

DAMPAK APLIKASI CHATGPT TERHADAP DUNIA USAHA

RAYYAN SUGANGGA

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Malang

Email: rayyan@stieimalang.ac.id

INTAN PERMATA SARI

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Malang

Email: intan.permata@stieimlg.ac.id

BIMA TEGUH WIJAYANTO

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Malang

Email: bimatwijaya@stieimlg.ac.id

Abstract

The use of ChatGPT is increasingly widespread, including in the business world. ChatGPT like technology in general has 2 sides, namely positive and negative sides. This article intends to examine more deeply the potential benefits of ChatGPT in the business world including its negative impacts and risk mitigation. This article is in the form of a critical review of the ChatGPT Application by conducting application user experience testing and literature studies. From this research it can be found that ChatGPT does bring benefits, but also carries negative risks for workers or humans in general, so risk mitigation needs to be prepared such as increasing skills, wisdom and critical thinking.

Keywords: ChatGPT, Artificial Intelligence, OpenAI)

PENDAHULUAN

Euforia kehadiran artificial intelligent (AI) seperti ChatGPT semakin terasa. ChatGPT menjadi primadona baru sejak keberadaan Google yang sudah mempunyai sebutan khusus di Indonesia sebagai 'mbah gugel. Aplikasi Chatbot GPT atau ChatGPT dikembangkan oleh OpenAI. ChatGPT merupakan bagian dari model GPT-3 yang dirancang untuk menghasilkan respon mirip manusia terhadap perintah teks (*prompts*), hal ini sesuai jargonnya yaitu "*get instant answers, find creative inspiration, and learn something new.*"

ChatGPT telah memecahkan rekor karena memiliki sekitar 1 juta pengguna hanya dalam waktu 5 hari saja sejak diluncurkan. Sebagai

perbandingan, Instagram membutuhkan waktu 2,5 bulan untuk mencapai 1 juta pengguna, sedangkan Netflix harus menunggu 3,5 tahun untuk mencapai 1 juta pengguna. Yang luar biasa, sekitar 2 bulan sejak peluncurannya, ChatGPT diperkirakan sudah mencapai 100 juta pengguna aktif pada awal Januari 2023. Kini ChatGPT semakin canggih disaat rilis versi GPT-4 karena sudah mampu merespon gambar dan dapat menangani 20.000 kata sekaligus.

Pada dunia usaha, ChatGPT langsung memberikan dampak seperti dalam hal *customer service*, *marketing*, *data analytic* hingga *user experience*. Namun, dibalik kemudahan yang ditawarkan ChatGPT juga terdapat resiko negatif, seperti ancaman keamanan dan privasi terhadap data

hingga terkait tingkat akurasi yang tidak selalu tepat. Negara barat pertama yang pertama kali melakukan blokade (*ban*) terhadap ChatGPT adalah Italia. Pihak otoritas perlindungan data Italia mengatakan bahwa terdapat masalah privasi pada model yang dibuat oleh OpenAI. Artikel ini berniat mengulas lebih dalam potensi manfaat ChatGPT dalam dunia usaha termasuk dampak negatifnya serta mitigasi risikonya.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam artikel ini berupa tinjauan kritis (*critical review*) terhadap Aplikasi ChatGPT dengan melakukan testing user experience. Artikel ini juga didukung oleh studi literatur seperti dari penelitian-penelitian, makalah dan sumber lain yang relevan. Penelitian ini juga dapat disebut penelitian kualitatif yang ditujukan untuk memahami suatu fenomena, dimana penelitian ini lebih menekankan pada makna.

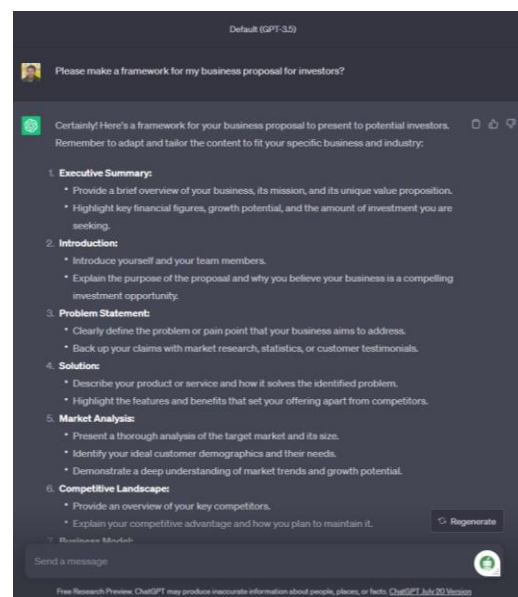
PEMBAHASAN

ChatGPT memiliki manfaat untuk dunia usaha, termasuk bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), salah satunya terkait efisiensi. ChatGPT dapat menjadi solusi dalam hal layanan pelanggan tanpa perlu menambah pekerja seperti dalam hal menangani banyak percakapan konsumen secara bersamaan. Manfaat berikutnya terkait *availability* dimana ChatGPT dapat beroperasi selama 24/7 atau tidak pernah libur, hal ini tentu memudahkan konsumen yang memerlukan informasi dengan sangat cepat. Di bidang retail, pada Juni 2023 Carrefour telah meluncurkan Hopla, sebuah chatbot berbasis ChatGPT yang diintegrasikan ke dalam website Carrefour.fr, hal ini membuat pelanggan dapat menggunakan AI untuk membantu mereka berbelanja sehari-hari, seperti dalam hal pemilihan produk berdasarkan anggaran hingga meminta ide terkait menu makanan.

Hal diatas sangat mungkin terjadi, mengingat ChatGPT adalah mesin cerdas yang menggunakan teknologi NLP (*Natural Language*

Processing) sehingga mampu mengikuti percakapan manusia. Dari hasil eksperimen, diketahui ChatGPT mampu menghasilkan 693 kata dalam kurun waktu 7 menit (Setiawan and Luthfiyani, 2023). Penelitian *user experience* lain di awal tahun ini juga mengungkapkan bahwa ChatGPT menunjukkan kemampuan yang kuat dalam mengatur dan menyusun artikel, memproses informasi secara efisien, dan menghasilkan konten yang koheren dan (relatif) akurat. Ini secara signifikan mengurangi beban kerja intelijen manusia dan berpotensi mengubah kebutuhan pasar akan pekerja yang cakap (Zhai, 2023).

Dalam studi tersebut juga tersirat bahwa menggunakan *artificial intelligence* (AI) seperti ChatGPT untuk melakukan tugas harus menjadi bagian dari kompetensi yang perlu dimiliki siapapun termasuk para pelaku usaha. Lebih lanjut Penulis juga melakukan uji coba sederhana dengan melakukan input *prompts* pembuatan kerangka proposal bisnis untuk investor. Hasilnya ChatGPT (GPT-3.5) mampu memberikan *outline* proposal hanya dalam waktu 13 detik sejak *prompts* dieksekusi, dan ini masih bisa dikembangkan, hal ini tentu sangat membantu para pelaku bisnis.



Gambar. Tampilan hasil uji coba yang dilakukan

Penulis

Peran ChatGPT tampaknya akan semakin banyak membantu dunia usaha, hanya dibalik teknologi ChatGPT terdapat berbagai resiko negatif yang perlu diantisipasi. Menilik kebelakang, menurut Nicholas Carr dalam bukunya *The Shallows: What the Internet Is Doing to Our Brain* menyatakan bahwa internet dan teknologi digital memiliki pengaruh terhadap otak manusia, khususnya terhadap kemampuan kognitif dan proses berpikir. Carr beragumen bahwa internet dengan arus informasi dan gangguannya yang konstan, sedang membentuk kembali jalur saraf otak manusia. Kemudahan akses informasi secara online disertai multitasking dapat menurunkan kemampuan manusia untuk berkonsentrasi dan berpikir kritis (*critical thinking*).

Pendapat senada diungkapkan Jalaluddin Rakhmat, selain sedang mengalami kecanduan *connectivity* (keterhubungan), manusia juga masuk ke budaya *instant digital gratification* (kepuasan digital instan), serta gejala gangguan kecanduan internet yang dapat muncul dalam manifestasi emosional dan fisik. Oleh karena itu, saat ini perusahaan banyak mengangkat kembali praktik *employee wellbeing management* dan menyadari bahwa perusahaan perlu kembali memanusiaikan karyawan dengan memahami kondisi karyawan secara holistik (fisik, kognisi, mental, lingkungan kerja) yang mempengaruhi kesehatan dan kebahagiaan karyawan.

Sekali lagi, tidak dapat dipungkiri bahwa ChatGPT telah menjadi pesaing bagi pekerja di dunia usaha, seperti pada industri kreatif. Contohnya saat ini dengan menggunakan ChatGPT, semakin banyak orang dapat menuliskan teks untuk tujuan periklanan dan pemasaran lainnya dengan mudah, tanpa harus menggunakan jasa copywriter. Penggagas *The Theory of Everything*, Stephen Hawking juga memberikan peringatan bahwa manusia dibatasi oleh evolusi biologis yang lambat, tidak dapat bersaing, dan akan tergantikan.

Jadi apakah AI termasuk ChatGPT akan

menggantikan manusia ? Untuk menjawab ini kita dapat merenungi pesan Charles Darwin yang populer dengan teori evolusinya, *It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is most adaptable to change*. Menurut World Economic Forum, diperkirakan pada tahun 2025 akan muncul pekerjaan baru dan yang lainnya mengalami pergeseran pembagian kerja antara manusia dan mesin. Untuk pekerjaan yang akan semakin menurun kebutuhannya seperti petugas entri data, *customer service*, sekretaris administrasi. Sedangkan pekerjaan yang akan semakin dibutuhkan seperti *data analysts*, *data scientists*, spesialis *digital marketing* dan *digital strategi*, *business development professionals*. Ini berarti pada tahun 2025, mayoritas pekerja di dunia usaha memerlukan *reskilling* yang sebenarnya dapat dimulai sejak sekarang.

Selain *reskilling*, pelaku usaha juga tetap harus menjaga *critical thinking*, terlebih ChatGPT masih memiliki kelemahan terutama dalam hal akurasi. Studi terbaru dari Stanford University dan UC Berkeley mengungkapkan bahwa terjadi penurunan kualitas akurasi jawaban dari ChatGPT terkait pertanyaan matematika sederhana yang mirip, pada bulan Maret 2023 tingkat akurasi mencapai 97,6 % sedangkan pada bulan Juni 2023 terjadi penurunan tingkat akurasi menjadi 2,4 %. Tidak hanya bermasalah dalam hal akurasi, ChatGPT juga gagal menunjukkan langkah-langkah sebelum menuju kesimpulan (Chen, Zaharia and Zou, 2023). Head of Artificial Intelligence Center at Institut Teknologi Bandung, Dr. Eng. Ayu Purwarianti, S.T, M.T., turut mengingatkan bahwa jangan terlalu percaya terhadap hasil ChatGPT. Dengan menggunakan teknik *generative*, yang disusun dari data triliunan kalimat yang kemudian diinput kedalam deep learning meski kalimat dari data yang sangat banyak itu masuk dalam algoritma *deep learning*, namun ChatGPT sama sekali tidak menyimpan *knowledge*.

Tampaknya seluruh pihak terkait dunia usaha perlu terus merenungi pesan Noam Chomsky,

bahwa pikiran manusia bukanlah seperti ChatGPT dan sejenisnya, mesin statistik lamban untuk pencocokan pola, memakan ratusan terabyte data dan mengekstrapolasi respons percakapan yang paling mungkin atau jawaban yang paling mungkin untuk pertanyaan ilmiah.

KESIMPULAN

Dari pembahasan, dapat disimpulkan bahwa ChatGPT seperti teknologi pada umumnya memiliki 2 sisi, yaitu sisi positif dan negatif untuk dunia usaha secara umum maupun terhadap pelaku usaha sebagai individu. Teknologi AI seperti ChatGPT tetap dapat dimanfaatkan, namun agar hasilnya optimal dan tidak menimbulkan kerugian seperti bias maka seluruh sumber daya manusia pada dunia usaha perlu melakukan *upgrading skill* dengan disertai sikap kebijaksanaan dan *critical thinking*.

Saran dari penulis, mengingat AI seperti ChatGPT ini akan berkembang terus, baik dari sisi teknologi maupun cara penggunaannya, maka penelitian terkait ChatGPT perlu terus dilakukan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Permana (2023). Menenal Chat GPT, Algoritma di Balik Kemajuan Kecerdasan Buatan.
(<https://www.itb.ac.id/news/read/59433/home/menenal-chat-gpt-algoritma-di-balik-kemajuan-kecerdasan-buatan>.)
- Carrefour Integrates Openai Technologies And Launches A Generative Ai-Powered Shopping Experience.2023.(<https://www.carrefour.com/en/news/2023/carrefour-integrates-openai-technologies-and-launches-generative-ai-powered-shopping>).
- ChatGPT banned in Italy over privacy concerns.
<https://www.bbc.com/news/technology-65139406>
- Cellan-Jones, B. R. (2014). *Stephen Hawking warns artificial intelligence could end mankind*.

<https://www.bbc.com/news/technology-30290540>.

- Chen, L., Zaharia, M. and Zou, J. (2023) '*How is ChatGPT's behavior changing over time?*', (MI), pp. 1–8. Available at: <http://arxiv.org/abs/2307.09009>.
- Don't fear AI. It will lead to long-term job growth (2020). World Economic Forum.
<https://www.weforum.org/agenda/2020/10/dont-fear-ai-it-will-lead-to-long-term-job-growth/>
- Fabio Duarte (2023). Number of ChatGPT Users.
<https://explodingtopics.com/blog/chatgpt-users#how-many>.
- Jalaluddin Rakhmat (2019). Psikologi Komunikasi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Setiawan, A. and Luthfiyani, U. K. (2023) 'Penggunaan ChatGPT Untuk Pendidikan di Era Education 4.0: Usulan Inovasi Meningkatkan Keterampilan Menulis', *JURNAL PETISI (Pendidikan Teknologi Informasi)*, 4(1), pp. 49–58. doi: 10.36232/jurnalpetisi.v4i1.3680.
- Zhai, X. (2023) 'ChatGPT User Experience: Implications for Education', *SSRN Electronic Journal*. doi: 10.2139/ssrn.4312418.