

PERSEPSI KARYAWAN SEKTOR EKONOMI TERHADAP *GENERATIVE AI*: MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS DAN *JOB INSECURITY*

Reni Hariyani¹, Tio Prasetyo²

^{1,2} Universitas Budi Luhur
e-mail: ¹reni.hariyani@budiluhur.ac.id, ²tio.prasetyo@budiluhur.ac.id

Abstrak

Kehadiran *generative artificial intelligence* telah menciptakan pola disrupsi teknologi pada sektor ekonomi layanan keuangan. Kehadirannya memberikan kenaikan potensi ekonomi, meskipun muncul respon dari sisi karyawan berupa rasa optimisme dan rasa kekhawatiran kehilangan pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi karyawan sektor ekonomi terhadap *generative artificial intelligence* dalam meningkatkan produktivitas dan *job insecurity*. Metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian yaitu karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi wilayah Jakarta Selatan dengan bidang perbankan, *financial technology*, dan *finance*. Teknik pengambilan sampel acak pada penelitian ini berdasar dari cluster kelompok. Jumlah sampel sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara *online* serta mengukur persepsi berdasarkan skor kategori dengan bantuan SPSS Versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dipandang dapat meningkatkan produktivitas. *Turnaround time* dipandang dapat membantu karyawan mempercepat waktu pengerjaan tugas-tugas (skor 57%). Kecepatan respon layanan dipandang dapat melakukan otomatisasi pekerjaan (skor 64%). *High-value tasks* dipandang karyawan dapat fokus menyelesaikan tugas strategis (skor 69%). Selain itu persepsi karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dipandang dapat meningkatkan kekhawatiran *job insecurity*. Ketakutan kehilangan pekerjaan dipandang sebagai suatu ancaman serius (skor 88%). Penurunan gaji dipandang akan berdampak pada tekanan finansial (skor 77%). Penurunan motivasi kerja dipandang akan meningkatkan stres (skor 65%). GenAI tidak sepenuhnya menggantikan manusia dalam sektor ekonomi layanan keuangan. GenAI berperan sebagai alat bantu meningkatkan produktivitas dan adaptasi bagi karyawan melalui *upskilling* atau *reskilling*.

Kata Kunci: Persepsi, Karyawan, *Generative Artificial Intelligence*, Produktivitas, *Job Insecurity*

Abstract

The emergence of generative artificial intelligence has catalyzed a technological disruption within the financial services sector. While it offers significant potential for economic growth, its integration has elicited mixed responses from employees, ranging from optimism to concerns regarding job displacement. This study aims to examine employee perceptions within the economic sector toward generative artificial intelligence in relation to productivity enhancement and job insecurity. A descriptive quantitative research method was employed, focusing on a population of employees in South Jakarta working in banking, financial technology, and finance. Utilizing cluster random sampling, a sample of 60 respondents was selected. Data were collected via online questionnaires and analyzed using categorical scoring with SPSS Version 26. The findings indicate that employees perceive GenAI as a driver for increased productivity: turnaround time is viewed as a means to accelerate task completion (57%), service response speed is seen as facilitating job automation (64%), and GenAI allows employees to focus on high-value strategic tasks (69%). Conversely, employees also perceive GenAI as a factor increasing job insecurity. Fear of job loss is regarded as a serious threat (88%), potential salary reductions are seen as a source of financial pressure (77%), and declining work motivation is expected to heighten stress levels (65%). In conclusion, GenAI does not entirely replace human roles in the financial services sector; rather, it serves as a tool to boost productivity, necessitating employee adaptation through upskilling or reskilling.

Keywords: Perception, Employee, *Generative Artificial Intelligence*, Productivity, *Job Insecurity*

1. Pendahuluan

Generative artificial intelligence atau yang populer dengan istilah GenAI memiliki potensi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Daya saing global mengubah strategi dan kebijakan perusahaan dalam menjalankan bisnis operasinya. Perkembangan teknologi kecerdasan buatan, khususnya *Generative artificial intelligence* seperti Gemini, ChatGPT, dan Microsoft Copilot telah mendisrupsi berbagai sektor, termasuk industri jasa layanan keuangan. Sektor keuangan yang memiliki ketergantungan tinggi pada teknologi informasi menjadi lahan subur bagi pemanfaatan integrasi AI untuk analisis risiko, layanan nasabah (*chatbot*), hingga penyusunan laporan keuangan otomatis. Potensi pemanfaatan GenAI dalam sektor keuangan Indonesia sangat nyata karena memberikan manfaat antara lain dapat memperluas akses keuangan, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan memungkinkan peningkatan layanan keuangan secara cepat. Konteks GenAI sebagai teknologi yang lebih baru berbeda dengan AI. Pada GenAI dapat membuat konten baru berupa gambar, teks, audio dan lainnya (Forum, 2023). *Generative artificial intelligence* merujuk pada bagian dari teknologi AI yang memiliki tujuan untuk menghasilkan output yang mensimulasikan kreativitas manusia.

GenAI sebagai sistem dapat berkomunikasi dengan cara yang lebih fleksibel, lancar, dan alami dibanding AI. Selain itu GenAI memiliki sistem yang beroperasi pada kumpulan data besar, mempelajari pola, dan menghasilkan konten secara mandiri. GenAI diciptakan sebagai mesin yang dapat belajar, memahami, merencanakan, dan mampu beradaptasi supaya dapat menyelesaikan tugas-tugas secara mandiri (Karyadi, 2023). Strategi Nasional Kecerdasan Artifisial Indonesia tahun 2020-2045 berisi mengenai pemanfaatan teknologi kecerdasan artificial yang memiliki tujuan untuk meningkatkan produktivitas bisnis, efisiensi investasi dan mendorong inovasi (BPPT, 2020).

Pemanfaatan adopsi GenAI yang melibatkan nasabah dan karyawan oleh sektor layanan keuangan telah berlangsung dengan sangat cepat. Fakta menunjukkan sebesar 51% lembaga keuangan Indonesia sudah fokus menggunakan GenAI untuk pelaksanaan tugas rutin operasional bagi karyawannya (KADIN, 2024). Hal ini

menunjukkan keseriusan sektor layanan keuangan seperti perbankan, perusahaan asuransi, perusahaan investasi, perusahaan *financial technology* dalam menggunakan transformasi digital secara komprehensif dengan menggunakan GenAI. Selaras dengan hal tersebut pemanfaatan GenAI dapat berimbang secara langsung terhadap produktivitas karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi, khususnya layanan keuangan. Berdasarkan data hasil survei Boston Consulting Group (BCG) mengenai manfaat penggunaan GenAI bagi produktivitas karyawan yaitu sebesar 37% GenAI dapat meningkatkan kualitas pekerjaan karyawan dan sebesar 27% GenAI dapat meningkatkan output dan kecepatan karyawan (KADIN, 2024). Dengan pemanfaatan GenAI yang diharapkan meningkatkan produktivitas karyawan dapat membantu pelaksanaan pekerjaan operasional sehari-hari. Otomatisasi ini berimbang pada pekerjaan karyawan dapat lebih fokus pada bidang pekerjaan yang strategis dibandingkan dengan bidang administratif.

GenAI dapat menghasilkan konten sesuai dengan instruksi perintah yang diberikan, seperti audio, esai, gambar, video atau dalam bentuk formula (Keishya, 2024). Aplikasi pada Generative AI membantu meningkatkan produktivitas dan inovasi dalam berbagai bidang (Sundoro, 2024). Bank-bank tidak hanya fokus pada peningkatan layanan pelanggan dengan GenAI, tetapi juga bertujuan untuk transformasi layanan yang komprehensif di berbagai titik interaksi. Mereka menggunakan alat dan proses yang didukung oleh GenAI untuk merespons pertanyaan pelanggan dengan cepat, membangun hubungan yang lebih kuat antara klien dan manajer hubungan, serta mengalihkan percakapan dari layanan ke penjualan. Contohnya termasuk chatbot yang didorong oleh GenAI yang menangani pertanyaan pelanggan dengan cepat dan tepat, alat yang mendeteksi aktivitas penipuan dengan menganalisis pola secara realtime. AI yang melibatkan moderasi *sustainability* ternyata memberikan pengaruh positif bagi *Return On Assets* perusahaan perbankan (Gunawan, 2024). Generative AI memiliki tantangan seperti ketidaksetaraan data, perpindahan pekerjaan akibat otomatisasi, dan kurangnya tata kelola yang etis. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya gagasan

bahwa meskipun GenAI dapat menjadi pendorong inovasi dan pembangunan, hal itu juga membutuhkan serangkaian kebijakan strategis yang akan mengurangi risiko konsekuensi sosial ekonomi dan etis (Sourav, 2025).

Adopsi GenAI yang semakin luas pada sektor ekonomi layanan keuangan menunjukkan bahwa organisasi terus berupaya memanfaatkan teknologi untuk mencapai tujuan kinerja yang lebih optimal. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana penggunaan GenAI di sektor ekonomi supaya dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas karyawan. Serta implementasi teknologi tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan harapan organisasi dan tidak hanya menjadi tren sesaat. GenAI digunakan untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas, mengelola informasi, serta mengambil keputusan berbasis data secara lebih cepat dan akurat yang kini diterapkan di berbagai sektor, baik manufaktur maupun layanan, yang secara signifikan memengaruhi struktur dunia kerja (Callari, 2025).

Dampak positif dari GenAI terhadap produktivitas kerja tidak datang tanpa tantangan. Penerapan teknologi ini sering kali memerlukan investasi awal yang besar, baik dalam bentuk infrastruktur teknologi maupun pelatihan karyawan. Perusahaan juga perlu mengatasi resistensi dari persepsi karyawan yang khawatir akan kehilangan pekerjaan. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu mengadopsi pendekatan yang inklusif, seperti menyediakan program pelatihan ulang dan peningkatan keterampilan (*reskilling*) bagi karyawan (Nurtrihadi, 2025). Pemanfaatan GenAI memberikan dampak pada peningkatan kualitas rekrutmen, optimalisasi pengembangan kompetensi, prediksi kinerja, serta penguatan produktivitas organisasi, khususnya di sektor jasa (Witara, 2025). Fenomena resistensi terhadap perubahan juga menjadi sorotan dalam transformasi digital. Banyak karyawan yang merasa ancaman kehilangan pekerjaan akibat otomatisasi. Hal ini dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan loyalitas kerja jika tidak ditangani secara tepat. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan manajemen perubahan yang menekankan aspek psikologis, pelibatan partisipatif, dan komunikasi dua arah. Intervensi pelatihan

yang hanya berfokus pada keterampilan teknis cenderung tidak efektif jika tidak diimbangi dengan upaya untuk membangun budaya organisasi yang suportif terhadap perubahan.

Integrasi teknologi ini tidak hanya soal infrastruktur IT, melainkan juga kesiapan sumber daya manusia. Fenomena di lapangan menunjukkan adanya ambivalensi. Pada satu sisi, manajemen menuntut efisiensi tinggi melalui GenAI. Pada sisi lain, karyawan merasakan adanya perubahan drastis dalam ritme kerja, mulai dari keharusan *upskilling* hingga kekhawatiran akan substitusi peran manusia oleh algoritma (*job insecurity*). Generative AI memungkinkan otomatisasi yang lebih cerdas, personalisasi layanan, serta pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Dalam konteks ini, organisasi perlu mempersiapkan SDM untuk mengelola transformasi perubahan dan mengembangkan kompetensi yang selaras dengan kebutuhan digitalisasi. Perubahan ini menuntut bukan hanya penyesuaian teknis, tetapi juga pendekatan strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia agar dapat berfungsi optimal dalam ekosistem kerja yang baru (Muharram, 2025).

Banyak pekerjaan yang sebelumnya membutuhkan keterlibatan manusia kini dapat dilakukan oleh sistem berbasis AI, sehingga menimbulkan kekhawatiran di kalangan pekerja mengenai keberlangsungan dan relevansi peran mereka di masa depan. Kekhawatiran tersebut berkaitan erat dengan konsep *perceived job insecurity* (persepsi ketidakamanan kerja), yaitu perasaan tidak aman yang timbul dari persepsi individu tentang kemungkinan kehilangan pekerjaan atau memburuknya aspek-aspek penting dalam pekerjaan (Fischman, 2022). *Job insecurity* tidak hanya merujuk pada kehilangan pekerjaan secara langsung, tetapi juga mencakup hilangnya stabilitas, kontrol, dan peluang pengembangan diri dalam lingkungan kerja. Karyawan di berbagai industri sangat khawatir tentang *job insecurity* karena adanya adopsi AI (Abrar, 2021). *Job insecurity* didefinisikan sebagai ketidakberdayaan karyawan untuk mempertahankan kerja yang akan terancam (Abrar, 2021). *Job insecurity* berkaitan dengan adanya adopsi AI menimbulkan kekhawatiran bahwa AI akan menggantikan pekerjaan manusia di

masa depan (Nam, 2019). AI berdampak signifikan pada dunia kerja secara global dari tradisional menjadi modern (Tiwari, 2024). AI secara mendasar telah mengubah pola aktivitas operasional perusahaan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja saat ini.

Risiko potensial yang muncul dari penerapan *generative* AI menimbulkan kekhawatiran atau kecemasan dari pimpinan dan karyawan yang bekerja pada berbagai sektor keuangan (Volker, 2024). Interaksi *generative* AI antara pengguna dan sistem cerdas layak mendapat pemeriksaan khusus (Ordoumpozanis, 2025). Salah satu sektor ekonomi bagian layanan keuangan yaitu Bank, sudah memanfaatkan GenAI untuk mempercepat penjaminan pinjaman dan kredit yang lebih kecil, sehingga meningkatkan efisiensi proses keuangan mikro mereka. Peningkatan ini memungkinkan mereka untuk melayani segmen pasar yang sebelumnya belum tersentuh dan terhambat oleh proses manual. Penerapan AI di PT Bank Central Asia Tbk seperti Virtual Assistant (VIRA) hingga verifikasi biometrik, memberikan dampak positif berupa efisiensi operasional, peningkatan keamanan, dan pengalaman nasabah yang lebih baik meski dihadapkan tantangan privasi data, literasi digital nasabah, serta biaya implementasi teknologi (Maria, 2025). Manajemen risiko operasional berbasis AI generatif, deteksi penipuan, dan alat pemantauan transaksi dapat memberikan dukungan dan layanan keuangan yang dipersonalisasi serta memperjelas keputusan dan operasi keuangan dan kredit melalui otomatisasi proses pengambilan keputusan keuangan dalam lingkungan bisnis (Andronie, 2024).

Risiko signifikan yang melekat pada GenAI pada sektor ekonomi bidang layanan keuangan adalah kecenderungannya untuk menghasilkan output yang meyakinkan namun faktanya salah, yang biasa disebut sebagai "halusinasi" atau "bias". Sistem GenAI dapat melanggengkan bias yang ada dalam data, sehingga dapat menghasilkan output yang tidak adil atau merugikan (seperti peminjam yang memenuhi syarat ditolak pinjamannya, persyaratan pembayaran yang terlalu ketat, pengecualian finansial, dll). Bias ini juga dapat menciptakan peluang bagi pelaku kejahatan di sektor ekonomi. Bias ini dapat berlanjut dan tercermin dalam output yang dihasilkan, berpotensi menyebabkan

rekomendasi atau prediksi jika tidak ditangani dengan hati-hati (Sai, 2025).

Penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa penggunaan AI terhadap produktivitas karyawan memiliki signifikansi dan korelasi hubungan positif ditinjau dari usia karyawan berdasarkan Generasi X, Y, dan Z (Yunus, 2025). Riset sebelumnya juga menunjukkan hasil bahwa persepsi Generasi Z terhadap Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam meningkatkan kinerja karyawan di tempat kerja menunjukkan bahwa AI membantu mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan efisiensi, tetapi verifikasi keakuratan informasi AI sangat diperlukan (Rimadias, 2025). Kemudian hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa transformasi berbasis *artificial intelligence* dalam lingkungan kerja, khususnya di sektor perbankan, menimbulkan tantangan yang kompleks dalam pengelolaan sumber daya manusia (Muharram, 2025). Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa GenAI dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan dari *customer service* pada sektor perbankan dengan menggunakan platform digital (Praneeth, 2024). Hasil penelitian sebelumnya mengenai interaksi manusia dengan AI dibuktikan dapat memperkuat kesadaran epistemologis dalam proses berfikir secara ilmiah (Munawar, 2024). Selanjutnya riset sebelumnya mengenai *generative* AI pada bidang keuangan memberikan hasil riset yaitu terdapat risiko etik dan hukum terkait penerapan adopsi *generative* AI pada bidang *finance* (Leon, 2024). Kemudian terdapat temuan yaitu terdapat pengaruh positif antara penggunaan AI terhadap kinerja karyawan dan *work engagement* dengan kepemimpinan sebagai variabel moderasi (Wijayati, 2022). Selain itu kecerdasan buatan (AI) berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, inovasi bisnis, dan daya saing, terutama bagi usaha kecil dan menengah di era digital (Agit, 2024). Selain itu hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa akses AI generatif dapat meningkatkan produktivitas pekerja individu dan meningkatkan pengalaman kerja mereka (Erik, 2025).

Kebanyakan penelitian sebelumnya (*State of the Art*) cenderung berfokus pada analisis teknikal algoritma AI atau survei kuantitatif tentang tingkat adopsi secara makro. Masih sedikit penelitian yang menggali secara mendalam (*in-depth*)

bagaimana "perasaan" dan "pengalaman subjektif" karyawan di level operasional pada sektor ekonomi, khususnya layanan keuangan saat harus bekerja berdampingan dengan GenAI sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memotret realitas psikologis dan operasional karyawan sektor ekonomi dalam merespons kehadiran GenAI. Apakah GenAI bagi persepsi karyawan meningkatkan produktivitas kerja mereka dan atau menjadi sebuah *job insecurity*. Novelty (Kebaruan) dalam penelitian ini mengisi celah (*gap*) dengan: (1) Berfokus spesifik pada Generative AI (bukan AI prediktif konvensional), (2) Menggunakan pendekatan persepsi karyawan yang menitikberatkan pada produktivitas dan *job insecurity*, (3) Mengambil *setting* pada sektor ekonomi, khususnya layanan keuangan yang memiliki regulasi ketat, sehingga dinamika penggunaan AI memiliki tantangan kepatuhan (*compliance*) tersendiri. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi karyawan sektor ekonomi terhadap *generative artificial intelligence* dalam meningkatkan produktivitas dan *job insecurity*?

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam riset ini yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian mengenai generative AI yaitu karyawan perusahaan yang bekerja pada sektor ekonomi wilayah Jakarta Selatan. Yaitu dengan profesi di bidang layanan keuangan seperti perbankan, *financial technology*, dan *finance*. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel acak yaitu dipilih secara random berdasar dari cluster kelompok (Kurniawan, 2016). Jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 60 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dalam bentuk *google form*.

Operasionalisasi variabel yang digunakan dalam mengukur persepsi karyawan terhadap penerapan *generative artificial intelligence* yaitu untuk indikator produktivitas kerja yaitu *turnaround time*, kecepatan respon layanan, dan *high value tasks* (Diatmika, 2024). Sedangkan untuk indikator *job insecurity* yaitu ketakutan kehilangan pekerjaan, khawatir penurunan gaji, dan penurunan motivasi kerja

(Hartono, 2025). Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju", untuk menangkap persepsi dan pengalaman responden secara kuantitatif. Skala ini digunakan karena mampu menggambarkan intensitas sikap atau pendapat responden terhadap pernyataan yang diberikan. Skala likert 5 poin yaitu SS/Sangat Setuju (5), S/Setuju (4), N/Netral (3), TS/Tidak Setuju (2), STS/Sangat Tidak Setuju (1). Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan program SPSS versi 26. Metode yang digunakan dalam mengukur persepsi mahasiswa menggunakan metode kriteria interpretasi skor. Berikut tabel skor dalam mengukur persepsi karyawan dalam penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu:

Tabel 1 Kategori Persepsi Skor

Hasil	Kategori
Skor 81% - 100%	Sangat Tinggi (ST)
Skor 61% - 80%	Tinggi (T)
Skor 41% - 60%	Sedang (S)
Skor 21% - 40%	Rendah (R)
Skor 0% - 20%	Sangat Rendah (SR)

Sumber: (Yahya, 2021)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Hasil deskripsi responden pada penelitian mengenai persepsi karyawan pada sektor ekonomi terhadap penerapan generative AI, ditinjau dari indikator produktivitas kerja atau *job insecurity* meliputi jenis kelamin, sektor ekonomi, dan lama bekerja. Jumlah responden sebanyak 60 Orang. Dengan hasil deskripsi karakteristik sebagai berikut:

Tabel 2 Deskripsi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	31	52%
Perempuan	29	48%
Total	60	100%

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 2 memberikan hasil karakteristik responden berdasarkan *gender* dari riset mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap penerapan GenAI dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebesar 52%. Selanjutnya deskripsi responden berasal dari berbagai tempat bekerja pada sektor ekonomi seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3 Deskripsi Sektor EKonomi

Sektor	Frekuensi	Persentase
Perbankan	35	58%
<i>Fin Tech</i>	15	25%
<i>Finance</i>	10	17%
Total	60	100%

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 3 memberikan hasil karakteristik responden berdasarkan sektor ekonomi dari riset mengenai persepsi karyawan terhadap penerapan GenAI dengan mayoritas bekerja pada sektor ekonomi layanan keuangan perbankan sebesar 58%. Keseluruhan responden pada penelitian ini bekerja pada sektor ekonomi layanan keuangan sebagai karyawan dari berbagai macam jenis perusahaan seperti Bank BCA, Bank Mandiri, Bank DKI Syariah, PT Zahir International, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, PT Surveyor Indonesia dan PT Kredit Pintar Indonesia. Selanjutnya deskripsi responden berdasarkan lama bekerja di perusahaan sektor ekonomi tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Deskripsi Lama Bekerja

Durasi	Frekuensi	Persentase
< 5 Tahun	17	28%
5-10 Tahun	40	67%
> 10 Tahun	3	5%
Total	60	100%

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 4 memberikan hasil karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dari riset mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap penerapan GenAI dengan mayoritas sudah bekerja dengan rentang waktu 5-10 tahun sebesar 67%.

3.2 Persepsi Produktivitas Kerja

3.2.1 Turnaround Time

Turnaround time menjadi salah satu indikator yang menunjukkan seberapa cepat sebuah tugas yang dikerjakan oleh seorang karyawan dapat diselesaikan dari awal hingga akhir. Indikator ini sangat erat kaitannya dengan penerapan GenAI yang dapat membantu tugas seorang karyawan, khususnya pada sektor ekonomi bidang layanan keuangan. Hasil persepsi karyawan mengenai indikator *turnaround time* dengan menggunakan skala likert kemudian dianalisa dengan kategori persepsi skor dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 5 Indikator *Turnaround Time*

Persepsi	Jumlah	Persentase	Kategori
SS	7	12%	SR
S	34	57%	S
N	18	30%	R
TS	1	1%	SR
STS	0	0%	SR
Total	60	100%	

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 5 memberikan hasil mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap GenAI ditinjau dari produktivitas melalui indikator *turnaround time*, dengan hasil persentase mayoritas sebesar 57%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan dengan skor masuk dalam kategori Sedang (S). Artinya mencerminkan bahwa pandangan atau tanggapan karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dari sisi *turnaround time* tidak cenderung ke arah yang sangat positif, tetapi juga tidak sangat negatif. Persepsi responden berada di tengah-tengah atau netral bahwa penerapan GenAI dapat mempercepat waktu pengerjaan tugas. Interpretasi dari hasil persepsi bahwa GenAI dapat membantu waktu penyelesaian tugas-tugas pekerjaan seorang karyawan menjadi lebih efisien di sektor ekonomi memberikan sisi positif dan sisi negatif. Indikasi ini muncul karena persepsi karyawan menganggap GenAI sebagai alat bantu yang dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan di sektor ekonomi, tetapi karyawan juga merasa khawatir GenAI akan menggantikan posisi mereka di bidang layanan keuangan.

3.2.2 Respon Layanan

Respon layanan menjadi salah satu indikator yang berfokus pada seberapa tanggap karyawan dalam menangani kebutuhan nasabah atau klien. Indikator ini sangat erat kaitannya dengan penerapan GenAI yang dapat membantu pelayanan pelanggan yang lebih cepat sehingga kepuasan pelanggan tercapai, khususnya pada sektor ekonomi bidang layanan keuangan. Hasil persepsi karyawan mengenai indikator respon layanan dengan menggunakan skala likert kemudian dianalisa dengan kategori persepsi skor dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 6 Indikator Respon Layanan

Persepsi	Jumlah	Persentase	Kategori
SS	6	10%	SR
S	38	64%	T
N	15	25%	R

TS	1	1%	SR
STS	0	0%	SR
Total	60	100%	

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 6 memberikan hasil mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap GenAI ditinjau dari produktivitas melalui indikator respon layanan, dengan hasil persentase mayoritas sebesar 64%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan dengan skor masuk dalam kategori Tinggi (T). Artinya mencerminkan bahwa pandangan atau tanggapan karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dari sisi respon layanan cenderung ke arah positif. Persepsi responden mayoritas setuju bahwa penerapan GenAI dapat membantu produktivitas kerja melalui respon yang cepat kepada klien atau nasabah atau konsumen. Interpretasi dari hasil persepsi bahwa GenAI dapat memberikan respon layanan dengan sangat cepat menggunakan chatbot generatif, *voice banking*, hingga analisis perilaku nasabah secara *real-time*. Hal ini dinilai oleh karyawan membantu pekerjaan mereka di sektor ekonomi dalam layanan keuangan. Indikasi ini muncul karena persepsi karyawan menganggap GenAI sebagai alat bantu yang dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan di sektor ekonomi dan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

3.2.3 High Value Tasks

High value tasks menjadi salah satu indikator yang dapat mengambil alih tugas-tugas rutin (*low value tasks*) seorang karyawan, sehingga karyawan dapat fokus pada *high value tasks* (tugas bernilai tinggi) yang membutuhkan kreativitas, empati, dan pengambilan keputusan strategis. Indikator ini sangat erat kaitannya dengan penerapan GenAI yang dapat memperkuat kompetensi kemampuan karyawan, khususnya pada sektor ekonomi bidang layanan keuangan. Hasil persepsi karyawan mengenai indikator *high value tasks* dengan menggunakan skala likert kemudian dianalisa dengan kategori persepsi skor dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 7 Indikator *High Value Tasks*

Persepsi	Jumlah	Persentase	Kategori
SS	3	5%	SR
S	41	69%	T

N	15	25%	R
TS	1	1%	SR
STS	0	0%	SR
Total	60	100%	

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 7 memberikan hasil mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap GenAI ditinjau dari produktivitas melalui indikator *high value tasks*, dengan hasil persentase mayoritas sebesar 69%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan dengan skor masuk dalam kategori Tinggi (T). Artinya mencerminkan bahwa pandangan atau tanggapan karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dari sisi *high value tasks* cenderung ke arah positif. Persepsi responden mayoritas setuju bahwa penerapan GenAI dapat membantu produktivitas kerja dengan penyelesaian tugas-tugas administratif. Interpretasi dari hasil persepsi bahwa GenAI dapat membantu menangani tugas-tugas administratif, repetitif, dan berbasis data pekerjaan seorang karyawan. Indikasi ini muncul karena persepsi karyawan menganggap GenAI dapat mengotomatisasi tugas-tugas rutin. Sehingga karyawan dapat mengalihkan fokus pada pekerjaan yang membutuhkan pengambilan keputusan strategis, mengembangkan produk layanan keuangan baru dan mempersonalisasi penawaran untuk pelanggan, serta Fokus pada manajemen hubungan pelanggan yang kompleks, konsultasi keuangan, dan penyelesaian masalah yang membutuhkan pendekatan emosional.

3.3 Persepsi Job Insecurity

3.3.1 Ketakutan Kehilangan Pekerjaan

Ketakutan kehilangan pekerjaan menjadi salah satu indikator dari *job insecurity*. Indikator ini sangat erat kaitannya dengan penerapan GenAI yang dapat menggantikan peran dan posisi karyawan dalam bekerja khususnya pada sektor ekonomi bidang layanan keuangan. Hasil persepsi karyawan mengenai indikator *job insecurity* dengan menggunakan skala likert kemudian dianalisa dengan kategori persepsi skor dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 8 Indikator Ketakutan Kehilangan Pekerjaan

Persepsi	Jumlah	Persentase	Kategori
SS	53	88%	ST
S	7	12%	R
N	0	0%	SR

TS	0	0%	SR
STS	0	0%	SR
Total	60	100%	

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 8 memberikan hasil mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap GenAI ditinjau dari *job insecurity* melalui indikator ketakutan kehilangan pekerjaan, dengan hasil persentase mayoritas sebesar 88%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan dengan skor masuk dalam kategori Sangat Tinggi (ST). Artinya mencerminkan bahwa pandangan atau tanggapan karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dari sisi ketakutan kehilangan pekerjaan sangat besar. Persepsi responden mayoritas sangat setuju bahwa penerapan GenAI dapat berakibat kepada karyawan merasakan takut kehilangan pekerjaan mereka saat ini di bidang layanan keuangan. Interpretasi dari hasil persepsi bahwa GenAI dapat mengambil alih peran, posisi, dan tugas pekerjaan yang saat ini menjadi mata pencarian karyawan pada sektor ekonomi. Karyawan memiliki pandangan bahwa mereka sangat setuju penerapan GenAI dapat mengerjakan otomatisasi pekerjaan di bidang layanan keuangan. Terlebih perusahaan sudah mulai menerapkan GenAI dalam berbagai aspek pekerjaan secara komprehensif. Persepsi ancaman yang muncul bagi karyawan membuat mereka ketakutan, cemas dan stres karena akan kehilangan pekerjaan di bidang layanan keuangan.

3.3.2 Khawatir Penurunan Gaji

Khawatir penurunan gaji menjadi salah satu indikator dari *job insecurity*. Indikator ini sangat erat kaitannya dengan penerapan GenAI yang dapat menyebabkan berkurangnya tugas-tugas yang biasanya dilakukan oleh karyawan di bidang layanan keuangan. Hasil persepsi karyawan mengenai indikator *job insecurity* dengan menggunakan skala likert kemudian dianalisa dengan kategori persepsi skor dapat dilihat pada tabel di bawah:

Persepsi	Jumlah	Persentase	Kategori
SS	46	77%	T
S	14	23%	R
N	0	0%	SR
TS	0	0%	SR
STS	0	0%	SR

Total	60	100%
-------	----	------

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 9 memberikan hasil mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap GenAI ditinjau dari *job insecurity* melalui indikator khawatir penurunan gaji, dengan hasil persentase mayoritas sebesar 77%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan dengan skor masuk dalam kategori Tinggi (T). Artinya mencerminkan bahwa pandangan atau tanggapan karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dari sisi khawatir penurunan gaji cenderung merasa tidak aman. Persepsi responden mayoritas setuju bahwa penerapan GenAI dapat berakibat kepada karyawan dengan memiliki rasa khawatir gaji mereka akan mengalami pengurangan atau gaji yang didapatkan akan diturunkan di bidang layanan keuangan. Interpretasi dari hasil persepsi bahwa GenAI dapat mengurangi beban kerja manual yang berdampak pada efisiensi. Sehingga dikhawatirkan perusahaan akan mengevaluasi ulang ketrampilan yang dibutuhkan, dan dapat mengubah struktur gaji yang sudah ada. Persepsi tekanan finansial muncul akibat lingkungan kerja yang tidak stabil akibat adopsi *generative artificial intelligence*. Akibatnya muncul pemikiran karyawan mengenai kekhawatiran akan stabilitas gaji di masa depan pada sektor ekonomi di bidang layanan keuangan.

3.3.3 Penurunan Motivasi Kerja

Penurunan motivasi kerja menjadi salah satu indikator dari *job insecurity*. Indikator ini sangat erat kaitannya dengan penerapan GenAI akibat penerapan kebijakan atau teknologi baru di sektor layanan keuangan khususnya pada sektor ekonomi bidang layanan keuangan. Hasil persepsi karyawan mengenai indikator *job insecurity* dengan menggunakan skala likert kemudian dianalisa dengan kategori persepsi skor dapat dilihat pada tabel di bawah:

Persepsi	Jumlah	Persentase	Kategori
SS	39	65%	T
S	21	35%	R
N	0	0%	SR
TS	0	0%	SR
STS	0	0%	SR
Total	60	100%	

Sumber: Output SPSS (2026)

Merujuk dari tabel 10 memberikan hasil mengenai persepsi karyawan yang bekerja pada sektor ekonomi terhadap GenAI ditinjau dari *job insecurity* melalui indikator penurunan motivasi kerja, dengan hasil persentase mayoritas sebesar 65%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan dengan skor masuk dalam kategori Tinggi (T). Artinya mencerminkan bahwa pandangan atau tanggapan karyawan terhadap *generative artificial intelligence* dari sisi penurunan motivasi kerja menjadi sebuah perhatian tersendiri. Persepsi responden mayoritas setuju bahwa penerapan GenAI dapat berakibat ketakutan akan ketidakpastian, beban kerja yang meningkat, dan kurangnya pelatihan di bidang layanan ekonomi. Penurunan motivasi kerja ini sering kali berdampak langsung terhadap respon karyawan dari penerapan GenAI. Interpretasi dari hasil persepsi bahwa penerapan GenAI dengan sistem baru sering kali memaksa karyawan beradaptasi dengan cepat, meningkatkan stres dan beban kerja, yang akhirnya menurunkan motivasi dalam bekerja pada sektor ekonomi. Selain faktor tersebut, karyawan mempunyai pandangan bahwa penurunan motivasi kerja dapat dipicu dari kondisi tidak sebanding antara kompensasi yang diberikan oleh perusahaan di bidang layanan keuangan dengan peningkatan beban kerja yang ditimbulkan oleh penerapan sistem baru GenAI, berakibat pada penurunan motivasi kerja.

4. Kesimpulan

Penerapan *generative artificial intelligence* saat ini bukan sebatas mengikuti tren teknologi. Melainkan menjadi sebuah komponen strategis pada sektor ekonomi khususnya layanan keuangan dalam meningkatkan *customer satisfaction* dan kinerja keuangan yang maksimal. Karyawan memegang peran penting dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan strategis. Dengan hadirnya otomatisasi pekerjaan pada sektor ekonomi melalui *generative artificial intelligence* menjadi sebuah paradoks mengenai persepsi karyawan. Kondisi ini memunculkan persepsi optimisme dengan adanya GenAI dapat meningkatkan produktivitas, tetapi di sisi lain muncul kekhawatiran mengenai *job insecurity*. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi karyawan beranggapan bahwa penerapan GenAI pada sektor ekonomi dapat membantu otomatisasi

pekerjaan sehingga bisa lebih cepat, tepat dan efisiensi serta produktivitas tercapai. Tetapi di sisi lain persepsi karyawan merasakan ketidakamanan kerja yang memunculkan kekhawatiran bahwa posisi mereka akan digantikan sepenuhnya oleh *generative artificial intelligence* pada sektor ekonomi layanan keuangan. Hal ini membuktikan bahwa perlunya adaptasi dilakukan oleh karyawan dengan cara melakukan *reskilling* atau *upskilling* secara cepat agar tetap relevan di lingkungan kerja sektor ekonomi yang berbasis GenAI. Selain itu, perusahaan layanan keuangan harus memberikan pelatihan dan sejenisnya kepada karyawan mengenai bidang yang terkait. Berdasarkan hal tersebut rekomendasi untuk penelitian berikutnya sebaiknya menambah jumlah sampel profesi pekerjaan terkait aplikasi GenAI yang telah diterapkan pada berbagai sektor ekonomi serta pengujian yang dilakukan bisa menambahkan variabel moderasi seperti literasi digital dan ukuran perusahaan.

Referensi

- Abrar. (2021). Pengaruh Job Insecurity terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada PT. Mitra Madura Dharma Abadi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 1–9.
- Agit. (2024). Urgensi Integrasi Artificial Intelligence dalam Meningkatkan Adaptabilitas dan Kinerja Bisnis di Era Digital. *Seminar Nasional Amikom Surakarta (SEMNAS)*. e-issn: 3031-5581
- Andronie. (2024). Generative Artificial Intelligence Algorithms In Internet of Things Blockchain-based Fintech Management. *Oeconomia Copernicana*, 15(4), 1349–1381. <https://doi.org/https://doi.org/10.24136/oc.3283>
- BPPT. (2020). *Strategi Nasional Kecerdasan Artifisial Indonesia tahun 2020-2045*. sekr-ai@bppt.go.id
- Callari. (2025). Can generative Artificial Intelligence productivity tools support workplace learning? A qualitative study on employee perceptions in a multinational corporation. *Journal of Workplace Learning*, 37(3), 266–283. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JWL-11-2024-0258>
- Diatmika. (2024). Pengaruh Penerapan

- Artificial Intelligence dan Intelegensia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali. *Nusantara Hasana Journal*, 4(3), 47–56.
- Erik. (2025). Generative AI at Work. *The Quarterly Journal of Economics*, 889–942. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/qje/qjae044>
- Fischman. (2022). Validation of a short and generic qualitative job insecurity scale (QUALJIS). *European Journal of Psychological Assessment*, 38(5), 397–411. <https://doi.org/DOI:10.1027/1015-5759/a000674>
- Forum, W. E. (2023). *Global Gender Gap Report 2023*.
- Gunawan. (2024). Pengaruh Artificial Intelligence Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Di Indonesia Dengan Moderasi Sustainability. *Prosiding Working Papers Series In Management*, 167–179. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.25170/wpm.v16i2.6475>
- Hartono. (2025). AI Awareness dan Perceived Job Insecurity: Sebuah Studi Kuantitatif pada Karyawan Aktif. *Jurnal Ilmiah:Pysche*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.33557/gghfc152>
- KADIN. (2024). *Memanfaatkan Kekuatan Kecerdasan Buatan (AI Generatif) dalam Layanan Keuangan Indonesia*.
- Karyadi. (2023). Pemanfaatan Kecerdasan Buatan Dalam Mendukung Pembelajaran Mandiri. *Educate: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 8(2), 253–258. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/educate.v8i02.14843>
- Keishya. (2024). AIGenducation: Dampak Strategi Menghadapi Revolusi Industri 5.0 Pada Siswa Berbasis Value Expectancy Theory. *BRPKM (Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan)*, 4(2), 84–98. <https://doi.org/DOI:10.20473/brpkm.v4i2.60523>
- Kurniawan. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Pandiva Buku. Kementerian Investasi/BKPM. Industri Manufaktur Untuk Percepatan Pertumbuhan Ekonomi.
- Leon. (2024). Generative AI in Finance: Risks and Potential Solutions. *Law, Ethics and Technology*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.55092/let20240002>
- Maria. (2025). Perkembangan Bisnis Perbankan Melalui Artificial Intellegent (Studi Kasus Analisis Strategi Bisnis Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk). *Jicnusantara*, 2(5).
- Muharram. (2025). Tantangan Dan Strategi Pengembangan SDM Dalam Menghadapi Transformasi AI Di Lingkungan Kerja: Studi Kualitatif Pada Sektor Perbankan. *RIGGS*, 4(1), 884–889.
- Munawar. (2024). Peran Generative AI Dalam Meningkatkan Kemampuan Perencanaan Penelitian Pada Mata Kuliah Metode Penelitian Pendidikan. *VOX Edukasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 14(2), 509–520.
- Nam. (2019). Technology usage, expected job sustainability, and perceived job insecurity. *Technological Forecasting and Social Change*, 138, 155–165.
- Nurtrihadi. (2025). Meningkatkan Produktivitas Kerja. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2231>
- Ordoumpozanis. (2025). Generative AI: A Systematic Review of Related Interfaces and Interactions. *In CHIGreece 2025: 3rd International Conference of the ACM Greek SIGCHI Chapter*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/3749012.3749052>
- Praneeth. (2024). Generative Artificial Intelligence Applications In Banking And Finance Sector. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 23(1), 3105–3120. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.23.1.1999>
- Rimadias. (2025). Persepsi Generasi Z terhadap Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Tempat Kerja. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 417–432. <https://doi.org/https://doi.org/10.63822/d11c2792>
- Sai. (2025). Generative AI for Finance: Applications, Case Studies and Challenges. *Expert Systems*, 42. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/exsy.70018>
- Sourav. (2025). Generative AI in Business Analytics: Opportunities and Risks for National Economic Growth. *Journal of*

-
- Computer Science and Technology Studies*, 7(11), 224–247.
<https://doi.org/DOI:10.32996/jcsts.2025.7.11.22>
- Sundoro. (2024). *Studi Penggunaan Generative AI Pada Mahasiswa Baru Dengan Metode UTAUT: Studi Kasus di Perguruan Tinggi* (e-ISSN: 3031-5581).
- Tiwari. (2024). The Impact of Artificial Intelligence in the Workplace and its Effect on the Digital Wellbeing of Employees. *Journal for Studies in Management and Planning*, 10(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10936348>
- Volker. (2024). Generative Artificial Intelligence-Foundations, Use Case and Economic Potential. *Intereconomics*, 59(1), 5–9.
<https://doi.org/DOI:10.2478/ie-2024-0003>
- Wijayati. (2022). A Study of Artificial Intelligence on Employee Performance and Work Engagement: The Moderating Role of Change Leadership. *International Journal of Manpower*, 486–512.
- Witara. (2025). Pengaruh Implementasi Artificial Intelligence dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja dan Produktivitas: Systematic Literature Review (SLR). *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 3(1), 122–141. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.54066/jrime.v3i4.3550>
- Yahya. (2021). Persepsi Risiko Atas Imbauan Social Distancing Akibat Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2).
- Yunus. (2025). Pengaruh penggunaan Artificial Intelligence (AI) Terhadap Tingkat Produktivitas Karyawan Dengan Kelompok Generasi Sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Emerging Business Management and Entrepreneurship Studies*, 5(2), 173–185.
<https://doi.org/https://doi.org/10.34149/jebmes.v5i2.239>