

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Penelitian ini adalah tertuju pada platform Freepik, Freepik itu sendiri adalah platform digital ternama yang banyak digunakan oleh desainer grafis di seluruh dunia untuk mengakses berbagai sumber daya visual, seperti foto, vektor, ikon, dan *template* desain. Dalam platform ini terdapat jutaan aset grafis berkualitas tinggi yang dapat digunakan untuk berbagai jenis kebutuhan, seperti desain media sosial, poster, dan media luar ruang.

Freepik baru-baru ini meluncurkan fitur *AI image generator*, yang menggunakan teknologi kecerdasan buatan untuk menghasilkan gambar berdasarkan perintah teks/*prompt*. Fitur ini memungkinkan pemakai membuat visual yang unik dan disesuaikan dengan kebutuhan tertentu dengan hanya mengetikkan deskripsi atau instruksi dalam bentuk *prompt*. Ini memberikan fleksibilitas yang lebih besar karena dapat menghasilkan visual yang belum pernah ada sebelumnya. Dengan kemampuan untuk menghasilkan gambar dalam waktu singkat, teknologi *AI image generator* telah mengubah industri kreatif di seluruh dunia.

Studi Khan 2025, menemukan bahwa 85 persen desainer di berbagai negara telah mengenal teknologi *image generator* AI seperti DALL-E, Adobe Sensei, Runway ML, dan Freepik AI. Mereka juga mengatakan bahwa mereka lebih efisien dalam membuat konten visual. Pemikiran kerja di industri kreatif telah diubah oleh kemampuan teknologi ini. Sekarang, desainer dapat melihat berbagai variasi visual dengan cepat dan mengefektifkan pekerjaan yang sebelumnya memakan waktu. Namun, penelitian yang sama menunjukkan bahwa desainer juga khawatir tentang orisinalitas karya, sebesar 40% dan masalah *copyright* sebesar 65% ketika menggunakan teknologi ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun *AI image generator* mudah dan cepat, masih ada masalah terkait etika dan orisinalitas yang perlu dipertimbangkan (Khan, 2025).

Kecerdasan buatan (AI) juga telah mengubah banyak aspek dari desain komunikasi visual itu sendiri. Sebuah penelitian oleh Chau dan Ho (2023) menemukan bahwa kecerdasan buatan dan pembelajaran mesin memiliki dampak besar terhadap proses desain, terutama dalam hal *personalisasi* konten, pengenalan gambar, dan *style transfer*. Ini memungkinkan desainer untuk membuat konten yang lebih personal dan relevan dengan *audien* target dalam skala yang sebelumnya susah dicapai secara manual (Chau & Ho, 2023).

AI *image generator* sangat bermanfaat untuk desain komunikasi visual karena dapat menghasilkan ilustrasi unik, latar belakang desain, komponen grafis pendukung, dan konsep visual awal yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Di Indonesia, Indira Febriany (2025) menemukan bahwa alat *image generator* AI digunakan dalam industri iklan untuk meningkatkan efisiensi dan variasi konsep desain (Febriany, 2025). Namun, para desainer profesional berpendapat bahwa AI belum dapat menggantikan kreativitas manusia, dan *output* AI masih membutuhkan sentuhan manual manusia untuk memenuhi standar kualitas dan tepat sesuai *brief*.

Dalam organisasi, desain komunikasi visual sangat penting, terutama untuk unit Humas yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cara yang menarik dan mudah dipahami. Dengan perkembangan media sosial dan platform digital lainnya, yang membutuhkan produksi konten yang masif dan berkelanjutan, kebutuhan akan konten visual berkualitas tinggi semakin meningkat di era teknologi modern (Febriany, 2025).

Untuk menjangkau berbagai jenis *audiens*, staf humas harus menghasilkan konten visual dalam jumlah besar, dengan variasi yang beragam, dan dalam waktu yang relatif singkat. Visual yang menarik dan mudah dipahami dapat meningkatkan komunikasi, memperkuat citra organisasi, dan meningkatkan pemahaman *audiens* tentang informasi teknis. Untuk mengatasi masalah ini, proses produksi desain harus diubah dengan cara baru, seperti menggunakan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas.

Tidak hanya sektor swasta yang mengalami fenomena adopsi teknologi digital, khususnya AI *image generator*, tetapi juga mulai terlihat di lembaga pemerintah Indonesia, yang sedang mempercepat adopsi teknologi digital sebagai

bagian dari reformasi birokrasi mereka. Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), terus mendorong penggunaan teknologi digital untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat untuk layanan publik berkualitas tinggi. (PANRB, 2025)¹

Studi Guedes dan Oliveira Júnior (2024) tentang adopsi AI di Kantor Pendapatan Federal Brasil memberikan gambaran tentang bagaimana lembaga pendapatan publik menggunakan teknologi AI dalam layanan mereka. Mereka menemukan sepuluh faktor utama yang mempengaruhi adopsi AI di lembaga publik, termasuk pentingnya dukungan top manajemen, pertimbangan regulasi, dan aspek etika dalam penerapan teknologi (Guedes & Oliveira Júnior, 2024).

Unit Humas Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat menghadapi tantangan untuk membuat konten visual yang tepat, menarik, dan efektif untuk mendukung program sosialisasi perpajakan dan memberikan informasi publik. Bapenda Jawa Barat terus mendorong inovasi dalam penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas komunikasi publiknya. Ini terbukti dengan penghargaan Juara Umum Humas Jabar *Awards* 2024 di Festival Literasi Digital (VIRAL).

Akibat banyaknya permintaan konten visual yang harus dipenuhi secara berkala dengan brief yang repetitif, tim desainer grafis di Unit Humas Bapenda menghadapi masalah untuk menyelesaikan tugas secara efisien dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Tim harus membuat 26 hingga 49 konten grafis per bulan untuk berbagai kebutuhan komunikasi perpajakan, seperti info grafis edukasi, materi kampanye pajak, dan konten media sosial yang harus diunggah secara teratur untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat, menurut *brief* konten yang dikelola. Jumlah ini belum mencakup permintaan konten spontan yang dikirim melalui

¹ PANRB, H. (2025, August 25, pukul:15.20 WIB). *Pemerintah Optimalkan Pelayanan kepada Masyarakat melalui Transformasi Layanan Digital Prioritas*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemerintah-optimalkan-pelayanan-kepada-masyarakat-melalui-transformasi-layanan-digital-prioritas>

sarana komunikasi lain di luar *brief* formal. Akibatnya, volume produksi nyata dapat lebih besar dan tim desainer mungkin mengalami lebih banyak pekerjaan.

Gambar 1. 1 Konten *Brief* Mei 2025

1	\	Media	Objective	Headline	Description (Script/VO)
				yang punya SAPAWARGA	Lalu datangnya jangan telat ya
31		Infografis	Sapawarga	Ambil Antrian Cek Fisik melalui Aplikasi SAPAWARGA	ga usah nunggu lama di Samsat Datang langsung cek fisik deh
32		Infografis	Event	Makin Dibiarkan, Makin Besar Dendanya! Yuk Manfaatkan Program Pemuthan Banyak Untungnya.	Program masih berlangsung Hapuskan Denda Pajak Kendaraan & Tunggakan Pajak Hanya tahun ini saja, hingga tanggal 30 Juni 2025. (Logo pemuthan)
33		Infografis	Info	Apa Sih Tarif Progresif?	Tarif Progresif adalah prosentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah objek yang dikenal pajak semakin banyak. Pergub No 2 Tahun 2020
34		Infografis	Kiosk	Samsat Di Gesat! Mendekatkan warga yang kerja di pusat kota	Bayar pajak kendaraan bisa Cashless & Paperless Buka senin- Jumat pukul 09.00-14.00 Lokasi di OSS (One Stop Service) ■ Kiosk Samsat
35		Infografis	Kiosk	Anak Zaman Sekarang Gak Perlu Ribet Bayar Pajak Kendaraan!	Tinggal ke Kiosk Samsat, klik-klik selesai! Waktu proses cuma 3-5 menit! Lokasi tersebar di mall & pusat layanan publik Cmn butuh KTP dan Sidik Jari *Tidak bisa diwakilkan ya ■ P1082247.JPG ■ Kiosk Samsat
36		Infografis	Kiosk	Kamu Tipe bayar pajak kendaraan yang Mana?	Kolom 1: Cara Lama Datang pagl - Nunggu antrian - Bawa map & dokumen cetak Kolom 2: Cara Kekinian Ke Kiosk Samsat - Masukkan data kendaraan - Cetak bukti pajak dalam hitungan menit https://drive.google.com/drive/folders/11IU5vE3yDyJIEKmuT4QlpxOsyEdQzHL

(Sumber: Internal Humas Bapenda Jawa Barat, 2026)

Peran desain komunikasi visual sangat penting untuk menerjemahkan data (*brief*) menjadi pesan yang sederhana, akurat, dan menarik secara visual agar masyarakat awam dapat memahaminya karena informasi perpajakan cenderung teknis, rumit dan berulang. Di tengah persaingan informasi yang ketat, khususnya di media sosial, konten visual dengan bantuan AI harus mampu mempertahankan *brand guideline* perusahaan.

Tim humas harus menangani efisiensi waktu produksi karena tekanan untuk memenuhi *deadline* kampanye sekaligus menjaga kualitas desain yang menarik dan informasi perpajakan yang akurat. Dengan banyak lapisan masyarakat yang harus diakses melalui berbagai platform media sosial, kebutuhan akan konten visual berkualitas tinggi yang dapat dibuat dengan cepat menjadi tantangan utama bagi tim humas dalam memastikan bahwa mereka melakukan komunikasi publik dengan cara yang paling efektif.

Unit Humas Bapenda Jawa Barat telah memilih untuk berlangganan platform Freepik, yang memiliki fitur AI *image generator* yang dapat membantu tim desainer bekerja lebih efisien dan lebih produktif. Keputusan ini dibuat agar

proses pembuatan konten visual lebih cepat dan tim desainer lebih produktif untuk memenuhi permintaan yang beragam setiap bulan.

Tim desainer dapat dengan cepat membuat berbagai varian visual sebagai bahan eksplorasi konsep atau komponen pendukung desain akhir yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan komunikasi perpajakan dengan teknologi penciptaan teks-ke-gambar. Dengan bantuan kecerdasan buatan Freepik membuat visual yang lebih sederhana dan menarik untuk menyampaikan informasi perpajakan yang sering bersifat teknis dan penuh dengan peraturan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang informasi apa yang ada pada Bapenda Jawa Barat.

Meskipun demikian, adopsi teknologi baru seperti AI *image generator* tidak selalu mudah, dan membutuhkan pemahaman mendalam tentang bagaimana para praktisi di lapangan menerima dan mengintegrasikan inovasi ke dalam praktik sehari-hari mereka. Dengan menggunakan *Diffusion of Innovation Theory*, penelitian Ambari dan Purnama (2024) yang melihat penerapan alat AI di bidang *public relations* di Universitas Telkom menunjukkan bahwa alat AI dapat meningkatkan efisiensi *monitoring* media dan akurasi kerja tim humas, sehingga meningkatkan produktivitas (Ambari & Purnama, 2024).

Namun, jenis organisasi, tujuan komunikasi, dan dinamika *stakeholder* institusi perguruan tinggi berbeda dari institusi pemerintah daerah dengan tuntutan pelayanan publik yang lebih kompleks. Salah satu karakteristik kerja humas di lembaga pendapatan daerah adalah cara mengkomunikasikan informasi perpajakan yang kompleks dan repetitif sehingga mudah dipahami dan diterima oleh orang-orang dari berbagai latar belakang pendidikan dan pemahaman.

Banyak penelitian telah membahas penggunaan AI dalam desain visual dan komunikasi publik secara keseluruhan. Namun, penelitian yang secara khusus menyelidiki penerapan AI *image generator* dalam konteks lembaga pemerintah daerah Indonesia masih sangat terbatas dan belum banyak dilakukan. Sementara penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek teknis AI dalam desain atau dalam konteks humas korporat yang bersifat komersial, dinamika pengadopsian AI

image generator di sektor publik yang berfokus pada pelayanan masyarakat dan menghadapi berbagai tantangan komunikasi belum dipelajari secara menyeluruh.

Selain itu, literatur akademik dan praktis masih sangat terbatas tentang bagaimana praktisi humas di lembaga pemerintah mengadopsi, mengintegrasikan, dan menggunakan Freepik AI dalam pekerjaan mereka. Peneliti juga tidak tahu tentang masalah teknis dan non-teknis yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk memperluas pengetahuan tentang penggunaan AI *image generator* Freepik dalam proses desain komunikasi visual di Unit Humas Bapenda Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini akan melihat bagaimana tim desainer menggunakan teknologi ini, jenis inovasi apa yang mempengaruhi penerimaannya, tantangan, dan elemen pendukung yang dihadapi selama implementasi. Penelitian ini akan menggunakan kerangka Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers. Selain itu, penelitian ini akan melihat bagaimana pengadopsian teknologi mempengaruhi efisiensi produksi konten dan bagaimana peran desainer grafis berubah dalam pekerjaan sehari-hari di unit humas pemerintah.

Untuk memberikan gambaran yang akurat dan rinci tentang proses adopsi teknologi ini dan efeknya terhadap operasi kehumasan sektor publik, studi ini berfokus pada periode implementasi intensif, yang berlangsung dari Mei hingga Juni 2025 (Program Pemutihan Pajak Jawa Barat). Peneliti pertama kali mengamati pengadopsian *AI Image Generator* Freepik selama magang di Unit Humas Bapenda Jawa Barat pada periode tersebut. Fenomena tersebut kemudian dijadikan objek penelitian skripsi ini. Dengan berkonsentrasi pada rentang waktu ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam dan kontekstual tentang bagaimana desainer menggunakan dan mengadopsi teknologi baru dalam pekerjaan mereka.

Tabel 1. 1 Keunikan Bapenda Jabar

No	Keunikan	Alasan
1	Bapenda Jabar berlangganan Freepik dengan <i>plan</i> tahunan.	Pemerintahan Humas Jawa barat tidak berlangganan di tahun 2025 dan Prokompim Kab. Kuningan bahkan tidak

		menggunakan AI Image generator Freepik.
2	Bapenda Jabar sebagai juara Umum Humas Jabar Awards 2024	Mempertahankan Juara Umum dari tahun sebelumnya
3	Bapenda Jabar di periode Mei-Juni 2025 sedang melakukan program Pemutihan Pajak se-Jawa Barat.	Program ini kemudian banyak di tiru oleh provinsi lain.

(Sumber: Olahan Peneliti, 2026)

Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur akademik tentang transformasi digital dan adopsi AI *image generator* dalam komunikasi visual pemerintah daerah di Indonesia, serta memberikan kontribusi praktis bagi instansi pemerintah lain yang saat ini atau akan mengadopsi teknologi AI dalam bidang komunikasi publik.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan tentang bagaimana inovasi teknologi AI *image generator* dilihat dalam organisasi publik, apa yang mendorong dan menghalangi adopsi teknologi, dan bagaimana teknologi ini dapat dioptimalkan untuk meningkatkan layanan komunikasi publik. Secara khusus, penelitian ini akan memberikan analisis menyeluruh tentang bagaimana teknologi AI digunakan di sektor publik, dengan penekanan khusus pada komunikasi perpajakan, yang merupakan aspek unik yang belum banyak diteliti sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjadi referensi bagi lembaga pemerintah lain yang menghadapi masalah serupa.

1.2. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

Dengan merumuskan fokus penelitian pada proses Difusi Inovasi AI *Image generator* Freepik di Unit Humas Bapenda Jawa Barat, muncul beberapa pertanyaan mendasar yang perlu dijawab untuk memahami fenomena adopsi teknologi ini secara komprehensif. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang untuk menggali informasi mendalam tentang proses adopsi, mekanisme implementasi

praktis, serta faktor-faktor yang mendorong atau menghambat penggunaan teknologi dalam konteks organisasi publik.

1.2.1. Fokus Penelitian

Freepik semakin dikenal sebagai salah satu platform digital andalan yang menyediakan berbagai aset desain siap pakai bagi para desainer grafis di era digital. Inovasi dalam bentuk *AI image generator* yang ditawarkan Freepik mulai menarik perhatian sejumlah institusi karena dinilai mampu menjawab tantangan kebutuhan konten visual yang semakin besar dan beragam, terutama di sektor publik. Unit Humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat mulai menerapkan teknologi ini untuk mendukung produksi materi komunikasi visual yang efektif dan efisien dalam tugas sosialisasi pajak kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini mengambil judul **“Difusi Inovasi AI *Image generator* Freepik dalam Desain Komunikasi Visual di Unit Humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat”**.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

- 1) Bagaimana empat elemen utama proses difusi inovasi (Rogers, 2003) berperan dalam proses adopsi *AI Image Generator* Freepik dalam desain komunikasi visual di Unit Hubungan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat?
- 2) Bagaimana tahap-tahap keputusan inovasi (Rogers, 2003) dilalui dalam implementasi *AI Image Generator* Freepik dalam desain komunikasi visual di Unit Hubungan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat?
- 3) Mengapa *AI Image Generator* Freepik diadopsi dalam desain komunikasi visual di Unit Hubungan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat, dan faktor-faktor apa saja yang mendukung serta menghambat proses pengadopsian tersebut ditinjau dari lima karakteristik inovasi (Rogers, 2003)?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk hal berikut ini:

- 1) Mengetahui empat elemen utama proses difusi inovasi (Rogers, 2003) berperan dalam proses adopsi AI image generator Freepik dalam desain komunikasi visual di Unit Hubungan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat.
- 2) Mengetahui tahap-tahap keputusan inovasi (Rogers, 2003) dilalui dalam implementasi AI *image generator* Freepik dalam praktik desain komunikasi visual sehari-hari di Unit Hubungan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat.
- 3) Mengetahui AI *image generator* Freepik diadopsi dalam desain komunikasi visual di Unit Hubungan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat, dan faktor-faktor apa saja yang mendukung serta menghambat proses pengadopsian tersebut ditinjau dari lima karakteristik inovasi (Rogers, 2003).

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini menghasilkan manfaat teoritis dan praktis dalam desain komunikasi visual serta pengadopsian kecerdasan buatan AI. Untuk pemahaman sistematis, kegunaan penelitian dibagi menjadi dua kategori utama, kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- 1) Memperkaya pengetahuan akademik tentang penerapan teori Difusi Inovasi dalam konteks baru, yaitu penerimaan teknologi AI *image generator* di sektor publik Indonesia, khususnya di tingkat pemerintah daerah yang belum banyak diteliti.
- 2) Memberikan kontribusi pada pemahaman tentang bagaimana organisasi pemerintah mengadopsi teknologi AI untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan masyarakat, dengan fokus khusus pada komunikasi perpajakan yang rumit dan perlu dijelaskan dengan visual menarik.

- 3) Mengembangkan pemahaman tentang perubahan peran dan keterampilan desainer grafis dalam penggunaan teknologi AI, termasuk masalah etika, orisinalitas karya, dan kerja sama antara manusia dan mesin.
- 4) Menyediakan model analisis untuk mempelajari penerimaan AI di instansi pemerintah Indonesia yang dapat digunakan untuk institusi lain dengan kebutuhan komunikasi publik yang serupa.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- 1) Memberikan saran kepada Unit Humas Bapenda Jawa Barat tentang cara terbaik menggunakan AI *image generator* Freepik , termasuk apa yang menghambat penggunaannya dan apa yang mendukung, agar teknologi ini dapat diadopsi dengan lebih baik.
- 2) Memberikan pembelajaran kepada instansi pemerintah lain di Indonesia yang ingin menggunakan teknologi AI *image generator* dalam komunikasi publik, dengan melihat pengalaman Bapenda Jawa Barat tentang cara mengadopsi, tantangan yang dihadapi, dan solusinya.
- 3) Membantu membuat pedoman dan prosedur penggunaan AI *image generator* dalam desain komunikasi visual di sektor publik, mencakup masalah etika, kontrol kualitas, dan pengembangan keterampilan desainer grafis.
- 4) Memberikan masukan kepada pimpinan dan pengambil keputusan di Unit Humas Bapenda tentang kebutuhan pelatihan, pengembangan keterampilan, dan perubahan dalam tugas desainer grafis agar bisa menggunakan teknologi ini dengan optimal sambil tetap menjaga kualitas dan orisinalitas desain.
- 5) Mendokumentasikan cara terbaik (*best practices*) dalam menggunakan AI *image generator* Freepik dalam proses pembuatan konten visual di sektor publik, yang bisa menjadi acuan bagi instansi pemerintah lain yang memiliki tantangan serupa dalam membuat konten visual berkualitas tinggi dalam jumlah banyak.

1.5. *Setting* Penelitian

Setting penelitian ini dibuat peneliti untuk memudahkan navigasi dan perencanaan dalam proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

1.5.1. Lokasi

Adapun lokasi penelitian ini berada di Unit Humas Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat , Jl. Soekarno-Hatta No.528, Sekejati, Kec. Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286.

