

Analisis Sikap mengenai Artificial Intelligence (AI) dan Niat Berkelanjutan untuk menggunakan Artificial Intelligence (AI)

Aurey J. Wu, Angela Caroline^{1*}, Yoke P. Kornarius², Triningtyas E. P. Gusti³, Agus Gunawan⁴

Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis^{1,2,3}, Program Studi Magister Administrasi Bisnis⁴

Universitas Katolik Parahyangan, Universitas Katolik Parahyangan^{1,2,3,4}

e-mail: aureyjosephine@gmail.com, angela.caroline@unpar.ac.id,

yoke.pribadi@unpar.ac.id, triningtyas.gusti@unpar.ac.id, agus_gun@unpar.ac.id

*corresponding author

Abstrak : Potensi revolusi yang disebabkan oleh Kecerdasan Buatan (AI) telah merambah ke seluruh aspek kehidupan kita. Di era digital ini, AI diperkirakan akan mengambil alih pekerjaan, khususnya agen percakapan berbasis teks. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sikap seseorang terhadap niatnya menggunakan AI dalam tugas rutin dan niat berkelanjutannya untuk menggunakan AI. Sampel penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa pengaruh GAAIS terhadap variabel CI sebesar 17,5%. Dalam studi ini, kecepatan diidentifikasi sebagai keunggulan sistem AI dibandingkan manusia, sementara manusia unggul dalam empati, simpati, dan kreativitas, khususnya dalam masalah yang kompleks dan sangat tidak pasti. Sistem AI juga memungkinkan kendali manusia atas perubahan perilaku dan perspektif.

Kata Kunci : *Artificial Intelligence (AI), General Attitudes towards Artificial Intelligence Scale (GAAIS), Continuance Intention (CI), Theory of Planned Behavior (TPB).*

PENDAHULUAN

Potensi revolusi oleh kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence (AI)* merambah ke segala aspek kehidupan kita. Kecerdasan buatan modern berawal dari uji coba kecerdasan mesin oleh Alan Turing pada tahun 1950, dan frasa tersebut pertama kali digunakan oleh seorang profesor di *Dartmouth College* pada tahun 1956. Saat ini, istilah "AI" merujuk pada berbagai teknologi, konsep, dan aplikasi. AI digunakan untuk menggambarkan kumpulan metode ilmu komputer yang memungkinkan sistem melakukan operasi yang biasanya memerlukan kecerdasan manusia, seperti pengenalan suara, persepsi visual, pengambilan keputusan, terjemahan bahasa, dll (Gerlich, 2023). AI telah mengubah cara pandang manusia dalam melakukan kegiatan, seperti belajar, bekerja, dan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Contoh aplikasi AI seperti ChatGPT, Canva, dan Grammarly telah membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas akademis dengan lebih efisien. Di era digital ini, AI diperkirakan akan mengambil alih pekerjaan, terutama untuk agen percakapan berbasis teks (Arly dkk, 2023).

General Attitudes towards Artificial Intelligence Scale (GAAIS) adalah instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap umum individu terhadap kecerdasan buatan (AI). Jadi, hubungannya dengan AI adalah bahwa GAAIS digunakan dalam konteks penelitian untuk mengukur bagaimana orang merespons, memahami, dan merasakan tentang AI. Sebagai alat penelitian, GAAIS membantu dalam memahami cara pandang, keyakinan, dan sikap masyarakat terhadap AI. Sikap seseorang terhadap AI mempengaruhi bagaimana mereka menerima, mengadopsi, dan berinteraksi dengan teknologi tersebut. Jika seseorang bersikap positif, maka akan lebih mungkin bagi seseorang untuk menggunakan AI dan memanfaatkannya secara maksimal. Sebaliknya, sikap negatif dapat menjadi hambatan signifikan dalam adopsi AI, meskipun teknologi tersebut memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Dengan mengetahui sikap terhadap AI (GAAIS) ini, dapat membantu peneliti, pengembang teknologi, dan pembuat kebijakan untuk memahami penerimaan, kekhawatiran, atau potensi penggunaan yang lebih luas dari teknologi AI.

Berdasarkan teori perencanaan perilaku (*theory of planned behaviour*) yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku, penelitian ini hendak mengukur bagaimana kecenderungan GAAIS seseorang dapat berpengaruh terhadap niat untuk terus menggunakan teknologi AI setelah adopsi awal, yang berimplikasi pada keberlanjutan dan penerimaan teknologi AI secara luas *continuance intention* (CI). Niat (*Intention*) merupakan seberapa besar seseorang bersedia mencoba dan mempertimbangkan suatu perilaku dalam rencana sebelumnya. *Continuance Intention* diklasifikasikan dalam variabel behavioral intention yang mempengaruhi actual behavior secara langsung. *Behavioral intention* mengacu pada aksi spesifik yang tercipta setelah seseorang menggunakan suatu produk atau layanan, dipengaruhi oleh *attitude towards acts or behavior* dan *subjective norms* (Setyadi dkk, 2020). Oleh sebab itu, penelitian ini hendak mengetahui bagaimana sikap seseorang sebagai pengguna AI terhadap kecerdasan buatan/AI serta bagaimana tanggapan pengguna AI terhadap penggunaan teknologi AI untuk pekerjaannya.

KAJIAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang bersifat subyektif dan mengacu pada suatu perilaku seseorang secara personal, yang juga dipengaruhi faktor eksternal, seperti lingkungan atau tekanan sosial. *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dapat membantu untuk memahami hal - hal yang mempengaruhi perilaku dari individu. Teori ini menerangkan 3 faktor penentu niat, yaitu *attitude toward the behaviour*, *Subjective Norms* (SN), dan *Perceived Behavioral Control* (PBC) (Rumawas W., 2022).

Attitude adalah proses evaluasi atau penilaian disukai atau tidak disukai dari sikap terhadap perilaku individu. *Subjective Norms* (SN) adalah adanya kontrol sosial atau tekanan sosial yang dirasakan dalam melakukan/tidaknya suatu perilaku. *Perceived Behavioral Control* (PBC) adalah kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku tersebut (Rumawas W, 2022).

TPB merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk menghubungkan antara keyakinan dan perilaku, dimana faktor motivasi dari seseorang berperilaku adalah niat (*intention*) (Rumawas W., 2022). Yuriev dkk (2020) menyatakan bahwa *attitude* merupakan faktor yang paling kuat dalam menentukan *intention* dalam model TPB. *Continuance Intention* (CI) merupakan konsep yang merujuk pada niat atau kecenderungan seseorang untuk

terus menggunakan suatu sistem, layanan, atau produk dalam jangka panjang setelah adopsi awal. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi atau layanan, sehingga dapat melakukan perbaikan maupun pengembangan. Pada penelitian ini, *intention* yang dimaksud yaitu niat untuk terus menggunakan teknologi AI.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (*mixed methods*). Metode campuran ini merupakan pendekatan penelitian yang menggabungkan teknik analisis kualitatif dan kuantitatif dalam satu studi. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti dengan memanfaatkan kekuatan dari masing-masing metode. Pengumpulan data dilakukan secara kuantitatif (kuesioner) dan kualitatif (wawancara). Populasi pada penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan AI. Sampel diambil menggunakan rumus Lemeshow untuk mengambil sampel populasi dengan tingkat akurasi yang diinginkan dan diperoleh target jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu melalui angket atau kuesioner dan wawancara. Kuesioner dilakukan untuk mengetahui kecenderungan pendapat dari seluruh responden yang dibuat dalam bentuk elektronik menggunakan google form yang disebarluaskan melalui media sosial. Instrumen pertanyaan untuk kuesioner mengenai sikap terhadap teknologi AI diadopsi dari Schepman & Rodway (2020), dimana terdapat 2 dimensi, yaitu positif dan negatif, terdapat 12 indikator positif (GAAIS 1 - GAAIS 12) dan 8 indikator negatif (GAAIS 13 - GAAIS 20). Sedangkan untuk instrumen pertanyaan kuesioner mengenai *continuance intention* diadopsi dari Bhattacharjee (2001), dimana mempertanyakan tentang niat untuk terus menggunakan teknologi dan aplikasi berbasis AI di masa mendatang, selalu berusaha menggunakan teknologi dan aplikasi berbasis AI dalam keseharian, sangat menyarankan orang lain untuk menggunakan teknologi dan aplikasi berbasis AI, dan seberapa sering menggunakan teknologi atau aplikasi berbasis AI setiap harinya dalam kehidupan pribadi atau profesional.

Seluruh jawaban dari kuesioner akan dijawab menggunakan skala Likert bernilai 1 sampai 5, dimulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 untuk mendapatkan kesimpulan yang akurat. Data yang diperoleh diolah uji validitas dengan menggunakan Pearson Correlation, uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha, dan uji asumsi klasik, yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

Kemudian dilakukan wawancara untuk menganalisa dan menggali lebih dalam mengenai kecenderungan tanggapan dan penyebab kecenderungan tersebut dari responden. Wawancara dilakukan kepada 5 orang responden. Analisis hasil wawancara dilakukan melalui analisis tematik dimana peneliti melakukan pemetaan untuk mendapatkan kata atau *keyword* yang paling sering muncul dalam jawaban responden.

PEMBAHASAN

Profil responden dalam penelitian ini berdasarkan pengisian kuesioner terdapat 141 orang yang didistribusikan berdasarkan generasi. Distribusi profil berdasarkan generasi dari responden adalah sebagai berikut: generasi baby boomers (1946-1964) 0%; generasi X (1965-1980) 2.84%; generasi Y (1981-1995) 12.76%; generasi Z (1996-2010) 84.40%; dan generasi alpha (2011-sekarang) 0%. Dari distribusi profil berdasarkan generasi tersebut, generasi Z mendominasi responden penelitian ini. Berdasarkan gender, 56.7% merupakan responden wanita dan 43.3% merupakan responden pria. Distribusi profil berdasarkan sektor profesi 85.1% merupakan pegawai dan 14.9% berwirausaha dan berdasarkan tahun mulai bekerja terdapat 20.5% memulai bekerja sejak 2019, 15.6% memulai bekerja sejak tahun 2020, 19.9% memulai bekerja sejak 2021, 24.1% memulai bekerja sejak 2022, dan 19.9% memulai bekerja sejak 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, topik akan diperdalam mengenai poin ‘cukup’ pada indikator GAAIS : “Sistem AI akan lebih unggul dalam banyak pekerjaan rutin daripada karyawan manusia”, “Sistem AI dapat bekerja lebih baik daripada manusia”, dan “AI mungkin mengendalikan manusia”.

Tabel I. Distribusi Frekuensi variabel *General Attitudes towards Artificial Intelligence Scale (GAAIS)*

Dimensi	Kode	Indikator	Kategori per Dimensi	Kategori per Indikator
Positive	GAAIS 1	Untuk transaksi rutin, saya lebih suka berinteraksi dengan sistem AI daripada dengan manusia.	Baik	Baik
	GAAIS 2	AI dapat memberikan peluang ekonomi baru bagi negara Indonesia.		Baik
	GAAIS 3	Sistem AI dapat membantu orang merasa lebih bahagia.		Baik
	GAAIS 4	Saya terkesan dengan apa yang dapat dilakukan oleh AI.		Sangat Baik
	GAAIS 5	Saya tertarik menggunakan sistem AI dalam kehidupan sehari-hari.		Sangat Baik
	GAAIS 6	AI dapat berdampak positif pada kesejahteraan manusia.		Sangat Baik
	GAAIS 7	Menggunakan sistem AI sangat menyenangkan.		Sangat Baik
	GAAIS 8	Sistem AI akan lebih unggul dalam banyak pekerjaan rutin daripada karyawan manusia.		Cukup
	GAAIS 9	Ada banyak penggunaan yang bermanfaat dari AI.		Sangat Baik
	GAAIS 10	Sistem AI dapat bekerja lebih baik daripada manusia.		Cukup

	GAAIS 11	Sebagian besar masyarakat akan mendapat manfaat dari masa depan yang dipenuhi oleh AI		Baik
	GAAIS 12	Saya ingin menggunakan AI dalam pekerjaan saya.		Sangat Baik
Negative	GAAIS 13	Banyak organisasi yang menggunakan AI secara tidak etis.	Baik	Baik
	GAAIS 14	Saya pikir sistem AI membuat banyak kesalahan.		Baik
	GAAIS 15	Saya menganggap AI menyeramkan.		Baik
	GAAIS 16	AI mungkin mengendalikan manusia.		Cukup
	GAAIS 17	Saya pikir AI berbahaya.		Baik
	GAAIS 18	Saya menggigil karena ketidaknyamanan saat memikirkan tentang penggunaan AI di masa mendatang.		Baik
	GAAIS 19	Orang-orang seperti saya akan menderita jika AI semakin sering dan banyak digunakan.		Baik
	GAAIS 20	AI digunakan untuk memata-matai manusia.		Baik

Tabel II. Distribusi Frekuensi variabel *Continuance Intention* (CI)

Variabel	Kode	Indikator	Kategori per Dimensi	Kategori per Indikator
<i>Continuance Intention</i>	CI1	Saya berniat untuk terus menggunakan teknologi dan aplikasi berbasis AI di masa mendatang.	Baik	Sangat Baik
	CI2	Saya akan selalu berusaha menggunakan teknologi dan aplikasi berbasis AI dalam keseharian saya.		Sangat Baik
	CI3	Saya akan sangat menyarankan orang lain untuk menggunakan teknologi dan aplikasi berbasis AI.		Sangat Baik
	CI4	Seberapa sering Anda menggunakan teknologi atau aplikasi berbasis AI setiap harinya dalam kehidupan pribadi atau profesional Anda?		Baik

Validitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menunjukkan sah (valid) atau tidaknya suatu alat ukur mengukur apa yang akan diukur (kuesioner). Validitas instrumen bertujuan agar data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga temuan yang diperoleh dapat dipercaya dan tidak menjadi masalah di kemudian hari (Sukmawati & Nasir, 2023). Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid atau nilai sig < 0.05 (Ghozali, 2005).

Tabel III. Uji Validitas Variabel *General Attitudes towards Artificial Intelligence Scale* (GAAIS)

Variabel	Sig. (2-tailed)	Hasil
GAAIS 1	0.015	Valid
GAAIS 2	0.001	Valid
GAAIS 3	0.000	Valid
GAAIS 4	0.010	Valid
GAAIS 5	0.005	Valid
GAAIS 6	0.049	Valid
GAAIS 7	0.049	Valid
GAAIS 8	0.043	Valid
GAAIS 9	0.039	Valid
GAAIS 10	0.012	Valid
GAAIS 11	0.000	Valid
GAAIS 12	0.003	Valid
GAAIS 13	0.001	Valid
GAAIS 14	0.000	Valid
GAAIS 15	0.000	Valid
GAAIS 16	0.000	Valid
GAAIS 17	0.000	Valid
GAAIS 18	0.000	Valid
GAAIS 19	0.000	Valid
GAAIS 20	0.000	Valid

Tabel IV. Uji Validitas Variabel *continuance Intention* (CI)

Variabel	Sig. (2-tailed)	Hasil
CI 1	0.000	Valid
CI 2	0.000	Valid
CI 3	0.000	Valid
CI 4	0.000	Valid

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur kuesioner yang menjadi bagian dari indikator struktur atau perubahan. Analisis reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan stabilitas suatu pengukuran atau alat ukur dalam mengukur suatu konstruk (Sukmawati & Nasir, 2023). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dapat menggunakan Cronbach's Alpha (α) yang dilakukan dengan bantuan SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0.60 (Ghozali, 2005).

Tabel V. Uji Reliabilitas Variabel *General Attitudes towards Artificial Intelligence Scale (GAAIS)* dan *Continuance Intention (CI)*

Variabel	Cronbach's Alpha	R tabel	Hasil
GAAIS	0.688	0.6	<i>reliable</i>
CI	0.768	0.6	<i>reliable</i>

Agar dapat memperoleh hasil uji regresi yang baik, maka hasil perlu memenuhi uji asumsi normalitas, terbebas dari heteroskedastisitas, serta memenuhi uji linearitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, distribusi datanya menyimpang atau tidak dari distribusi normal. Metode yang digunakan untuk mengetahui kenormalan dari sebuah regresi linear yaitu One Sample Kolmogorov-Smirnov Test (Sample K-S). Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai Asymp.Sig. (2-tailed) diatas nilai signifikan 0.05 artinya variabel residual terdistribusi normal. Sebuah distribusi dapat dikatakan normal apabila nilai dari One Sample Kolmogorov-Smirnov Test > 0.05 . Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika pengamatannya tetap sama maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik diharapkan terdapat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dan residunya. Dalam pengujian ini, digunakan koefisien signifikansi sebesar 5%, sehingga apabila tingkat sig > 0.05 maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan linear yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependent. Jika Nilai Signifikansi (Sig. deviation for linearity) > 0.05 maka terdapat hubungan yang linear (Situmorang, 2008).

Tabel VI. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Sig	Hasil
Uji Normalitas	0.200	Lolos
Uji Heteroskedastisitas	0.422	Lolos
Uji Linearitas	0.807	Lolos

Regresi linier sederhana merupakan model statistik yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X) dalam bentuk persamaan matematika. Hasil uji akan menghasilkan nilai a dan b untuk persamaan regresi: $Y = a + bX$. Pada penelitian ini diperoleh persamaan : $Y = 8.338 + 0.109 X$.

Uji T adalah pengujian yang dilakukan secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh variabel bebas atau independen mempengaruhi variabel terikat atau dependen. Alat analisis dalam pengujian ini menggunakan program SPSS 26.0 dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$). Pengujian ini dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: Jika t hitung $> t$ tabel, maka variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara signifikan (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Jika t hitung $< t$ tabel, maka variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan (H_0 diterima dan H_1 ditolak). Atau nilai Sig. < 0.05 artinya H_1 diterima (Ghozali, 2005). Pada penelitian ini, nilai sig sebesar 0 yang bernilai < 0.05 sehingga H_1 diterima (variabel GAAIS mempengaruhi CI).

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat atau independen. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($R^2 \leq 1$). Nilai R^2 kecil mendekati angka nol, maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau kemampuan variabel dependen dalam menjelaskan variabel independen sangat terbatas. Nilai R^2 pada penelitian ini sebesar 17.5%, yang artinya variabel GAAIS mempengaruhi variabel CI sebesar 17.5% dan 82.5% sisanya tidak diteliti pada penelitian ini.

Dari hasil pengumpulan data melalui kuesioner, diperoleh informasi bahwa mayoritas dari responden adalah generasi Z dengan persentase 84.4%. Hasil dari kuesioner tersebut diperoleh pengaruh GAAIS terhadap variabel CI sebesar 17.5% dan kesimpulan bahwa sebagian besar merasakan dampak positif dari adanya sistem AI dan berniat untuk terus menggunakan sistem AI (*Continuance Intention* (CI) baik). Namun demikian, ada beberapa indikator yang masih bernilai cukup, yang artinya terdapat keraguan dalam pernyataan - pernyataan mengenai sistem AI tersebut.

Peneliti kemudian melakukan pengumpulan informasi yang lebih mendalam melalui wawancara terhadap 5 responden yang merupakan pengguna AI. Terdapat 3 indikator GAAIS yang akan dibahas karena menghasilkan nilai cukup, yang artinya masih ada keraguan dalam penerapan sistem AI ini, diantaranya sistem AI akan lebih unggul dalam banyak pekerjaan rutin daripada karyawan manusia (GAAIS 8), sistem AI dapat bekerja lebih baik daripada manusia (GAAIS 10), dan AI mungkin mengendalikan manusia (GAAIS 16). Untuk menjawab keraguan dari ketiga indikator tersebut, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan.

Pada indikator bahwa sistem AI akan lebih unggul dalam pekerjaan rutin daripada karyawan manusia (GAAIS 8), peneliti mempertanyakan mengenai alasan apa yang mendasari keraguan dari indikator tersebut dan responden menyatakan bahwa mereka setuju bahwa sistem AI lebih unggul dalam pekerjaan rutin dibanding manusia, namun masih banyak pekerjaan yang tidak dapat digantikan oleh AI dan manusia lebih unggul pekerjaan - pekerjaan tersebut, contohnya *copywriting* yang kurang sesuai dengan *prompt*, maupun jenis pekerjaan seperti seorang psikolog. Peran manusia dalam pekerjaan rutin mungkin dapat tergantikan oleh AI sehingga lapangan pekerjaan akan menyempit, namun ada juga yang berpendapat bahwa lapangan kerja baru akan muncul dari hal tersebut. Kemudian pertanyaan diperjelas dengan apakah adanya pengalaman pribadi terkait hambatan atau kesulitan yang dialami selama menggunakan sistem AI. Rata - rata responden masih mengalami beberapa kesulitan dalam penggunaan sistem AI saat ini, diantaranya perlunya beberapa *adjustment* dalam hasil yang diberikan AI untuk *generate copywriting* karena bahasa yang digunakan sangat asing dan tidak sesuai dengan harapan user, ada beberapa waktu saat mencari produk dari suatu foto menggunakan *google lens* atau teknologi sejenis masih kurang akurat dan tidak sesuai dengan yang diharapkan, program AI contohnya chatGPT terkadang tidak akurat dan jawaban tidak sesuai dengan yang diinginkan. Faktor - faktor yang menyebabkan manusia masih lebih unggul daripada sistem AI adalah dari segi komunikasi dan kreativitas, sedangkan sistem AI masih memiliki batasan, limitasi database dan sebagainya.

Pada indikator bahwa sistem AI bekerja lebih baik dari manusia (GAAIS 10), peneliti mempertanyakan mengenai keraguan responden tentang AI yang bekerja lebih baik dari manusia dan responden menyatakan bahwa tidak semua pekerjaan akan lebih baik dengan sistem AI. Dalam segi kecepatan tentu AI memiliki alur proses yang instan dengan pengolahan data base yang dapat dianalisa dalam hitungan menit hingga detik. Namun dalam segi akurasi, AI masih memiliki beberapa kekurangan, salah satu contoh kasus

yang dialami responden adalah kemampuan untuk *generate copywriting* yang kurang sesuai dengan *prompt* (dari segi bahasa dan *tone of voice* yang kurang), terkadang AI hanya dapat mendeteksi *keyword* yang memang sudah diatur dan tidak bisa fleksibel terhadap kata/bahasa yang mungkin memiliki maksud yang sama. Dari segi kreativitas, AI memiliki beberapa custom template yang bisa diprediksi dan dianalisis, unsur kreativitas tentunya akan membantu beberapa orang dalam kesehariannya, namun pada akhirnya semua akan terlihat sama dan hanya *based on template*, sehingga manusia masih akan lebih unggul dengan ide baru dan lebih fresh. AI merupakan kecerdasan buatan yang menghasilkan *response* berupa *template* jawaban yang biasanya diharapkan oleh manusia. Dalam pekerjaan yang butuh menggunakan perasaan (contoh : psikolog) merupakan kondisi yang tentatif dan situasional yang membutuhkan simpati dan empati makhluk hidup yang tidak akan dapat digantikan oleh sistem AI. Manusia lebih unggul dalam hal empati dan menyesuaikan diri terhadap situasi sosial yang kompleks.

Pada indikator AI mungkin mengendalikan manusia (GAAIS 16), peneliti mempertanyakan mengenai kekhawatiran responden bahwa kemajuan sistem AI mungkin mengarah pada kontrol manusia oleh teknologi dan responden menyatakan bahwa cukup khawatir karena kemungkinan tersebut bisa terjadi, namun di lain sisi responden menyetujui bahwa manusia dan sistem AI perlu berkolaborasi. Kemungkinan mengendalikan manusia berasal dari algoritma AI yang dapat berubah dan menyesuaikan *behaviour* manusia, pengambilan keputusan AI juga secara tidak langsung dapat mengubah cara pandang manusia. Contoh sederhananya adalah *timeline* aplikasi media sosial dan *playlist* lagu aplikasi *streaming* yang bertujuan agar *user* semakin betah menggunakan aplikasi mereka. Sistem AI mengendalikan manusia secara tidak langsung dari segala kemudahan dan instan yang ditawarkan AI, serta algoritma yang dibuat oleh sistem AI. Peran kolaboratif antara manusia dan sistem AI mungkin terjadi karena sistem AI diciptakan untuk membantu pekerjaan manusia agar lebih efektif dan efisien, namun tidak sepenuhnya digantikan AI.

Studi dari Bullock (2019) membandingkan bagaimana manusia dan AI mendekati pemecahan masalah. Akibatnya, AI mengungguli manusia dalam masalah dengan tingkat ketidakpastian dan kompleksitas yang rendah dan persyaratan tinggi untuk kemampuan analitis, sementara manusia mengungguli AI dalam masalah dengan tingkat ketidakpastian dan kompleksitas yang lebih tinggi dan persyaratan kemampuan analitis yang relatif lebih rendah. Selain itu, Bullock (2019) menegaskan bahwa AI diharapkan dapat menangani tugas dan masalah yang melibatkan tingkat ketidakpastian yang lebih besar dengan proses pembelajaran yang lebih dalam (*deep learning*). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan dengan studi yang dilakukan oleh Bullock tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis penelitian ini, diperoleh hasil bahwa para pengguna AI masih memiliki keraguan mengenai sistem AI. Secara umum respon terhadap AI cukup positif, namun masih ada hal - hal yang dirasa belum mampu untuk dilakukan sistem AI. Dalam hal ini, kecepatan menjadi keunggulan yang dimiliki sistem AI dibanding manusia, sedangkan manusia jauh lebih unggul dalam hal empati dan simpati dan kreativitas. Akan banyak pekerjaan yang dapat digantikan oleh AI, namun akan imbang dengan munculnya lapangan pekerjaan baru. Sistem AI juga memungkinkan pengendalian manusia dalam hal perubahan *behaviour* maupun cara pandang manusia. Hasil tersebut sependapat

dengan penelitian dari Bullock (2019), dimana AI mengungguli manusia dalam masalah dengan tingkat ketidakpastian dan kompleksitas yang rendah dan persyaratan tinggi untuk kemampuan analitis, sementara manusia mengungguli AI dalam masalah dengan tingkat ketidakpastian dan kompleksitas yang lebih tinggi dan persyaratan kemampuan analitis yang relatif lebih rendah. Untuk kedepannya, diharapkan adanya peran kolaboratif antara manusia dan AI, yang dapat membantu pekerjaan lebih efektif dan efisien.

Saran yang dapat diberikan bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini adalah:

- a. Bagi peneliti selanjutnya: Melanjutkan penelitian mengenai variabel yang belum dibahas dalam penelitian ini seperti *subjective norm* dan *perceived behavioural control* terkait AI.
- b. Bagi perusahaan: Menyediakan program pelatihan dan edukasi yang komprehensif mengenai penggunaan dan manfaat AI, serta mengintegrasikan AI secara bertahap dalam berbagai departemen. Hal ini akan membantu karyawan memahami bagaimana AI dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas.
- c. Bagi pengusaha: Mengalokasikan dana untuk investasi dalam teknologi AI yang relevan dengan bisnis masing - masing sebagai upaya meningkatkan daya saing dan inovasi bisnis.
- d. Bagi pekerja: Mengambil inisiatif untuk meningkatkan keterampilan digital dan pengetahuan tentang AI melalui kursus online, pelatihan, atau sertifikasi yang tersedia agar dapat mendukung kemajuan AI ke arah yang positif.

Daftar Pustaka

- [1] Arly, A., Dwi, N., Andini, R., (2023), Implementasi Penggunaan Artificial Intelligence Dalam Proses Pembelajaran Mahasiswa Ilmu Komunikasi di Kelas A, Seminar Nasional Universitas Negeri Surabaya 2023, pp. 362-374
- [2] Astrid Schepman & Paul Rodway, (2023), The General Attitudes towards Artificial Intelligence Scale (GAAIS): Confirmatory Validation and Associations with Personality, Corporate Distrust, and General Trust, *International Journal of Human-Computer Interaction*, 39:13, 2724-2741, DOI: 10.1080/10447318.2022.2085400
- [3] Bhattacharjee, A., (2001), Understanding information systems continuance: an expectation confirmation model. *MIS Q* 25(3):351-370
- [4] Bullock, J. B., (2019), Artificial Intelligence, Discretion, and Bureaucracy. *American Review of Public Administration*, 49(7), 751-761. <https://doi.org/10.1177/0275074019856123>
- [5] Gerlich, M., (2023), Perceptions and Acceptance of Artificial Intelligence: A Multi-Dimensional Study, *Social Sciences* 12: 502. <https://doi.org/10.3390/socsci12090502>
- [6] Ghozali, Imam, (2005), "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [7] Jo, H., & Baek, E. M. (2023). Customization, loneliness, and optimism: drivers of intelligent personal assistant continuance intention during COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02021-1>
- [8] Kronemann, B., Kizgin, H., Rana, N., & K. Dwivedi, Y. (2023). How AI encourages consumers to share their secrets? The role of anthropomorphism, personalisation, and privacy concerns and avenues for future research. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 27(1), 2-19. <https://doi.org/10.1108/SJME-10-2022-0213>

- [9] Lee, J. C., Tang, Y., & Jiang, S. Q. (2023). Understanding continuance intention of artificial intelligence (AI)-enabled mobile banking applications: an extension of AI characteristics to an expectation confirmation model. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01845-1>
- [10] Li, B., Chen, Y., Liu, L., & Zheng, B. (2023). Users' intention to adopt artificial intelligence-based chatbot: a meta-analysis. *Service Industries Journal*, 43(15–16), 1117–1139. <https://doi.org/10.1080/02642069.2023.2217756>
- [11] Liu, X., He, X., Wang, M., & Shen, H. (2022). What influences patients' continuance intention to use AI-powered service robots at hospitals? The role of individual characteristics. *Technology in Society*, 70(May), 101996. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101996>
- [12] Reinke, K., & Gerlach, G. I. (2022). Linking Availability Expectations, Bidirectional Boundary Management Behavior and Preferences, and Employee Well-Being: an Integrative Study Approach. *Journal of Business and Psychology*, 37(4), 695–715. <https://doi.org/10.1007/s10869-021-09768-x>
- [13] Rumawas W. (2022). Employees' Turnover Intention in the Construction Industry in Indonesia. *Journal of Construction in Developing Countries*, 27(2): 127-146. DOI: 10.21315/jcdc-03-21-0050
- [14] Setyadi, E. V., Suarly, R., Handoko, R., Ali, A., (2020), Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Continuance Intention dari Pengguna pada Layanan M-Payment (Studi Kasus Go-Pay), *Kajian Branding Indonesia*, Vol. 2, no. 2.
- [15] Situmorang, (2008), "Analisis Data Penelitian", Medan: USU Press.
- [16] Suidiana, I. W., Wiagustini, N. L. P., Sedana, I. B. P., & Artini, L. G. S. (2022). Reflection on Values of Financial Governance of Village Credit Institutions in Bali. *Quality - Access to Success*, 23(186), 269–274. <https://doi.org/10.47750/QAS/23.186.35>
- [17] Sukmawati, Nasir, (2023), Analysis of Research Data Quantitative and Qualitative, *Jurnal Edumaspul*, Vol. 7, no. 1, ISSN 2548-8201.
- [18] Vasiljeva, T., Kreituss, I., & Lulle, I. (2021). Artificial Intelligence: The Attitude of the Public and Representatives of Various Industries. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(8). <https://doi.org/10.3390/jrfm14080339>
- [19] Waliszewski, K., & Warchlewska, A. (2020). Attitudes towards artificial intelligence in the area of personal financial planning: A case study of selected countries. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 399–420. [https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(24\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(24))
- [20] Yuriev, A., Dahmen, M., Paillé, P., Boiral, O., & Guillaumie, L. (2020). Pro-environmental behaviors through the lens of the theory of planned behavior: A scoping review. *Resources, Conservation and Recycling*, 155, 104660. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2019.104660>