

Nama : Gema Nur Sidik

NPM : 065117238

Kelas : Ekstensi

## **REVOLUSI INDUSTRI 4.0 BIDANG LINGUISTIK**

Industri 4.0 adalah nama tren otomasi dan pertukaran data terkini dalam teknologi pabrik. Istilah ini mencakup sistem siber-fisik, internet untuk segala, komputasi awan, dan komputasi kognitif. Industri 4.0 menghasilkan "pabrik cerdas". Di dalam pabrik cerdas berstruktur modular, sistem siber-fisik mengawasi proses fisik, menciptakan salinan dunia fisik secara virtual, dan membuat keputusan yang tidak terpusat. Lewat Internet untuk segala (IoT), sistem siber-fisik berkomunikasi dan bekerja sama dengan satu sama lain dan manusia secara bersamaan.

Kecerdasan buatan atau disebut Artificial Intelligence (AI) merupakan salah satu bagian komputer yang mempelajari bagaimana membuat mesin (komputer) agar dapat melakukan pekerjaan seperti dan sebaik yang dilakukan manusia. AI bekerja secara otomatis dan dengan kecepatan tinggi. Umumnya AI berbentuk software, namun ada pula yang berbentuk humanoid atau seperti manusia sehingga bisa berkomunikasi dengan manusia dan mengingat apapun yang dibuat oleh pemiliknya. Karena kemampuan AI yang bisa mengingat secara permanen, maka AI bisa digunakan untuk menyimpan jadwal dan jawaban dari para pemiliknya atau para pelanggan serta untuk menghitung probabilitas lainnya.

Revolusi Industri 4.0 ini tidak lepas juga mempengaruhi pada bidang linguistik. Komputer pada era ini sudah dapat memahami perkataan natural manusia secara umum, dan mengolahnya kembali baik dalam bentuk tulisan ataupun memproses data untuk membantu proses penunjang keputusan. Inovasi besar ini tentunya akan dapat menghemat SDM terutama dalam bidang customer service yang harus selalu standby 1 X 24 jam.

Chatbot (Chatterbot), atau pembalas pesan otomatis adalah salah satu program komputer yang dirancang untuk mensimulasikan sebuah percakapan atau komunikasi yang interaktif kepada pengguna (manusia) melalui bentuk teks, suara, dan atau visual.

Chatbot disebut sebagai customer service yang handal karena kemampuannya dalam menyimpan data informasi yang banyak sehingga dapat merespon pertanyaan dari pengguna sesuai dengan hasil pemindaian kata kunci. Pada umumnya chatbot bekerja dengan melakukan pendekatan Natural Language Processing (NLP), yakni bagaimana komputer dapat digunakan untuk memahami dan memanipulasi teks bahasa alami untuk mendapatkan informasi tertentu.

### **1. Sejarah Singkat NLP**

NLP dimulai di awal tahun 70an oleh dua orang, yaitu Richard Bandler dan John Grinder. Richard Bandler adalah praktisi Matematika dan Komputer yang memiliki minat besar terhadap

psikologi. Sedangkan John Grinder adalah seorang professor linguistik. Sepertinya, dari latar belakang mereka berdualah sehingga dipilih nama Neuro Linguistic Programming.

Kedua orang ini sangat tertarik dengan dunia human excellent. Mereka memulai NLP dengan mempelajari tiga orang ahli terapi yaitu Fritz Perl, Virginia Satir, dan Milton H. Erickson. Bandler dan Grinder berhasil memodel bagaimana ketiga orang tersebut mempengaruhi orang, menghasilkan kebiasaan-kebiasaan dan tingkah laku yang mencapai prestasi luar biasa, dan menciptakan perubahan.

## **2. Bagaimana NLP Bekerja ?**

Pada dasarnya, NLP merupakan keterampilan komunikasi secara internal dan eksternal. Bagaimana berinteraksi dengan pikiran dan perasaan kita sendiri dan bagaimana membangun komunikasi yang selaras dengan orang lain. Memahami bagaimana sebuah respon terbentuk akan sangat membantu dalam membuat perilaku sesuai yang kita inginkan atau mengubah sesuatu yang tidak kita inginkan.

Respon kita terhadap sesuatu adalah output dari informasi atau stimulan yang kita terima dari sekitar melalui panca indera yang telah difilter lebih dahulu dalam pikiran kita. Setiap informasi yang masuk akan dikodekan oleh otak kita, kemudian memicu memori untuk menghasilkan suatu perilaku. Ini terjadi sangat cepat sehingga kadang kita tidak menyadarinya.

Dengan memahami ini dengan baik, kita dapat menggunakannya untuk mengubah makna sesuatu, seperti meredakan ketakutan, fobia, meningkatkan motivasi, hingga mengatasi keyakinan yang menghambat keberhasilan. Pernah tidak Anda sedang berhenti di lampu merah, kemudian saat akan jalan, tiba-tiba ada motor yang memotong di depan Anda? Respon Anda apa?. Sebagian orang akan marah. Memencet klakson sambil teriak, “kira-kira dong!!!”. Sebagian lagi biasa-biasa saja. Tetap jalan dengan damai. Dengan mengubah makna suatu input dari sekitar, respon kita juga akan berubah.

## **3. Penerapan NLP Pada Perusahaan**

Pasar global era ini menuntut personal yang memiliki kemampuan tinggi, integrasi atas IQ, EQ dan SQ. Sejauh mana suatu organisasi/perusahaan mampu bertahan sangat bergantung pada tingkat fleksibilitas para personalnya menghadapi tantangan pasar yang semakin kompetitif.

Kunci utama bukanlah terletak pada interaksi interpersonal, melainkan justru intrapersonalnya. Berbagai pelatihan teknis dan sistem canggih yang diterapkan akan sia-sia bila tidak diiringi oleh kemampuan para pelaku secara intelektual dan kematangan emosional dalam menanganinya.

Apalagi orientasi pasar yang telah bergeser pada kepuasan konsumen. Selain memiliki product knowledge dan communication skills yang tinggi, seorang penjual juga dituntut untuk memiliki kemampuan secara emosional yang baik, fleksibel dan kreatif. Pemahaman atas hal-hal ini meningkatkan kesadaran para pimpinan organisasi/perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada peningkatan secara kuantitas belaka - namun juga kualitas para personalnya.