya sebagai penyampai pesan, tetapi sebagai "orkestrator teknologi" yang memastikan *Output* AI mendukung strategi komunikasi yang mencerminkan nilai institusional, dan etika publik.⁹ Tanpa panduan struktural berupa *Job Aid*, pemanfaatan AI yang tidak terkelola justru berpotensi menimbulkan risiko reputasi dan inkonsistensi pesan.

Dengan demikian, permasalahan utama yang dihadapi Pusbangkom MKMB adalah tidak tersedianya *Job Aid* yang memandu staf Humas dalam merancang *Prompt* AI Generatif secara efektif. Kesenjangan ini secara fundamental merupakan isu peningkatan kinerja (*Performance Improvement*) yang berada dalam domain Teknologi Kinerja.

Penelitian ini secara spesifik berlandaskan pada definisi Teknologi Pendidikan oleh Association for Educational Communications and Technology tahun 2004, yang menyatakan:

*"Educational technology is the study and ethical practice of Facilitating learning and improving Performance by creating, using, and managing appropriate technological processes and resources."*¹⁰

Definisi tersebut menegaskan bahwa fokus Teknologi Pendidikan tidak hanya terbatas pada pembelajaran (*Facilitating learning*), tetapi juga secara eksplisit dan setara mencakup peningkatan kinerja (*improving*

⁹ Regina Luttrell dan A. A. Wallace (Eds.), *Public Relations and the Rise of AI* (New York: Routledge, 2025), h. xix.

¹⁰ Alan Januszewski dan Michael Molenda (Eds.), *Educational Technology: A Definition with Commentary* (New York: Lawrence Erlbaum Associates, 2008), h. 1.

Performance). Dalam konteks ini, intervensi difokuskan pada peningkatan kinerja langsung melalui penciptaan sumber daya teknologis yang tepat guna. Oleh karena itu, solusi yang paling tepat, efisien, dan kontekstual adalah pengembangan sebuah *Job Aid* digital. Intervensi ini diusulkan bukan sekadar sebagai alat bantu praktis, melainkan sebagai perwujudan konkret dari prinsip Teknologi Pendidikan yaitu sebuah sumber daya teknologi yang diciptakan, digunakan, dan dikelola secara etis untuk meningkatkan kinerja profesional di lingkungan kerja.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis masalah dan temuan lapangan, terdapat sejumlah persoalan yang muncul dalam pemanfaatan AI Generatif oleh staf Divisi Humas dan Publikasi Pusbangkom MKMB Kemenag RI, yaitu:

1. Belum tersedianya panduan struktural untuk pemanfaatan AI Generatif, sehingga penggunaannya bersifat individual, tidak terstandarisasi, dan tidak terkelola secara kelembagaan.
2. Staf mengalami kesulitan dalam menyusun *Prompt* yang efektif, yang mengakibatkan *Output* AI sering kali tidak sesuai dengan instruksi atau konteks institusional yang diharapkan.
3. Proses *Prompting* memerlukan iterasi berulang (2–5 kali) untuk memperoleh hasil yang memadai, menunjukkan kurangnya pemahaman terhadap prinsip *Prompt Engineering*.
4. Tidak tersedianya *Template* atau contoh struktur *Prompt* siap pakai yang disesuaikan dengan kebutuhan tugas kehumasan, sehingga setiap penggunaan AI dimulai dari nol.

5. AI Generatif belum terintegrasi ke dalam alur kerja resmi Divisi Humas, sehingga pemanfaatannya belum optimal dan berisiko menimbulkan inkonsistensi pesan serta potensi kerugian reputasi.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan arah pengembangan, penelitian ini dibatasi pada empat aspek utama berikut:

1. Jenis Masalah: Penelitian ini menangani hambatan dalam pemanfaatan AI Generatif di lingkungan kerja kehumasan, khususnya terkait ketidaksiapan staf dalam menyusun *Prompt* yang sesuai kebutuhan tugas.
2. Jenis Media: Produk yang dikembangkan adalah *Job Aid* digital yang berfokus pada teknik *Prompting* untuk model AI Generatif berbasis Teks, yang dirancang sebagai alat bantu kerja (*Performance Support*) yang praktis, kontekstual, dan mudah diakses.
3. Sasaran Pengguna: *Job Aid* ditujukan kepada staf Divisi Humas dan Publikasi Pusbangkom MKMB Kemenag RI yang terlibat langsung dalam penyusunan naskah, konten media sosial, publikasi visual, dan komunikasi institusional.
4. Lokasi: Pengembangan dilakukan di lingkungan Divisi Humas dan Publikasi Pusbangkom MKMB, mencakup tahap observasi, desain, validasi ahli, dan uji coba terbatas.

D. Rumusan Masalah

Job Aid Prompting AI Generatif yang bagaimana yang dapat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan kerja staf Divisi Humas dan Publikasi Pusbangkom MKMB Kemenag RI dalam menyusun prompt yang efektif, konsisten, terstandarisasi, dan selaras dengan nilai Moderasi Beragama serta standar komunikasi resmi institusi?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan *Job Aid Prompting* AI Generatif yang valid dan layak digunakan oleh staf Divisi Humas dan Publikasi Pusbangkom MKMB Kemenag RI guna meningkatkan efisiensi dan kualitas *Prompting* AI Generatif.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memperkaya kajian Teknologi Pendidikan khususnya dalam penerapan pendekatan *Performance Support* melalui *Job Aid* digital di sektor publik. Penelitian juga memperkuat pemahaman tentang integrasi AI Generatif sebagai sumber daya teknologis untuk *Performance Improvement*, sesuai definisi AECT (2004). Selain itu, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas konsep *Job Aid* tradisional ke dalam konteks teknologi mutakhir dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip desain yang sesuai untuk mendukung penggunaan AI secara efektif.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi staf Humas: Memberikan alat bantu praktis (*Job Aid*) untuk menyusun *Prompt* AI secara sistematis, efisien, dan konsisten dengan standar institusional melalui format yang mudah diakses dan diimplementasikan dalam alur kerja harian.
- b. Bagi Pusbangkom MKMB: Menjadi dasar awal untuk standarisasi pemanfaatan AI Generatif dalam komunikasi institusional serta mengurangi risiko kesalahan dan inkonsistensi dalam konten yang dihasilkan.
- c. Bagi peneliti dan pengembang media: Menyediakan model pengembangan *Job Aid* digital yang dapat direplikasi dalam konteks *Digital Government*, kehumasan publik, atau bidang lain yang membutuhkan dukungan kinerja berbasis AI dengan pendekatan *Just-in-Time support*.

