



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 10208-10215

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Tinjauan Sejarah Linguistik Strukturalisme Bloomfieldian: Analisis Stimulus-Respons dalam Interaksi Bot Layanan Pelanggan

Aulia Rahma Nur Sabrina, Nuril Elsa Yuliyanti, Arena Barakallah, Imam Baehaqie*

Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

auliarahmaae@gmail.com, nurilesayuliyanti@gmail.com, arenabarakallah03@gmail.com, imambaehaqie75@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pola interaksi antara pengguna dan chatbot layanan pelanggan dalam perspektif strukturalisme Bloomfieldian, yang memandang bahasa sebagai sistem stimulus-respons yang teramat. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan teknik simak-catat terhadap transkrip percakapan nyata yang diambil dari riwayat obrolan pelanggan dan chatbot pada platform e-commerce terkemuka di Indonesia, serta survei persepsi terhadap delapan responden pengguna aktif. Data dianalisis secara mendalam melalui identifikasi pasangan stimulus-respons dan interpretasi linguistik pada aspek sintaksis dan pragmatik, termasuk analisis struktur kalimat dan maksud tuturan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi didominasi oleh pola stimulus-respons yang bersifat mekanis, ditandai dengan kecepatan respons yang tinggi dan konsisten dalam merespons pertanyaan rutin. Namun, chatbot belum mampu memahami konteks dan maksud ujaran secara optimal, terutama pada bentuk elipsis seperti "kapan kak", yang memerlukan pemahaman situasi dan referensi sebelumnya; akibatnya, respons yang dihasilkan cenderung generik dan tidak spesifik. Temuan ini menegaskan bahwa chatbot masih beroperasi pada tataran sintaksis permukaan dan berbasis pencocokan pola kata kunci. Simpulan penelitian menegaskan bahwa pendekatan strukturalisme Bloomfieldian masih relevan untuk menjelaskan pola dasar komunikasi manusia-mesin yang mekanistik, tetapi memiliki keterbatasan dalam menghadapi kompleksitas bahasa modern yang kontekstual dan implisit. Oleh karena itu, pengembangan chatbot disarankan mengintegrasikan pendekatan linguistik kontekstual seperti pragmatik dan analisis wacana dengan teknologi pemrosesan bahasa alami generatif berbasis deep learning, guna menciptakan interaksi yang lebih adaptif, responsif terhadap maksud pengguna, dan bermakna.

Kata kunci: Bloomfieldian, Chatbot, Linguistik Strukturalisme, Shopee, Stimulus-Respons.

1. Latar Belakang

Bahasa merupakan alat komunikasi utama yang digunakan manusia untuk menyampaikan gagasan, pikiran, dan perasaan dalam interaksi sosial. Bahasa adalah sistem lambang bunyi yang digunakan masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri [1]. Dalam perspektif linguistik, bahasa tidak hanya dipahami sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sistem yang memiliki struktur dan aturan tertentu. Hal ini sejalan dengan pandangan Leonard Bloomfield yang memandang bahasa sebagai kebiasaan ujaran (*speech habit*) yang dapat diamati secara empiris melalui hubungan antara stimulus dan respons dalam komunikasi [2].

Dalam kajian linguistik, pendekatan strukturalisme Bloomfieldian menekankan bahwa bahasa harus dianalisis berdasarkan data yang dapat diamati tanpa melibatkan aspek mentalistik. Bloomfield berpendapat bahwa setiap ujaran muncul sebagai respons terhadap stimulus tertentu dan menghasilkan reaksi dari lawan tutur sebagai respons [2]. Pendekatan ini kemudian dipengaruhi oleh aliran behaviorisme yang melihat bahasa sebagai bentuk perilaku verbal. Hal ini diperkuat oleh teori perilaku verbal yang menyatakan bahwa bahasa merupakan hasil dari hubungan antara stimulus, respons, dan penguatan (*reinforcement*) dalam lingkungan sosial [3].

Seiring perkembangan teknologi, konsep stimulus-respons dalam bahasa tidak hanya berlaku pada komunikasi antarmanusia, tetapi juga pada interaksi manusia dengan mesin. Perkembangan kecerdasan buatan mendorong penggunaan chatbot dalam berbagai sektor layanan pelanggan seperti perbankan, e-commerce, dan layanan publik, untuk meningkatkan efisiensi komunikasi secara real-time. Chatbot merupakan sistem berbasis kecerdasan buatan yang dirancang untuk mensimulasikan percakapan manusia melalui pemrosesan bahasa alami (*Natural Language Processing/NLP*) [4]. Interaksi chatbot mengikuti pola stimulus-respons, di mana input pengguna berfungsi sebagai stimulus dan output sistem sebagai respons yang dihasilkan berdasarkan pola tertentu. Hal ini

menunjukkan bahwa konsep linguistik klasik masih relevan sebagai dasar analisis fenomena komunikasi modern berbasis teknologi.

Namun, dalam praktiknya, interaksi antara manusia dan chatbot tidak selalu berjalan efektif. Chatbot sering mengalami kesulitan dalam memahami konteks bahasa, sehingga menghasilkan respons yang kurang tepat atau tidak relevan. Keterbatasan ini disebabkan oleh kompleksitas bahasa manusia yang tidak hanya bergantung pada struktur, tetapi juga pada aspek semantik dan pragmatik [5]. Studi lain juga menunjukkan bahwa banyak chatbot masih gagal menangani ujaran ambigu dan konteks percakapan yang dinamis [6]. Akibatnya, tingkat kepuasan pengguna terhadap chatbot, khususnya untuk pertanyaan kompleks, masih relatif rendah.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi chatbot dengan pemahaman linguistik yang mendasarinya. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknis, seperti algoritma dan *machine learning*, tanpa mengintegrasikan teori linguistik klasik secara mendalam. Padahal, pendekatan strukturalisme Bloomfieldian yang menekankan hubungan stimulus–respons dapat memberikan kerangka analisis yang sistematis dalam memahami pola komunikasi manusia–mesin. Kurangnya integrasi ini menyebabkan chatbot cenderung menghasilkan respons yang mekanis dan kurang kontekstual.

Selain itu, pemahaman bahasa tidak hanya mencakup struktur, tetapi juga fungsi komunikasi dalam konteks penggunaannya [1]. Hal ini menegaskan bahwa analisis bahasa perlu mempertimbangkan aspek penggunaan dan konteks, bukan sekadar bentuk. Dalam konteks chatbot, pendekatan ini penting untuk meningkatkan kualitas interaksi dan pengalaman pengguna. Dampak dari ketidakefektifan chatbot tidak hanya berupa miskomunikasi, tetapi juga dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, serta memengaruhi citra perusahaan.

Penelitian ini dibatasi pada analisis pola stimulus–respons dalam interaksi chatbot layanan pelanggan pada platform Shopee, dengan fokus pada aspek kebahasaan. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem atau algoritma kecerdasan buatan, melainkan menitikberatkan pada hubungan antara stimulus pengguna dan respons yang dihasilkan oleh sistem. Dalam kerangka linguistik deskriptif, strukturalisme Bloomfieldian menyediakan perangkat analisis yang ketat terhadap ujaran sebagai data empiris yang bebas dari tafsir mentalistik. Pendekatan ini menjadi sangat relevan ketika dihadapkan pada interaksi chatbot yang seluruh operasinya bertumpu pada pola stimulus–respons yang kasatmata. Dengan menempatkan setiap input pengguna sebagai stimulus dan output sistem sebagai respons, peneliti dapat membongkar mekanisme lingual yang bekerja di balik layar percakapan manusia–mesin secara sistematis. Berbeda dari pendekatan teknosentris yang mengevaluasi performa chatbot berdasarkan akurasi algoritmik, perspektif strukturalisme memungkinkan identifikasi titik-titik kegagalan komunikasi langsung pada rantai ujaran. Misalnya, ketika pengguna memberikan stimulus berbentuk elipsis atau tuturan yang mengandalkan pengetahuan bersama, respons chatbot yang bersifat generik dapat ditelusuri sebagai akibat dari ketidakmampuan sistem memproses struktur permukaan yang tidak lengkap. Di sinilah analisis struktural berperan mendiagnosis bahwa persoalan bukan semata pada kapasitas komputasi, melainkan pada fondasi linguistik yang mendasari pemrosesan bahasa.

Lebih jauh, perbincangan mengenai keterbatasan chatbot dalam memahami konteks dan maksud tuturan sebenarnya mencerminkan ketegangan klasik antara strukturalisme dan pragmatik. Bloomfield sendiri menyadari bahwa makna (*meaning*) merupakan wilayah yang paling sulit didefinisikan secara objektif sehingga cenderung dihindari dalam analisis struktural murni. Namun, justru dengan mengakui batas-batas ini, penelitian ini menawarkan titik berangkat yang jujur: melihat sejauh mana chatbot sebagai artefak behavioris masih berkatut pada level sintaksis permukaan, dan di mana celah-celah kegagalannya ketika berhadapan dengan tuntutan pemahaman kontekstual. Pola stimulus–respons yang terekam dalam interaksi chatbot Shopee, misalnya, akan menunjukkan apakah sistem bekerja seperti “kotak hitam” yang hanya menanggapi kata kunci, atau telah memiliki kepekaan terhadap struktur elipsis dan implikatur sederhana. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji relevansi strukturalisme Bloomfieldian, tetapi juga memetakan batas-batas penerapannya dalam lanskap komunikasi digital kontemporer.

Signifikansi penelitian ini terletak pada upayanya menjembatani kesenjangan antara teori linguistik klasik dan praktik pengembangan chatbot berbasis kecerdasan buatan. Sebagian besar riset pengalaman pengguna terhadap chatbot berhenti pada pengukuran kepuasan dan metrik kinerja teknis, tanpa menyentuh akar persoalan pada tataran struktur bahasa. Dengan mengembalikan fokus pada pola stimulus–respons sebagai unit analisis, penelitian ini menyediakan kerangka evaluasi yang dapat dibaca lintas disiplin, baik oleh linguis maupun pengembang sistem. Temuan tentang jenis stimulus yang paling sering gagal direspons secara tepat oleh chatbot dapat menjadi pijakan untuk menyusun strategi pengembangan yang lebih adaptif, misalnya dengan memperkaya basis data pola

elipsis atau mengintegrasikan pemahaman konteks minimal berbasis fitur pragmatik. Dengan demikian, pendekatan strukturalisme tidak semata-mata menjadi alat diagnostik, melainkan juga landasan konseptual bagi inovasi chatbot yang lebih peka terhadap seluk-beluk bahasa manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah pola stimulus–respons dalam interaksi chatbot layanan pelanggan serta karakteristik respons yang dihasilkan dalam perspektif strukturalisme Bloomfieldian. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola stimulus–respons dalam interaksi chatbot layanan pelanggan berdasarkan perspektif strukturalisme Bloomfieldian guna mengidentifikasi karakteristik respons sistem serta relevansinya terhadap teori linguistik klasik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena bertujuan mendeskripsikan secara mendalam fenomena kebahasaan dalam interaksi pengguna dan chatbot. Pendekatan ini sesuai untuk menangkap kompleksitas pola stimulus–respons yang tidak dapat direduksi menjadi angka semata [7]. Landasan filosofis penelitian berpijak pada strukturalisme Bloomfieldian yang memandang bahasa sebagai rangkaian perilaku teramati, sehingga interaksi manusia–mesin dianalisis sebagai pasangan tuturan yang bersifat mekanis. Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri sebagai *human instrument* yang berperan aktif dalam seluruh proses, mulai dari penentuan fokus, pengumpulan data, hingga interpretasi makna [8]. Objek material penelitian adalah chatbot layanan pelanggan resmi pada aplikasi Shopee. Pemilihan chatbot Shopee didasarkan pada intensitas penggunaan platform e-commerce yang sangat tinggi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, sehingga interaksi yang terjadi antara pengguna dan sistem menjadi sangat variatif dan relevan untuk dianalisis. Dengan menjadikan konteks penggunaan nyata sebagai latar, data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan pola komunikasi chatbot yang autentik, bukan simulasi laboratoris. Dengan demikian, temuan penelitian dapat memberikan gambaran akurat tentang bagaimana mekanisme stimulus–respons bekerja dalam percakapan berbasis teks antara manusia dan agen otomatis pada lingkungan digital yang sesungguhnya.

Data penelitian terdiri atas dua jenis yang saling melengkapi, yaitu data percakapan chatbot dan data hasil survei pengguna. Data percakapan berupa transkrip interaksi tulis antara pengguna dan chatbot Shopee yang diambil langsung dari riwayat obrolan. Data ini dianalisis berdasarkan pasangan stimulus–respons, di mana setiap ujaran pengguna dianggap sebagai stimulus dan balasan chatbot sebagai respons. Kriteria pemilihan data percakapan mencakup variasi bentuk tuturan, seperti pertanyaan langsung, pernyataan keluhan, hingga bentuk elipsis yang kerap muncul dalam percakapan informal. Sementara itu, data survei diperoleh dari delapan responden pengguna aktif Shopee yang dipilih secara purposif berdasarkan frekuensi interaksi dengan chatbot. Survei ini bertujuan menggali pengalaman subjektif dan persepsi pengguna terhadap keakuratan, kecepatan, dan kepuasan atas respons chatbot. Responden diminta memberikan penilaian naratif terhadap interaksi yang pernah mereka lakukan, termasuk menceritakan situasi ketika chatbot gagal memahami maksud ujaran mereka. Gabungan kedua jenis data ini memungkinkan peneliti tidak hanya memetakan pola linguistik permukaan, tetapi juga memahami dimensi pragmatis dari sudut pandang pengguna sebagai partisipan komunikasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode simak dengan teknik simak bebas libat cakap dan teknik catat [9]. Peneliti menyimak secara saksama setiap percakapan yang terekam dalam tangkapan layar tanpa terlibat langsung dalam interaksi, guna menjaga kealamiah data. Setiap pasangan stimulus–respons dicatat dan diberi kode berdasarkan kategori sintaksis dan pragmatis, seperti kelengkapan struktur kalimat, jenis tindak tutur, serta ada-tidaknya elipsis. Untuk memastikan keakuratan, peneliti melakukan verifikasi berulang terhadap transkrip percakapan. Selain itu, survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner terbuka yang disebarkan secara daring kepada delapan responden. Kuesioner dirancang untuk mengungkap pengalaman pengguna dalam berkomunikasi dengan chatbot, meliputi aspek pemahaman konteks, ketepatan jawaban, dan kendala yang dihadapi. Responden diberi kebebasan menguraikan jawaban secara esai pendek, sehingga data persepsi bersifat kaya dan mendalam. Sebelum digunakan, kuesioner divalidasi melalui diskusi sejawat untuk memastikan setiap butir pertanyaan relevan dengan tujuan penelitian. Penggabungan teknik simak-catat dan survei ini merupakan bentuk triangulasi sumber data yang memperkuat validitas temuan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan, yang berlangsung secara simultan dan berulang [10]. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan mengelompokkan data percakapan ke dalam pasangan stimulus–respons berdasarkan pola sintaksis dan kelengkapan proposisi. Data yang tidak relevan, seperti percakapan yang

terputus atau sekadar salam pembuka tanpa tindak tutur bermakna, disisihkan. Pada tahap penyajian data, data yang telah direduksi disusun dalam bentuk deskripsi naratif dan dilengkapi tangkapan layar percakapan pengguna dengan chatbot untuk memudahkan pembacaan pola interaksi. Matriks analisis sederhana juga digunakan untuk memetakan korelasi antara bentuk stimulus dan jenis respons yang muncul. Selanjutnya, pada tahap penarikan simpulan, peneliti mengidentifikasi kecenderungan pola hubungan stimulus–respons, misalnya dominasi respons templat terhadap stimulus elipsis, serta menginterpretasikan pengalaman pengguna berdasarkan hasil survei. Proses interpretasi dilakukan secara reflektif dengan merujuk pada kerangka strukturalisme Bloomfieldian, namun tetap terbuka terhadap modifikasi makna berdasarkan temuan lapangan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan hasil analisis percakapan dan persepsi pengguna, sehingga simpulan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian diperoleh dari dua sumber data, yaitu hasil survei terhadap delapan responden pengguna chatbot Shopee serta data autentik berupa percakapan antara pengguna dan chatbot layanan pelanggan.

Berdasarkan hasil survei, seluruh responden menyatakan bahwa chatbot mampu memberikan respons dengan sangat cepat. Dari segi kejelasan, sebagian besar responden menilai bahwa respons yang diberikan cukup mudah dipahami secara bahasa. Namun, pada aspek kesesuaian konteks, tanggapan responden menunjukkan variasi, di mana sebagian menilai respons sudah sesuai, sementara sebagian lainnya menganggap respons kurang relevan dengan pertanyaan yang diajukan. Variasi ini juga tercermin pada tingkat kepuasan pengguna yang tidak seragam. Selain itu, responden mengungkapkan bahwa pada pertanyaan yang bersifat kompleks, chatbot cenderung memberikan respons yang berulang atau tidak secara langsung menjawab pertanyaan. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan sistem dalam menangani variasi stimulus yang lebih spesifik.

Untuk mempermudah pemahaman, hasil survei interaksi chatbot dengan responden diringkas pada tabel berikut.

Tabel 01. Ringkasan Hasil Survei Responden

Aspek yang Dinilai	Temuan Utama
Kecepatan Respons	Seluruh Responden: sangat cepat
Kejelasan Respons	Mayoritas: cukup hingga sangat jelas
Kesesuaian Konteks	Sebagian sesuai, sebagian tidak
Kepuasan Pengguna	Bervariasi
Respons pada Kasus Kompleks	Cenderung tidak relevan/berulang

Temuan tersebut diperkuat oleh data percakapan, di mana ditemukan bahwa ujaran pengguna seperti “kapan kak” pada Gambar 01 di bawah, tidak direspons secara spesifik oleh chatbot. Sistem justru memberikan jawaban umum berupa “Mohon tunggu sebentar, kami akan periksa pesanan ini terlebih dahulu,” yang tidak secara langsung menjawab pertanyaan pengguna. Data ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara stimulus yang diberikan dengan respons yang dihasilkan oleh sistem.

Gambar 01. Tangkapan Layar Interaksi Pengguna dan Chatbot Layanan Pelanggan



Penelitian ini menunjukkan pola interaksi antara pengguna dan chatbot layanan pelanggan pada platform Shopee didominasi oleh mekanisme stimulus-respons yang bersifat langsung dan terstruktur. Pola ini tercermin dari kecenderungan sistem dalam memberikan respons yang cepat dan konsisten, sebagaimana ditunjukkan oleh seluruh responden dalam survei. Kecepatan respons tersebut menegaskan bahwa chatbot telah berfungsi secara efektif dalam aspek efisiensi komunikasi, khususnya dalam merespons stimulus yang bersifat umum. Namun demikian, variasi tanggapan responden menunjukkan bahwa meskipun sistem mampu menghasilkan respons secara cepat, tetapi sering kali tidak sesuai dengan maksud pertanyaan ketika menghadapi stimulus yang lebih spesifik atau kompleks. Variasi tingkat kepuasan responden ini secara empiris memperkuat bahwa keterbatasan chatbot bukan sekadar persoalan teknis, melainkan merupakan konsekuensi langsung dari pendekatan linguistik yang digunakan dalam sistem tersebut.

Kecenderungan ini semakin diperkuat oleh data percakapan, khususnya pada ujaran “kapan kak” yang tidak direspons secara spesifik oleh sistem. Secara linguistik, ujaran tersebut merupakan bentuk interogatif yang mengandung permintaan informasi waktu. Dalam konteks layanan pelanggan, pertanyaan tersebut memiliki tujuan komunikatif yang jelas, yaitu memperoleh kepastian terkait waktu tertentu. Namun, respons yang diberikan oleh chatbot tidak memenuhi fungsi tersebut, sehingga menunjukkan bahwa sistem tidak mampu menangkap maksud ujaran secara utuh. Kondisi ini memperlihatkan bahwa chatbot lebih berorientasi pada pencocokan pola berbasis bentuk ujaran dibandingkan pemahaman makna dan fungsi komunikasi.

Jika ditinjau dari sejarah linguistik komputasional, fenomena ini merupakan warisan langsung dari penerapan strukturalisme dalam pemrosesan bahasa awal. Program chatbot perintis seperti ELIZA bekerja menggunakan prinsip pencocokan pola (*pattern matching*) yang berakar kuat pada gagasan analisis distribusional dan strukturalisme Bloomfieldian. Sistem tersebut dirancang untuk merespons bentuk permukaan ujaran sebagai stimulus mekanis tanpa melibatkan pemahaman makna kontekstual [11]. Praktik ini masih menjadi dasar arsitektur banyak chatbot layanan pelanggan modern, di mana sistem mengidentifikasi kata kunci tertentu untuk memicu templat jawaban yang telah diprogram sebelumnya [4]

Keterbatasan pendekatan tersebut tampak jelas pada kasus ujaran “kapan kak” yang dianalisis dalam penelitian ini. Secara struktural, ujaran tersebut merupakan bentuk elipsis dari kalimat interogatif yang lebih lengkap, seperti “kapan pesanan saya dikirim?”. Ujaran ini menuntut respons yang spesifik karena mengandung tindak tutur direktif yang mengharapkan informasi temporal. Namun, karena chatbot beroperasi pada tataran sintaksis permukaan sebagaimana ditekankan dalam pendekatan Bloomfieldian, sistem tidak mampu merekonstruksi unsur ujaran yang mengalami pelepasan melalui konteks percakapan sebelumnya [2]. Akibatnya, respons yang dihasilkan bersifat umum dan tidak menjawab inti pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya gagal memahami makna leksikal, tetapi juga tidak mampu menginterpretasikan fungsi pragmatik dari ujaran tersebut.

Dalam kerangka strukturalisme, fenomena ini mencerminkan hubungan stimulus–respons yang bersifat langsung dan mekanis, di mana setiap input diproses sebagai rangsangan yang memicu respons tertentu berdasarkan asosiasi yang telah diprogram. Perspektif behaviorisme juga memperkuat temuan ini, di mana bahasa dipahami sebagai hasil hubungan antara stimulus, respons, dan penguatan [3]. Dalam konteks chatbot, respons yang diberikan sistem dapat dipahami sebagai pola penguatan tetap (*fixed response pattern*), yang menjelaskan mengapa sistem cenderung menghasilkan respons yang sama terhadap stimulus yang serupa.

Dari perspektif distribusional, makna dapat dianalisis melalui pola distribusi bentuk bahasa. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa chatbot menghasilkan pola distribusi yang relatif tetap, di mana stimulus tertentu secara konsisten diikuti oleh respons yang serupa. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem bekerja berdasarkan pola linguistik yang telah diprogram, bukan pemahaman makna secara mendalam [12].

Namun demikian, pendekatan stimulus–respons memiliki keterbatasan dalam menjelaskan kompleksitas bahasa. Kritik kognitivisme yang dikemukakan oleh Chomsky menegaskan bahwa bahasa bersifat kreatif dan tidak dapat direduksi menjadi hubungan mekanis semata [13]. Dalam konteks penelitian ini, keterbatasan tersebut terlihat ketika chatbot tidak mampu memberikan respons yang fleksibel terhadap pertanyaan yang bervariasi atau mengalami pelepasan unsur. Dengan demikian, kegagalan sistem dalam memahami ujaran sederhana seperti “kapan kak” menjadi bukti empiris bahwa pendekatan strukturalisme memiliki batas dalam menjelaskan komunikasi manusia yang bersifat kontekstual.

Selain itu, jika dianalisis melalui teori tindak tutur, ujaran pengguna seperti “kapan pesanan saya sampai” merupakan bentuk tindak tutur direktif yang mengharapkan informasi spesifik [14]. Namun, chatbot sering kali gagal memenuhi fungsi tersebut karena respons yang diberikan tidak sesuai dengan maksud ilokusi pengguna. Dari perspektif pragmatik, Hymes menekankan bahwa pemahaman bahasa tidak dapat dilepaskan dari konteks komunikasi [15]. Dalam penelitian ini, konteks seperti status pesanan dan waktu pengiriman seharusnya menjadi dasar dalam menghasilkan respons. Akan tetapi, temuan menunjukkan bahwa chatbot belum sepenuhnya mampu memanfaatkan konteks tersebut, sehingga respons yang dihasilkan cenderung bersifat umum dan kurang relevan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Shum et al. (2018) yang menyatakan bahwa tantangan utama dalam pengembangan chatbot terletak pada kemampuan memahami konteks percakapan yang dinamis [6]. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa sistem berbasis aturan (*rule-based*) dan pencocokan pola masih mendominasi arsitektur chatbot layanan pelanggan, sehingga menyebabkan kesulitan dalam menangani ujaran yang bersifat ambigu dan kontekstual.

Berbeda dengan pendekatan berbasis aturan, model bahasa generatif seperti *Large Language Models* (LLM) bekerja dengan mempertimbangkan konteks yang lebih luas serta hubungan probabilistik antar unsur bahasa. Model ini memungkinkan sistem untuk merekonstruksi makna yang tidak tersurat, termasuk fenomena elipsis, serta memahami maksud komunikasi secara lebih mendalam. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pendekatan strukturalisme menuju pendekatan berbasis representasi makna yang lebih mendekati proses kognitif manusia [5].

Secara keseluruhan, integrasi antara data survei dan data percakapan menunjukkan bahwa chatbot layanan pelanggan saat ini masih mewarisi keunggulan sekaligus kelemahan paradigma strukturalisme. Sistem mampu memberikan respons secara cepat dan konsisten, tetapi belum mampu menyesuaikan respons dengan konteks komunikasi yang dinamis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi relevansi pendekatan strukturalisme Bloomfieldian dalam menjelaskan pola dasar interaksi chatbot, tetapi juga menunjukkan batasan empirisnya dalam konteks komunikasi digital modern. Temuan ini memberikan kontribusi pada kajian linguistik

dengan memperlihatkan bahwa model stimulus–respons masih digunakan dalam sistem kecerdasan buatan, namun tidak lagi memadai untuk menjelaskan kompleksitas makna dan konteks dalam interaksi manusia–mesin. Oleh karena itu, pengembangan chatbot di masa depan perlu mengintegrasikan pendekatan linguistik yang lebih komprehensif agar mampu meningkatkan kualitas komunikasi secara menyeluruh.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pola interaksi antara pengguna dan chatbot layanan pelanggan pada platform Shopee didominasi oleh mekanisme stimulus–respons yang bersifat mekanis dan terstruktur. Dominasi ini tampak dari kemampuan chatbot dalam memberikan respons dengan kecepatan tinggi dan konsistensi yang terjaga terhadap stimulus–stimulus yang bersifat umum, rutin, dan memiliki pola kalimat lengkap, seperti pertanyaan tentang status pesanan atau prosedur pengembalian barang. Sistem bekerja berdasarkan pencocokan kata kunci dan templat jawaban yang telah diprogram sebelumnya, sehingga selama stimulus pengguna sesuai dengan basis data yang dikenali, interaksi berlangsung lancar dan efisien. Namun, begitu pengguna mengajukan stimulus yang tidak lengkap secara sintaksis atau mengandung elipsis, seperti “kapan kak” yang menghilangkan unsur predikat dan objek, chatbot segera menunjukkan keterbatasannya. Bentuk elipsis semacam itu menuntut pemahaman konteks percakapan sebelumnya dan referensi bersama antara penutur dan lawan tutur—kemampuan yang belum dimiliki chatbot. Akibatnya, respons yang dihasilkan cenderung bersifat umum, berulang, tidak spesifik menjawab kebutuhan pengguna, dan dalam banyak kasus justru memicu pengulangan pertanyaan yang sama atau pengalihan ke menu bantuan lain. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun chatbot mampu menangani tugas-tugas komunikatif sederhana, ia masih sangat rapuh ketika berhadapan dengan keluwesan ekspresi bahasa alami manusia yang seringkali tidak eksplisit dan mengandalkan inferensi pragmatik. Dalam perspektif strukturalisme Bloomfieldian, temuan ini menegaskan bahwa interaksi chatbot masih berada pada tataran sintaksis permukaan yang berorientasi pada pencocokan pola, bukan pada pemahaman makna secara mendalam. Pendekatan behavioris yang mendasari teori Bloomfield memandang bahasa sebagai rangkaian kebiasaan ujaran yang teramati, sehingga fokus analisis hanyalah pada pasangan stimulus dan respons yang muncul secara konkret tanpa menyelami proses mental penutur. Prinsip ini sangat sesuai untuk menjelaskan cara kerja chatbot yang sepenuhnya bergantung pada data masukan (input) yang kasatmata dan mengeluarkan balasan (output) berdasarkan algoritma pencocokan. Akan tetapi, pendekatan ini tidak mampu mengakomodasi kompleksitas bahasa manusia yang melibatkan aspek semantik dan pragmatik, karena makna dan maksud tuturan justru terletak di luar struktur permukaan. Kritik dari aliran kognitivisme, terutama yang dipelopori oleh Chomsky, semakin memperkuat keterbatasan ini dengan menunjukkan bahwa bahasa tidak dapat direduksi menjadi hubungan stimulus–respons semata; manusia memiliki kompetensi linguistik bawaan yang memungkinkan pemahaman dan produksi kalimat baru yang tidak pernah didengar sebelumnya, termasuk memahami elipsis dan implikatur. Ketidakmampuan chatbot menangani “kapan kak” membuktikan bahwa tanpa representasi mental tentang konteks dan tanpa kemampuan inferensi, sistem hanya akan beroperasi secara mekanis dalam lingkup terbatas yang telah diprogramkan. Dengan demikian, strukturalisme Bloomfieldian memang efektif untuk menjelaskan pola dasar komunikasi manusia–mesin yang bersifat rutin, tetapi gagal menjelaskan dan mengatasi kegagalan komunikasi yang muncul akibat tuntutan pemahaman kontekstual. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi relevansi teori strukturalisme dalam analisis komunikasi digital, tetapi juga secara tegas menunjukkan keterbatasannya dalam menghadapi perkembangan teknologi bahasa modern yang semakin menuntut pemrosesan makna secara adaptif. Relevansi strukturalisme terlihat dari kemampuannya memetakan secara sistematis pola-pola stimulus–respons yang menjadi fondasi operasional chatbot, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diidentifikasi secara empiris. Namun, karena sifat bahasa pengguna yang dinamis dan penuh variasi bentuk elipsis, ambigu, serta bergantung konteks, pendekatan stimulus–respons murni tidak lagi memadai sebagai landasan pengembangan chatbot yang responsif dan humanis. Oleh karena itu, disarankan agar pengembangan chatbot di masa depan mengintegrasikan pendekatan linguistik yang lebih komprehensif, yaitu dengan menggabungkan analisis struktural untuk menangani pola-pola baku dan analisis pragmatik serta analisis wacana untuk memahami maksud tersirat dan konteks percakapan. Pemanfaatan teknologi model bahasa generatif berbasis deep learning, seperti large language models yang dilatih dengan korpus percakapan luas, menjadi keniscayaan untuk melampaui keterbatasan pencocokan pola kata kunci menuju pemahaman konteks yang lebih utuh. Selain itu, pengembangan basis data interaksi perlu diperkaya dengan beragam bentuk elipsis dan tuturan tidak lengkap yang lazim digunakan dalam percakapan digital sehari-hari, sehingga sistem dapat belajar mengenali dan meresponsnya secara tepat. Hanya dengan kolaborasi antara teori linguistik yang kokoh dan kemajuan teknologi pemrosesan bahasa alami, kualitas interaksi chatbot dapat ditingkatkan menjadi lebih adaptif, kontekstual, dan benar-benar bermakna bagi pengguna.

Referensi

- [1] H. G. Tarigan, *Pengajaran wacana*. Angkasa, 2009.
- [2] L. Bloomfield, *Language*. Holt, Rinehart & Winston, 1933.
- [3] M. de L. R. da F. Passos and M. A. Matos, "The influence of Bloomfield's linguistics on Skinner," *Behav. Anal.*, vol. 30, no. 2, pp. 133–151, 2007, doi: 10.1007/BF03392151.
- [4] E. Adamopoulou and L. Moussiades, "Chatbots: History, technology, and applications," *Mach. Learn. with Appl.*, vol. 2, no. October, p. 100006, 2020, doi: 10.1016/j.mlwa.2020.100006.
- [5] J. Gao, M. Galley, and L. Li, "Neural approaches to conversational AI," *ACL 2018 - 56th Annu. Meet. Assoc. Comput. Linguist. Proc. Conf. Tutor. Abstr.*, pp. 2–7, 2018, doi: 10.18653/v1/p18-5002.
- [6] H.-Y. Shum, X. He, and D. Li, "From Eliza to Xiaolce: Challenges and opportunities with social chatbots," *J. Zhejiang Univ. Sci. C*, vol. 19, no. 1, pp. 10–26, 2018, doi: 10.1631/FITEE.1700826.
- [7] A. Rukajat, *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish, 2018.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, 2017.
- [9] Mahsun, *Metode penelitian bahasa: Tahapan, strategi, metode, dan tekniknya*. Rajawali Pers, 2017.
- [10] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, 3rd ed. SAGE Publications, 2014.
- [11] J. Weizenbaum, "ELIZA—A computer program for the study of natural language communication between man and machine," *Commun. ACM*, vol. 9, no. 1, pp. 36–45, 1966, doi: 10.1145/365153.365168.
- [12] Z. S. Harris, *Methods in structural linguistics*. University of Chicago Press, 1951.
- [13] N. Chomsky, "A review of B. F. Skinner's Verbal behavior," *Language (Baltim.)*, vol. 35, no. 1, pp. 26–58, 1959, doi: 10.2307/411334.
- [14] J. R. Searle, *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press, 1969.
- [15] D. Hymes, *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. University of Pennsylvania Press, 1974.