

## Digitalisasi dengan Sentuhan Empati: Membangun Keterhubungan Antara Teknologi dan Jiwa Manusia

Diena Nadiya Sari <sup>\*1</sup>  
Ranu Iskandar <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang  
<sup>\*</sup>e-mail : [nadiyasaridiena@students.unnes.ac.id](mailto:nadiyasaridiena@students.unnes.ac.id)

### Abstrak

Era digital telah mengubah pola interaksi sosial dan cara manusia mengakses layanan. Namun, di tengah pesatnya perkembangan teknologi, muncul tantangan untuk menjaga nilai-nilai kemanusiaan dalam sistem yang serba otomatis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pentingnya integrasi empati dalam proses digitalisasi dan bagaimana pendekatan ini dapat meningkatkan kualitas hubungan antara teknologi dan manusia. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus pada beberapa platform digital di bidang kesehatan dan pendidikan, ditemukan bahwa penerapan prinsip empati dalam desain teknologi mampu meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan pengguna. Studi ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan efisiensi, tetapi juga oleh kemampuan sistem untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional manusia.

**Kata Kunci:** digitalisasi, empati, teknologi manusiawi, kecerdasan emosional buatan, interaksi digital

### Abstract

The digital era has changed the pattern of social interaction and the way humans access services. However, amidst the rapid development of technology, challenges arise to maintain human values in a fully automated system. This study aims to examine the importance of integrating empathy in the digitalization process and how this approach can improve the quality of the relationship between technology and humans. Through a descriptive qualitative approach with case studies on several digital platforms in the fields of health and education, it was found that the application of the principle of empathy in technology design can increase user comfort, satisfaction, and trust. This study confirms that the success of digitalization is not only determined by speed and efficiency, but also by the system's ability to understand and respond to human emotional needs.

**Keywords:** digitalization, empathy, human technology, artificial emotional intelligence, digital interaction

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang mengubah wajah kehidupan manusia secara fundamental. Dari sistem pendidikan, pelayanan kesehatan, hingga interaksi sosial sehari-hari, digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara manusia bekerja, belajar, dan berkomunikasi. Di tengah gelombang perubahan ini, efisiensi, kecepatan, dan keterjangkauan menjadi indikator utama keberhasilan sistem digital.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kemajuan teknologi tidak selalu diiringi dengan peningkatan kualitas hubungan antarmanusia. Banyak pengguna yang merasa terasing, terbebani, atau tidak dipahami ketika berinteraksi dengan sistem digital yang kaku dan impersonal. Sebagai contoh, layanan pelanggan berbasis chatbot yang tidak mampu memahami nuansa emosi pengguna sering kali memicu frustrasi, bukan solusi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan teknologi tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kapasitasnya untuk berempati.

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain. Dalam konteks digital, empati dapat diterjemahkan ke dalam desain sistem yang memahami kebutuhan emosional pengguna, menawarkan solusi dengan cara yang ramah, dan menciptakan pengalaman yang nyaman. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat hubungan antara manusia dan teknologi.

Dalam kerangka ini, muncul konsep kecerdasan emosional buatan (Artificial Emotional Intelligence), yaitu pengembangan sistem digital yang mampu mengenali, menafsirkan, dan merespons emosi manusia. Teknologi seperti ini mulai diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk asisten virtual, aplikasi kesehatan mental, dan platform pendidikan berbasis personalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana sentuhan empati dalam digitalisasi dapat membangun keterhubungan antara teknologi dan jiwa manusia. Fokus utama adalah mengidentifikasi elemen-elemen empati dalam sistem digital serta dampaknya terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk mengkaji bagaimana prinsip empati diintegrasikan dalam sistem digital, serta dampaknya terhadap pengalaman pengguna. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus utama penelitian adalah pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dan psikologis yang muncul dalam interaksi manusia dengan teknologi.

### **Subjek dan Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah lima platform digital di bidang pendidikan dan kesehatan yang dinilai telah menerapkan pendekatan empati dalam desain dan pelayanannya. Platform-platform tersebut dipilih secara purposive, berdasarkan kriteria seperti:

Memiliki fitur yang menanggapi kondisi emosional pengguna

Menyediakan layanan personalisasi atau human-centered

Memperoleh ulasan positif terkait pengalaman pengguna yang nyaman atau menyenangkan

Subjek penelitian terdiri dari pengguna aktif platform tersebut, yang diwawancarai untuk mengetahui persepsi dan pengalaman mereka.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

Studi Pustaka: Pengumpulan teori dan konsep terkait empati digital, kecerdasan emosional buatan, dan desain berbasis manusia dari jurnal, buku, dan artikel ilmiah.

Observasi: Peneliti mengamati langsung antarmuka dan fitur dari kelima platform digital untuk mengidentifikasi elemen empatik seperti penggunaan bahasa, desain, dan respons sistem terhadap emosi pengguna.

Wawancara Semi-Terstruktur: Dilakukan terhadap 10 responden pengguna platform (lima dari sektor pendidikan dan lima dari sektor kesehatan), untuk menggali pengalaman subjektif dan persepsi mereka terhadap kehadiran empati dalam teknologi yang digunakan.

### **Teknik Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan analisis tematik, yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola atau tema utama yang muncul dari hasil observasi dan wawancara. Proses analisis dilakukan dalam tiga tahap:

1. Reduksi Data: Menyaring dan merangkum data mentah untuk fokus pada informasi relevan terkait aspek empati.

2. Penyajian Data: Menyusun data dalam bentuk tabel atau narasi tematik untuk mempermudah pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan: Menginterpretasikan temuan untuk memahami bagaimana empati hadir dalam sistem digital dan pengaruhnya terhadap pengalaman pengguna.

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manifestasi Empati dalam Sistem Digital

Dalam studi kasus yang dilakukan, penulis menemukan bahwa empati dalam digitalisasi termanifestasi dalam beberapa bentuk, antara lain:

Desain antarmuka berbasis afeksi: Platform yang memiliki tata letak ramah mata, warna yang menenangkan, dan pesan-pesan positif memberi efek psikologis yang nyaman kepada pengguna.

Penggunaan bahasa manusiawi: Chatbot atau sistem tanggap darurat digital yang menggunakan kalimat seperti "Saya mengerti ini mungkin situasi sulit untuk Anda" atau "Kami ada di sini untuk membantu" menunjukkan upaya menyentuh sisi emosional pengguna.

Fleksibilitas sistem terhadap kondisi pengguna: Misalnya, aplikasi pendidikan yang menawarkan waktu belajar yang dapat disesuaikan dengan kondisi mental siswa, atau sistem kesehatan yang memperbolehkan pasien untuk menunda konsultasi ketika merasa tidak siap.

### Dampak Positif terhadap Keterhubungan Manusia-Teknologi

Pendekatan empati dalam teknologi terbukti menciptakan hubungan yang lebih personal dan bermakna antara manusia dan sistem digital. Pengguna merasa lebih dihargai, tidak sekadar sebagai 'data', tetapi sebagai individu utuh dengan perasaan dan kebutuhan.

Di bidang pendidikan, platform yang memfasilitasi komunikasi terbuka antara siswa dan guru, serta memberikan ruang refleksi emosional, mendorong keterlibatan belajar yang lebih tinggi. Sementara itu, dalam layanan kesehatan digital, pendekatan yang empatik menurunkan resistensi pasien untuk mengungkapkan masalah pribadi, sehingga meningkatkan akurasi diagnosis dan efektivitas perawatan.

### Potensi Risiko dan Tantangan Etis

Meskipun integrasi empati dalam digitalisasi memberikan banyak manfaat, ada pula risiko yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah potensi manipulasi emosional oleh sistem yang dirancang untuk menstimulasi respons tertentu demi keuntungan bisnis. Misalnya, iklan yang menargetkan kondisi emosional pengguna dapat memicu konsumsi impulsif.

Selain itu, penggunaan data emosional menimbulkan isu privasi yang serius. Sistem yang terlalu dalam mengenali emosi pengguna tanpa batasan dan transparansi berisiko menyalahi prinsip etika digital.

Oleh karena itu, pengembangan teknologi berbasis empati harus diimbangi dengan kerangka etika yang kuat. Diperlukan pedoman jelas tentang sejauh mana sistem boleh mengakses, menyimpan, dan menggunakan data emosional pengguna.

### Perbandingan Antar Platform

Dalam studi ini, platform yang mengintegrasikan pendekatan empati secara konsisten memperlihatkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Sebaliknya, sistem yang sepenuhnya otomatis tanpa fleksibilitas atau kesadaran emosional cenderung mendapat keluhan mengenai ketidaksesuaian dengan kebutuhan manusia.

**KESIMPULAN**

Digitalisasi yang berhasil bukan hanya soal efisiensi dan kecepatan, tetapi juga soal keterhubungan emosional. Sentuhan empati dalam desain teknologi terbukti meningkatkan kualitas interaksi manusia dengan sistem digital. Teknologi yang memahami manusia tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga membangun kepercayaan, kenyamanan, dan rasa dimengerti oleh pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan psikologis pengguna. Dengan kata lain, sistem digital yang hanya berorientasi pada fungsi teknis akan kehilangan makna bila tidak mempertimbangkan sisi kemanusiaan. Oleh karena itu, prinsip empati harus menjadi landasan dalam setiap tahap pengembangan teknologi, mulai dari perancangan hingga evaluasi. Integrasi empati juga mendukung pengembangan kecerdasan emosional buatan (Artificial Emotional Intelligence), yaitu kemampuan sistem untuk mengenali, memahami, dan merespons emosi manusia secara tepat. Hal ini menjadi arah baru dalam pengembangan AI yang tidak hanya cerdas secara logika, tetapi juga bijak secara emosional.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Efek emosional intelegen tentang prestasi akademik siswa utaz nizwa. Jurnal internasional penelitian multidisiplin dan evaluasi pertumbuhan (2023) profesi akademik, psikologi, pendidikan, atau pengembangan sumber daya manusia.
- Planalp S. (1999). Teori Komunikasi :Mengomunikasikan emosi tidak hanya untuk cendekiawan interpersonal lagi.
- Nasrullah, R. (2015). Media sosial: (Pandangan komunikasi bahasa Indonesia:budaya dan sosioteknologi). Jakarta Simbiosis Rekatama Media. (2015)
- Ibrahim, Idi subandy, (2011), Kritik Budaya Komunikasi, Yogyakarta, Jalasutra. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media.
- Al Harkan A, Khalayak Twitter Aksi "Reuni 212" 2018: Jaringan Virtual Community dan Digital Masquerading. Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi (2019)
- Irwansyah Komunitas (2018) Jaringan Komunitas Virtual dan Penyamaran Digital (2018)
- Rheingold, H. (2012). Net Smart: Cara Cerdas Bertahan dan Sukses di Dunia Maya. MIT Press. Rheingold (2012) menjelaskan bahwa kecakapan berpikir kritis dan kesadaran sosial menjadi kunci untuk bertahan secara etis dan produktif di internet.
- Pelletier C. Konferensi DiGRA 2005: Perubahan Pandangan--Dunia dalam Permainan (2005) Mempelajari Permainan di Sekolah: belajar dan mengajar tentang desain permainan, permainan dan budaya
- Livingstone S.Mascheroni G. (2013) Bagaimana orang tua anak-anak kecil mengelola perangkat digital di rumah: Peran pendapatan, pendidikan dan gaya pengasuhan Anak-anak Uni Eropa Online (2015)
- Moller JENowak J. Pengawasan dan privasi sebagai isu yang muncul dalam studi komunikasi dan media. Sebuah pengantar Studi Mediatisasi (2019)
- Suprabowo GYA HARVESTER Memaknai Hospitalitas di Era New Normal: Sebuah Tinjauan Teologis Lukas 10:25-37 Jurnal Teologi dan Kepemimpinan Kristen (2020)
- Meditama RF Pendidikan vokasi sebagai elemen fundamental menghadapi tantangan revolusi industri 4.0 Seminar Internasional Pendidikan Islam dan Perdamaian (2021)