

## THEORETICAL REVIEW: SOCIAL RESPONSES TO COMMUNICATION TECHNOLOGIES THEORY (SRCT THEORY)

FELISIANUS EFREM JELAHUT<sup>1\*</sup>, YOSEF EMANUEL JELAHUT<sup>2</sup>, LASARUS JEHAMAT<sup>3</sup>

Universitas Padjadjaran<sup>1</sup>, Universitas Nusa Cendana<sup>2</sup>, Universitas Nusa Cendana<sup>3</sup>

Email: efremjelahut94@gmail.com; yosefjelahut@staf.undana.ac.id;  
lasarus.jehamat@staf.undana.ac.id

### Abstract

*This research is a review of a theory in media communication that plays an important role in analyzing the impact of computers and other technologies on human social life. The theory reviewed in this study is the Theory of Social Responses to Communication Technologies. This theory talks about the human response to interactive communication technology with a number of behaviors and attitudes that are determined by the same social rules and expectations that apply when communicating with other humans. The figure who initiated this theory was Clifford Nass. Born on April 3, 1958 in New Jersey - United States. The purpose of this study is to review a media communication theory. This study uses a qualitative method with a literature study approach that investigates the work of the theory initiator, Clifford Nass. The results of the research are a complete description of the theory which consists of figures who initiate theories, history, theoretical models, definitions and assumptions as well as examples of the application of theory in scientific research.*

*Keywords: Clifford Nass; Social Responses; Communication Technologies Theory; Media Communication Theory*

### A. PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial. Perwujudan eksistensi manusia sebagai makhluk sosial hadir dari interaksi kesehariannya. Salah satu bukti interaksi manusia ialah bahwa ia berkomunikasi. Komunikasi manusia saat ini didukung oleh teknologi, maka entitas teknologi dan komunikasi dapat dijabarkan dalam satu pengertian bahwa teknologi komunikasi merupakan penerapan prinsip-prinsip keilmuan komunikasi melalui penciptaan material (alat-alat teknis) agar meningkatkan kualitas dan kuantitas peranan unsur-unsur komunikasi seperti sumber, pesan, media, sasaran, dan dampak sesuai dengan konteks komunikasi (Liliweri, 2014).

Teknologi Informasi dan Komunikasi, adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. TIK mencakup dua

aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Oleh karena itu, teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak terpisahkan. Jadi Teknologi Informasi dan Komunikasi mengandung pengertian luas yaitu segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, pemindahan informasi antar media (wikipedia, 2014)

Pada era digital seperti ini, manusia secara umum memiliki gaya hidup baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik. Teknologi menjadi alat yang mampu membantu sebagian besar kebutuhan manusia. Teknologi telah dapat digunakan oleh manusia untuk mempermudah melakukan apapun tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era digital. Era digital telah membawa berbagai perubahan yang baik sebagai dampak positif yang bisa gunakan sebaik-baiknya. Namun dalam waktu yang bersamaan, era digital juga membawa banyak dampak negatif, sehingga menjadi tantangan baru dalam kehidupan manusia di era digital ini dalam kaitan dengan komunikasi massa (Setaiwan, 2017)

Komunikasi Massa merupakan konteks yang paling dekat dengan teknologi komunikasi, karena sumber pesan yang dikomunikasikan terwujud dalam keberadaan media cetak ataupun elektronik, kedua entitas ini adalah bagian dari teknologi komunikasi. Selain itu, massa mewakili realitas masyarakat sosial yang hidup dengan menggunakan media sebagai teknologi untuk berkomunikasi antara satu individu dengan individu lainnya (Moss, 2005).

Media komunikasi di zaman modern membutuhkan teknologi sebagai pendukung ke-efektifan komunikasi tersebut. Kita di Indonesia dapat mengetahui apa yang terjadi di belahan bumi Eropa apabila kejadian itu dikomunikasikan kepada kita. Karena jarak yang membatasi, komunikasi itu dapat memakai sarana berupa media komunikasi seperti surat kabar dan internet agar kita mendapat informasi tersebut. Internet dapat digolongkan sebagai sebuah teknologi yang diciptakan manusia dengan memanfaatkan jaringan nirkabel dan pemancar yang terhubung dari satu tempat ke tempat lain. Dengan internet, kita dapat bebas mengakses informasi dari belahan dunia manapun. Proses komunikasi kita semakin lancar dengan penggunaan teknologi komunikasi ini (Liliweri, 2014)

Pada penjabarannya dalam Ilmu Komunikasi, kita mengenal Media Equation Theory atau teori Persamaan Media. Teori ini mengatakan bahwa dalam relasi manusia dengan teknologi, seringkali manusia memiliki kecenderungan untuk memperlakukan jenis teknologi seperti komputer ataupun media lain seolah-olah keduanya adalah benda yang hidup seperti manusia. Akibatnya adalah dampak yang muncul bagi si pengguna; yang kemudian mengarahkan mereka untuk berperilaku dan menanggapi komputer tersebut secara tidak sadar, dengan cara yang cenderung sama dengan perlakuan mereka terhadap manusia (Castelli, 2009).

Menurut B.J. Fogg , seringkali manusia merespon komputer atau teknologi komunikasi yang ia gunakan sebagai makhluk yang hidup. sistem dalam komputer dijadikan seperti sistem makhluk hidup yang secara psikis memengaruhi kepribadian dan tingkah sosial dari penggunaannya. Akibatnya perilaku sosial manusia yang dalam konteks ini adalah pengguna menjadi hampir sama persis dengan yang ditampilkan oleh komputer baik secara visual maupun audio. Disini Fogg mengungkapkan kecenderungan dari manusia yang menggunakan komputer dalam kehidupannya dan kemudian berdampak pada kehidupan nyata si pengguna (Fogg, 2003).

Dari aspek tanggapan sosial manusia terhadap penggunaan teknologi ini, telah diadakan penelitian yang bertujuan untuk meneliti tanggapan sosial dari manusia terhadap komputer yang digunakannya. Penelitian ini dilakukan oleh Byron Reeves dan Clifford Nass yang meneliti bagaimana manusia mempercayai komputer dan media baru sebagai hal yang nyata dan jelas mempengaruhi aspek sosial dari manusia itu sendiri (Reeves & Nass, 1996). Tanggapan sosial manusia terhadap teknologi ini disebut sebagai teori Social Responses to Communication Technologies pada penelitian Dean Eckles, dalam jurnal yang berjudul Intimate Self – Disclosure Via Mobile Messaging: Influence Strategies and Social Responses to communication Technologies pada tahun 2009 (Eckles & Wightman, 2009).

Teknologi komunikasi saat ini memiliki dampak yang berdikotomi. Ada dampak positif yang bagi manusia menguntungkan, tapi ada juga dampak negatif yang merugikan manusia. Dampak negatifnya mengundang respon berupa kritik terhadap teknologi tersebut, karena arus sosial dikacaukan dengan realita yang terjadi ini. Masyarakat sosial bukan lagi mengapresiasi keberadaan teknologi informasi tapi memberi sebuah respon atau tanggapan berupa kutukan dari eksistensi teknologi informasi dan komunikasi itu (wikipedia, 2014).

Respon sosial terhadap teknologi komunikasi dapat dilihat dari sejauh mana media komunikasi digunakan oleh masyarakat. Tujuan penggunaannya pun dapat dikaji secara lebih jauh dari perspektif individu masyarakat, sehingga dapat memunculkan sebuah pemahaman tentang apa sebenarnya isi dari tanggapan manusia yang adalah makhluk sosial terhadap penggunaan teknologi komunikasi tersebut. Hasil akhirnya adalah sebuah jawaban terhadap pertanyaan: ‘Bagaimana eksistensi sosial manusia bila diperhadapkan dengan realita keberadaan teknologi komunikasi? Dan apakah manusia cukup baik menggunakan teknologi ditinjau dari sisi dampak penggunaan bagi untuk membantu pekerjaan manusia itu sendiri?.

Pada bagian berikut akan dibahas Tokoh dari teori ini yakni Clifford Nass dan juga termasuk termasuk sejarah teori, definisi,asumsi, model teori dan contoh penerapan teori. Semuanya ini bermanfaat untuk kepentingan referensi yang lebih akurat tentang teori Social Responses to Communication Technologies dan kemudian akan digunakan sebagai pedoman bagi kepentingan akademik serta kepentingan lain yang bermanfaat bagi pembaca.

## B. METODE PENELITIAN

Untuk mereview teori Social Responses to Communication Technologies, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur seperti yang tertera dalam (Sugiyono, 2016), merupakan bentuk penyelidikan literatur melalui catatan peristiwa yang sudah lampau yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seorang tokoh. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyelidikan literatur terhadap karya dari tokoh penggagas teori Social Responses to Communication Technologies yaitu Clifford Nass dalam beberapa karya penelitiannya bersama rekan-rekan penelitiannya. Selain itu, peneliti juga melakukan studi literatur pada beberapa literatur yang sesuai dengan kajian teori Social Responses to Communication Technologies Theory agar memperoleh hasil yang kredibel.

Literatur yang direview peneliti dalam penelitian ini adalah: *Machines and Mindlessness: Social Responses to Computers* (Nass & Moon, 2000), *Computers Agency & Ethopoeia: as a Social Actors* (Nass, Clifford Steuer, Jonathan Tauber, 1993), *Computer Are Social Actors* (Nass et al., 1994), *The Media Equation: How People Treat Computers, Television and New Media* (Reeves & Nass, 1996), *Are machines gender neutral? Gender-stereotypic responses to computers with voices* (Nass et al., 1997), *Are People Polite to Computers? Responses to Computer-Based Interviewing Systems* (Nass et al., 1999), *Machines And Mindlessness: Social Respon to Computer* (Nass & Moon, 2000), dan *Intimate Self – Disclosure Via Mobile Messaging: Influence Strategies and Social Responses to communication Technologies* (Eckles & Wightman, 2009).

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tokoh Teori

Tokoh teori Social Responses to Communication adalah Clifford Nass. Lahir pada 3 April 3 April 1958 di New Jersey – Amerika Serikat dan meninggal pada tanggal 2 November 2013 di California-Amerika Serikat. Ia adalah seorang Profesor Komunikasi di Universitas Stanford. Bidang ilmunya meliputi Sains, teknologi, kemasyarakatan, sosiologi dan sistem simbolis. Nass juga berprofesi sebagai asisten direktur Interface Lab pada pusat studi bahasa dan informasi di Universitas Stanford. Karya-karyanya adalah *The Media Equation* (bersama Byron Reeves), *Computer as Social Actors*, *Human-Computer Interaction*, *Organization Theory*, dan *Statistical Methodology*. Nass telah menyumbangkan lebih dari 100 Produk desain produk Software pada beberapa perusahaan software terkenal di Amerika Serikat (Clifford Nass, 2000).

Gambar 1. Clifford Nass



Sumber: (Yardley, 2013)

### Sejarah Teori

Sejarah yang merujuk pada kelahiran teori ini tentunya berawal dari penelitian Nass yang meneliti respon sosial dari manusia saat berhadapan dengan salah satu teknologi komunikasi yakni komputer. Nass bersama Clifford Steuer dan Jonathan Tauber memulai eksperimen pada tahun 1993 dengan judul *Computers Agency & Ethopoeia: as a Social Actors*. Penelitian ini membuktikan bahwa tanggapan sosial dari komputer berbasis aplikasi antarwajah 'Interface' lebih valid dalam hal memberikan pujian kepada pengguna komputer daripada tanggapan sosial yang diberikan oleh manusia. Pujian yang datang dari orang lain melalui perantara komputer lebih diterima demikianpun kritik yang diberikan oleh orang tersebut melalui perantaraan media (Nass, Clifford Steuer, Jonathan Tauber, 1993).

Pada tahun 1994, Nass melanjutkan penelitiannya dengan judul *Computer Are Social Actors*. Ia menyajikan paradigma baru untuk studi interaksi manusia-komputer. Lima percobaan mereka memberikan bukti bahwa interaksi manusia dan komputer adalah interaksi yang sungguh sosialis. Mereka juga menunjukkan bahwa respon sosial dari komputer bukanlah hasil dari keyakinan sadar bahwa komputer adalah manusia atau mirip manusia. selain itu, perilaku tersebut bukan hasil dari ketidaktahuan pengguna atau dari disfungsi psikologis maupun sosial, sebaliknya respon sosial terhadap komputer adalah hal biasa dan mudah dihasilkan. Hasil penelitian yang didapat masih dalam bentuk hipotesis yang perlu pengujian lanjutan (Nass et al., 1994).

Pada tahun 1996, bersama dengan Byron Reeves, Nass kembali mengadakan riset dengan 35 percobaan laboratorium. Penelitian ini berjudul : 'The Media Equation: How People Treat Computers, Television and New Media. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana manusia bersikap sopan terhadap komputer, merespons pujian dari mereka, dan memandangnya sebagai rekan satu tim. Manusia menyukai komputer dengan kepribadian yang mirip dengan mereka, seperti komputer yang terdengar maskulin atau keren dan juga komputer yang bersifat feminim

dan memiliki pengetahuan tentang cinta dan hubungan seperti yang terjadi antar manusia (Reeves & Nass, 1996).

Pada tahun 1997, kembali Nass mengadakan penelitian bersama Moon dan Green dengan judul : 'Are machines gender neutral? Gender-stereotypic responses to computers with voices'. Penelitian ini menguji apakah komputer yang disematkan dengan isyarat gender paling minimal akan membangkitkan respons stereotip berbasis gender. Menggunakan paradigma eksperimental (N = 40) yang melibatkan komputer dengan output suara, penelitian ini menguji 3 stereotip berbasis gender di bawah kondisi di mana semua saran gender dihapus, dengan pengecualian satu-satunya isyarat vokal. Dalam semua 3 kasus, tanggapan stereotip gender diperoleh. Karena manipulasi eksperimental tidak melibatkan penipuan mengenai sumber suara, penelitian ini menyimpulkan bahwa kecenderungan stereotip gender sangat kuat, bahkan meluas hingga stereotip mesin (Nass et al., 1997).

Tahun 1999, Nass bersama Moon dan Carney melakukan penelitian dengan judul 'Are People Polite to Computers? Responses to Computer-Based Interviewing Systems'. Penelitian ini dirancang untuk menguji apakah orang "sopan" terhadap komputer. Di antara orang-orang, pewawancara yang secara langsung bertanya tentang dirinya sendiri akan menerima tanggapan yang lebih positif dan kurang bervariasi daripada jika pertanyaan yang sama diajukan oleh pihak ketiga. Dua studi dirancang untuk menentukan apakah fenomena yang sama terjadi dalam interaksi manusia-komputer. Dalam studi pertama (N = 30), peserta melakukan tugas dengan komputer berbasis teks dan kemudian diwawancarai tentang kinerja komputer itu pada 3 aspek : (a) komputer yang sama, (b) kertas-dan -pencil kuesioner, atau (c) komputer berbasis teks yang berbeda (tetapi identik). Konsisten dengan prediksi kesopanan, peserta komputer yang sama mengevaluasi komputer lebih positif dan lebih homogen daripada peserta kertas dan pensil atau peserta komputer yang berbeda. Studi 2 (N = 30) mereplikasi hasilnya dengan komputer berbasis suara (Nass et al., 1999).

Pada tahun 2000 Nass dan Moon mengadakan uji coba teori tersebut dibawah asumsi bahwa manusia merespon komputer seperti mereka merespon manusia bahkan lebih daripada itu, pengaruh komputer sampai pada pembentukan karakter manusia yang menggunakannya. Dalam penelitian yang berjudul *Machines And Mindlessness: Social Respon to Computer*, Nass dan Moon mengadakan eksperimen dengan berpijak pada penelitian Langer (1992). Rangkaian penelitian mereka terdiri dari 3 bagian. Bagian pertama menemukan bahwa manusia cenderung menggunakan harapan sosial kepada komputer seperti kepada manusia. Bagian kedua menjelaskan bahwa manusia banyak mempelajari perilaku sosial dari hasil interaksinya dengan komputer. Bagian ketiga menunjukkan adanya tanggapan sosial sehubungan dengan "kepribadian" komputer atau yang dinamakan *Social Responses to Communication Technologies* (Nass & Moon, 2000).

Pada tahun 2009, Dean Eckles merumuskan secara ilmiah dalam jurnal yang berjudul *Intimate Self – Disclosure Via Mobile Messaging: Influence Strategies and Social Responses to*

communication Technologies pada tahun 2009. Dalam jurnal inilah teori SRCT mulai diperkenalkan kepada publik dengan asumsi dasar bahwa manusia cenderung memperlakukan komputer sebagai aktor sosial dengan menerapkan aturan sosial (Eckles & Wightman, 2009). Teori ini dipakainya untuk menganalisis seberapa besar manusia memperlakukan teknologi komunikasi atau komputer sebagai pembentuk karakter sosial, dan menjadi acuan bagi penelitian tentang media komunikasi oleh banyak peneliti sampai sekarang.

### Definisi Dan Asumsi Teori

Menurut Reeves and Nass (1996), dalam jurnal yang ditulis oleh Dean Eckles yang berjudul 'Social Responses in Mobile Messaging: influence strategies, self disclosure, and Source Orientation' teori Social Responses to Communication Technologies merupakan teori tentang respon manusia terhadap teknologi komunikasi interaktif dengan sejumlah perilaku dan sikap yang ditentukan oleh aturan dan harapan sosial yang sama berlakunya ketika berkomunikasi dengan manusia yang lain (Eckles et al., 2009a). Misalkan komputer yang memberikan sanjungan atau lelucon berupa Emoticon dapat membentuk sikap, perilaku bahkan kepribadian manusia sama seperti ketika manusia berinteraksi langsung.

Asumsi dari teori Social Responses to communication Technologies adalah manusia menggunakan komputer atau teknologi komunikasi sebagai aktor sosial yang membentuk karakter dan perilaku sosialnya (Eckles et al., 2009b). Pembelajaran manusia dihasilkan dari berbagai macam cara. Salah satunya adalah dengan berkomunikasi. komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih memberikan dampak pembelajaran sosial terhadap komunikator maupun komunikannya. Masing-masing berperan sebagai aktor pemberi dan penerima 'pembelajaran' yang merupakan isi pesan dari komunikasi.

Asumsi teori ini dipertegas oleh Dean Eckles (Eckles et al., 2009b) dalam penelitiannya tentang perilaku orang ketika berhadapan dengan Handphone dalam menanggapi pesan yang masuk, mereka akan tanpa pikir panjang menanggapi pesan tersebut dengan tingkah sosial yang mencerminkan pesan dari Handphone sebagai tanggapan dari manusia kepada manusia. disini asumsi ini dipertegas bahwa aktor penyebab tingkah laku sosial adalah teknologi komunikasi, bukan manusia.

Asumsi dari teori Social Responses to communication Technologies ini menghadirkan paradigma baru tentang sumber pembelajaran dan perubahan perilaku manusia yang didapat dari interaksi komunikasinya yang bukan lagi dengan sesamanya sebagai komunikator, tetapi dengan komputer yang adalah teknologi komunikasi. Peran manusia sebagai aktor sosial pemberi pelajaran sosial melalui komunikasi, digeser oleh komputer yang diciptakan sendiri oleh manusia. Ketika orang menanggapi kehadiran sosial otomatis mereka akan memberikan respon yang sama atau bahkan lebih, kehadiran sosial manusia menurutnya sudah diwakili bahkan diganti oleh komputer sehingga manusia kini bukan lagi aktor sosial yang menghadirkan

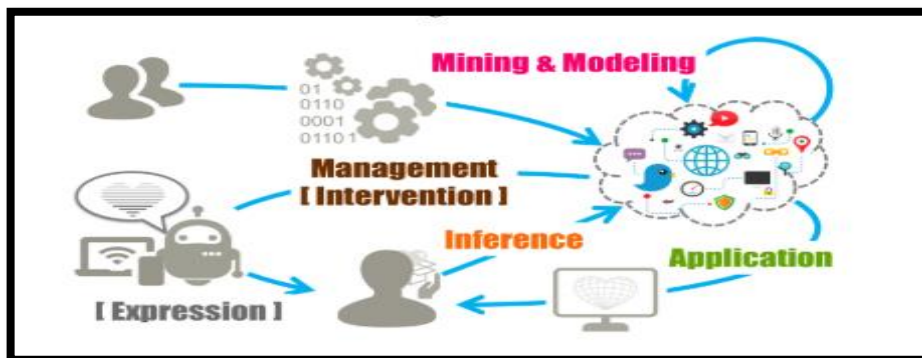
eksistensinya sebagai aktor sosial, melainkan komputer atau teknologi komunikasi hadir untuk menggantikan peran tersebut. Teknologi adalah entitas yang hidup. (Devito, 2011).

Asumsi tentang komputer atau teknologi komunikasi sebagai aktor sosial, memiliki efek yang jelas mempertanyakan peran manusia zaman sekarang sebagai aktor sosial terhadap sesamanya. Peran manusia sebagai pemberi informasi yang membentuk kepribadian sosial menjadi tidak lagi akurat ketika diperhadapkan dengan kecanggihan teknologi komunikasi. Komunikasi antar-manusia bergeser paradigmanya menjadi komunikasi antar manusia-komputer.

### Model Teori

Model teori ini diadaptasi dari hasil penelitian Xiao Juan Ma yang dipublikasikan dengan judul 'Towards human-engaged AI'. Dalam publikasi ini, asumsi kuat yang muncul merujuk pada penelitian Nass tentang kecenderungan manusia memperlakukan komputer sebagai aktor sosial (Ma, 2018). Menurut Ma, model dari teori Social Responses to Communication Technologies adalah:

Gambar 2. Model SRCT



Sumber:(Ma, 2018)

Dalam model ini, pengguna komputer mengirimkan informasi melalui media dan di olah dalam sistem komputerisasi kemudian dikirim kembali kepada pengguna bersangkutan. Hasil kiriman dapat berupa gambar dan suara. Informasi yang dikirimkan oleh sistem komputer ataupun internet mempengaruhi ekspresi dari si pengguna. Disini sistem komputerisasi dikaitkan dengan asumsi tentang 'Aktor' bagi pembentukan sikap pengguna ketika berinteraksi dengan komputer tersebut.

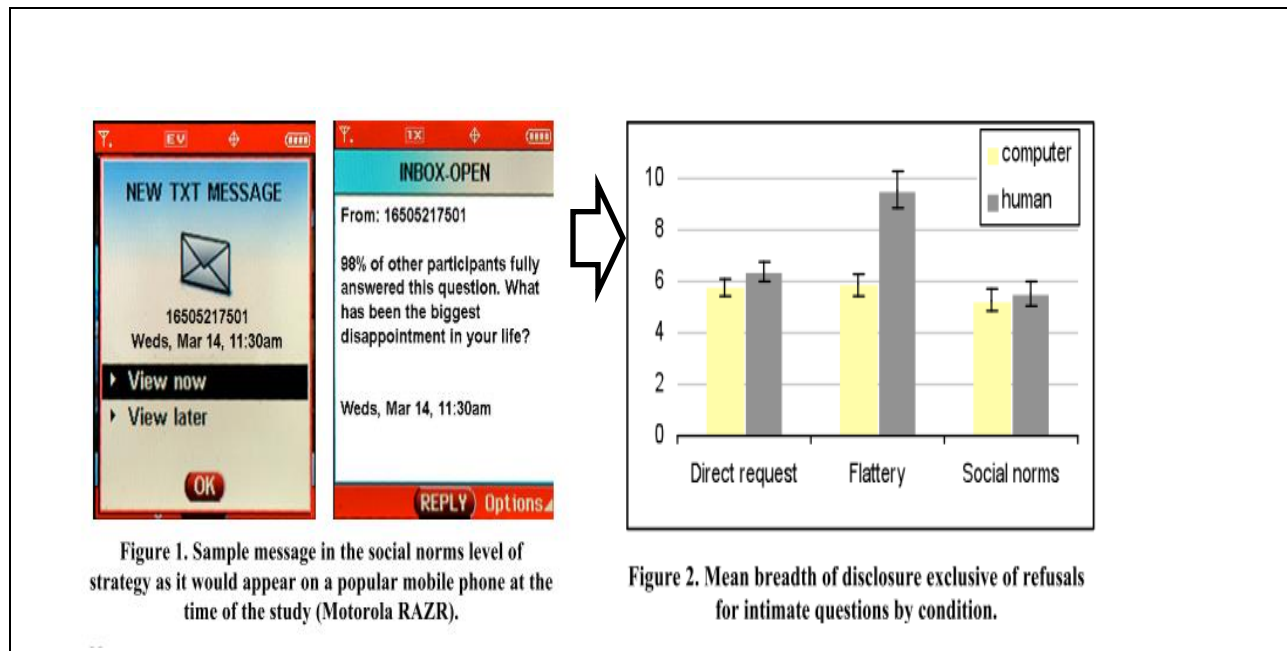
### Contoh Penerapan Teori

Contoh penerapan teori diambil dari penelitian Dean Eckles pada tahun 2009 yang berjudul 'Social responses in mobile messaging: Influence strategies, self-disclosure, and source orientation'. Dalam penelitian ini, Eckles melaporkan tes langsung tanggapan sosial terhadap teori teknologi komunikasi (SRCT) dengan pesan seluler. SRCT memperkirakan bahwa orang



akan menanggapi komputer dengan cara sosial yang mencerminkan tanggapan mereka terhadap manusia tanpa berpikir. Eksperimen lapangan (N=71) menggunakan ponsel peserta sendiri membandingkan tiga strategi pengaruh (permintaan langsung, pujian, dan norma sosial) dalam konteks mengajukan pertanyaan intim dari peserta. Pesan-pesan ini datang dari pengirim manusia atau komputer. Flatter) 'secara signifikan meningkatkan pengungkapan diri ketika seolah-olah dikirim oleh manusia, tetapi tidak ketika dari komputer. Pengaruh interaksi untuk pengirim dan strategi pengaruh tidak konsisten dengan prediksi SRCT(Eckles et al., 2009a).

Gambar 3. Eksperimen Dean Eckles



Sumber: (Eckles et al., 2009a)

Hasil penelitian pada contoh penerapan teori diatas, mendapatkan data yang menunjukkan efek utama yang signifikan untuk strategi ( $F(2, 300) = 5,69, p < 0,005$ ). Untuk mendukung H1f, kontras yang direncanakan menunjukkan bahwa peserta mengungkapkan lebih banyak dalam menanggapi sanjungan daripada permintaan langsung saja ( $t(329) = 2,54, p < 0,05$ ). Kontras yang sama dalam tingkat komputer saja tidak signifikan. Tidak ada dukungan yang ditemukan untuk H1s, dan kontras untuk norma sosial dan permintaan langsung tidak signifikan. Efek utama untuk pengirim adalah signifikan ( $F(1, 273) = 6,47, p < .05$ ). Efek peningkatan pengungkapan ini pada manusia yang nyata mendukung H2. Akhirnya, data menunjukkan interaksi yang signifikan antara pengirim dan strategi ( $F(2, 300) = 3,41, p < 0,05$ ). Yaitu, H3 didukung: pengungkapan diri dipengaruhi secara berbeda oleh sanjungan pada dimensi pengirim(Eckles et al., 2009a).

#### D. PENUTUP

Teori Social Responses to Communication Technologies merupakan merupakan teori tentang respon manusia terhadap teknologi komunikasi interaktif dengan sejumlah perilaku dan sikap yang ditentukan oleh aturan dan harapan sosial yang sama berlakunya ketika berkomunikasi dengan manusia yang lain. Tokoh penggagas teori Social Responses to Communication Technologies ini adalah Clifford Nass. Lahir pada 3 April 3 April 1958 di New Jersey – Amerika Serikat dan meninggal pada tanggal 2 November 2013 di California-Amerika Serikat. Ia adalah seorang Profesor Komunikasi di Universitas Stanford. Bidang ilmunya meliputi Sains, teknologi, kemasyarakatan, sosiologi dan sistem simbolis. Nass juga berprofesi sebagai asisten direktur Interface Lab pada pusat studi bahasa dan informasi di Universitas Stanford. Karya-karyanya adalah The Media Equation (bersama Byron Reeves), Computer as Social Actors, Human-Computer Interaction, Organization Theory, dan Statistical Methodology. Nass telah menyumbangkan lebih dari 100 Produk desain produk Software pada beberapa perusahaan software terkenal di Amerika Serikat.

Sejarah penelitian teori ini berawal dari penelitian Nass yang meneliti respon sosial dari manusia terhadap komputer. Nass bersama Clifford Steuer dan Jonathan Tauber memulai eksperimen pada tahun 1993 dengan judul Computers Agency & Ethopoeia: as a Social Actors. Penelitian ini membuktikan bahwa tanggapan sosial dari komputer berbasis aplikasi antarwajah 'Interface' lebih valid dalam hal memberikan pujian kepada pengguna komputer daripada tanggapan sosial yang diberikan oleh manusia. Pujian yang datang dari orang lain melalui perantara komputer lebih diterima demikianpun kritik yang diberikan oleh orang tersebut melalui perantaraan media.

Hingga pada Pada tahun 2009, Dean Eckles merumuskan secara ilmiah dalam jurnal yang berjudul Intimate Self – Disclosure Via Mobile Messaging: Influence Strategies and Social Responses to communication Technologies pada tahun 2009. Dalam jurnal inilah teori SRCT mulai diperkenalkan kepada publik dengan asumsi dasar bahwa manusia cenderung memperlakukan komputer sebagai aktor sosial dengan menerapkan aturan sosial. Teori ini dipakainya untuk menganalisis seberapa besar manusia memperlakukan teknologi komunikasi atau komputer sebagai pembentuk karakter sosial, dan menjadi acuan bagi penelitian tentang media komunikasi oleh banyak peneliti sampai sekarang.

Asumsi dari teori Social Responses to communication Technologies adalah manusia menggunakan komputer atau teknologi komunikasi sebagai aktor sosial yang membentuk karakter dan perilaku sosialnya. Pembelajaran manusia dihasilkan dari berbagai macam cara. Salah satunya adalah dengan berkomunikasi. komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih memberikan dampak pembelajaran sosial terhadap komunikator maupun komunikannya. Masing-masing berperan sebagai aktor pemberi dan penerima 'pembelajaran' yang merupakan isi pesan dari komunikasi.

Teori Social Responses to Communication Technologies beserta asumsinya memiliki konotasi yang negatif apabila diperhadapkan dengan peran manusia sebagai aktor sosial yang fundamental. Namun bila ditelisik dari penggunaannya untuk mengukur kemutakhiran teknologi

komunikasi interaktif bagi pengguna, maka teori ini cukup efektif bila diterapkan. Perubahan karakter sosial yang manusia sebagai dampak dari teknologi seperti yang dibahas dalam teori ini mewakili Axio atau nilai dari teknologi tersebut. Artinya adalah bahwa positif atau negatifnya pengaruh teknologi kepada manusia, selalu bergantung dari kejelihan manusia itu sendiri dalam mengolah informasi yang diberikan oleh teknologi komunikasi.

Asumsi teori Social Responses to Communication Technologies mengenai Perubahan karakter, perilaku dan ke-sosialan manusia yang diakibatkan oleh teknologi yang berperan sebagai aktor sosial, kembali mempertanyakan integritas manusia sebagai Komunikator yang baik dalam memberikan informasi yang berdayaguna positif bagi komunikasi di hadapannya. Efeknya dapat terlihat jelas dalam perilaku sosial yang dihasilkan manusia dalam kehidupan sosialnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Castelli, R. A. (2009). The Media Equation Set. Nuclear Corrosion Modelling, 85–90. <https://doi.org/10.1016/b978-1-85617-802-0.00006-2>
- Clifford Nass, Y. M. (2000). Journal of Social Issues , 56 (1), 81-103.
- Devito, J. A. (2011). Komunikasi Antarmanusia. In Komunikasi Antarmanusia. Kuliah Dasar.
- Eckles, D., & Wightman, D. (2009). Intimate Self-Disclosure via Mobile Messaging: Influence Strategies and Social Responses to Communication Technologies. CHI'09 Proceedings of ....
- Eckles, D., Wightman, D., Carlson, C., Thamrongtattanarit, A., Bastea-Forte, M., & Fogg, B. J. (2009a). Social responses in mobile messaging: Influence strategies, self-disclosure, and source orientation. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, 1651–1654. <https://doi.org/10.1145/1518701.1518954>
- Eckles, D., Wightman, D., Carlson, C., Thamrongtattanarit, A., Bastea-Forte, M., & Fogg, B. J. (2009b). Social responses in mobile messaging. <https://doi.org/10.1145/1518701.1518954>
- Fogg, B. J. (2003). Computers as persuasive social actors. In Persuasive Technology. <https://doi.org/10.1016/b978-155860643-2/50007-x>
- Liliweri, A. (2014). Sosiologi & Komunikasi Organisasi (F. H. Restu Damayanti (ed.); Pertama). PT. Bumi Aksara.
- Ma, X. (2018). Towards human-engaged AI. IJCAI International Joint Conference on Artificial Intelligence, 2018-July, 5682–5686. <https://doi.org/10.24963/ijcai.2018/809>

- Moss, S. L. T. & S. moss. (2005). HUMAN COMMUNICATION Prinsip-Prinsip Dasar (D. Mulyana (ed.); Keempat). PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nass, Clifford Steuer, Jonathan Tauber, E. R. (1993). Computers Agency , & Ethopoeia : as Social Actors. CHI '93 INTERACT '93 and CHI '93 Conference Companion on Human Factors in Computing Systems. <https://doi.org/http://doi.acm.org/10.1145/259964.260137>
- Nass, C., & Moon, Y. (2000). Machines and mindlessness: Social responses to computers. *Journal of Social Issues*. <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00153>
- Nass, C., Moon, Y., & Carney, P. (1999). Are People Polite to Computers? Responses to Computer-Based Interviewing Systems1. *Journal of Applied Social Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1999.tb00142.x>
- Nass, C., Moon, Y., & Green, N. (1997). Are machines gender neutral? Gender-stereotypic responses to computers with voices. *Journal of Applied Social Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1997.tb00275.x>
- Nass, C., Steuer, J., & Tauber, E. R. (1994). Computer are social actors. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*. <https://doi.org/10.1145/259963.260288>
- Reeves, B., & Nass, C. (1996). The media equation: how people treat computers, television, and new media. In *Center for the Study of Language and Information*. <https://doi.org/10.1109/MSPEC.1997.576013>
- Setaiwan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. *Seminar Nasional Pendidikan 2017*.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- wikipedia. (2014). *Teknologi Informasi Komunikasi*. 30 April 2014.
- Yardley, W. (2013). Clifford Nass, Who Warned of a Data Deluge, Dies at 55. *The New York Time*, 31. <https://www.nytimes.com/2013/11/07/business/clifford-nass-researcher-on-multitasking-dies-at-55.html>