



## Pengaruh Sikap Generasi Milenial dan Generasi Z terhadap Kecenderungan untuk Terus Menggunakan Teknologi Kecerdasan Buatan

Khemiko Khemiko<sup>a</sup>, Yoke Pribadi Kornarius<sup>b\*</sup>, Angela Caroline<sup>c</sup>, Triningtyas Elisabeth Putri Gusti<sup>d</sup>, Agus Gunawan<sup>e</sup>

<sup>a</sup> Magister Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia

<sup>b-c</sup> Centre for Business Studies, Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia  
Jl. Ciumbuleuit No.94, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141

\*Korespondensi penulis: [yoke.pribadi@unpar.ac.id](mailto:yoke.pribadi@unpar.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to investigate the influence of millennials' and generation Z's attitudes on their intention to continue using artificial intelligence (AI) technology. Data was collected through a questionnaire distributed online to individuals working in various fields of work that use AI in their activities. A total of 140 questionnaires were returned, exceeding the minimum sample size requested. Data processing involved validity and reliability tests, classical assumption tests, and regression tests. The results showed that millennials tend to have a skeptical attitude towards AI capabilities, while generation Z is more open to the use of AI in various aspects of life. Regression analysis showed that a positive attitude towards AI significantly influences the intention to continue using the technology. The study also revealed that human happiness is more related to human aspects than the use of AI technology. As such, the findings provide valuable insights into the complexity of human interactions with AI and the implications for future technology adoption.*

**Keywords:** Artificial Intelligence; GAAI; Continuance Intention; Millennials; Generation Z.

### ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh sikap generasi milenial dan generasi Z terhadap niat mereka untuk terus menggunakan teknologi kecerdasan buatan (AI). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara online kepada individu yang bekerja di berbagai bidang pekerjaan yang menggunakan AI dalam kegiatannya. Total 140 kuesioner telah dikembalikan, melebihi jumlah sampel minimal yang diminta. Proses pengolahan data melibatkan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa generasi milenial cenderung memiliki sikap skeptis terhadap kemampuan AI, sementara generasi Z lebih terbuka terhadap penggunaan AI dalam berbagai aspek kehidupan. Analisis regresi menunjukkan bahwa sikap positif terhadap AI secara signifikan mempengaruhi niat untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Studi ini juga mengungkapkan bahwa kebahagiaan manusia lebih terkait dengan aspek-aspek manusiawi daripada penggunaan teknologi AI. Dengan demikian, temuan ini memberikan wawasan yang berharga tentang kompleksitas interaksi manusia dengan AI dan implikasinya terhadap adopsi teknologi di masa depan.

**Kata kunci:** Artificial Intelligence; GAAI; Continuance Intention; Generasi Milenial; Generasi Z.

## 1. LATAR BELAKANG

Konteks sosial dan teknologi saat ini mencerminkan perubahan mendalam dalam pola perilaku dan pandangan generasi muda terhadap teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence* - AI). Generasi milenial dan generasi Z, yang merupakan bagian integral dari masyarakat saat ini, telah menjadi pusat perhatian dalam diskusi tentang interaksi manusia dengan AI (de Barros dan de Oliveira, 2023). Di era ini, di mana teknologi terus berkembang

dengan cepat, dan AI semakin meresap ke dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, pemahaman terhadap sikap dan niat penggunaan AI menjadi semakin penting.

Generasi milenial, yang umumnya lahir antara awal 1980-an hingga pertengahan 1990-an, dan generasi Z, yang lahir pada pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an, telah tumbuh dalam lingkungan yang sangat terhubung dengan teknologi. Kedua generasi ini merupakan pengguna aktif dan terampil dalam mengadopsi berbagai inovasi teknologi, termasuk AI. Sebagai hasilnya, pemahaman tentang bagaimana pandangan dan preferensi generasi ini terhadap AI dapat memberikan wawasan berharga tentang arah pengembangan teknologi ini di masa depan.

Dengan mempertimbangkan tren ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana sikap dan niat generasi milenial dan generasi Z terhadap AI memengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi ini di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga dalam memahami dinamika antara manusia dan teknologi dalam era AI yang berkembang pesat ini. Dengan mengisi kesenjangan pengetahuan yang teridentifikasi dan memberikan wawasan baru tentang pandangan generasi milenial dan Z terhadap AI, penelitian ini dapat membantu dalam merancang strategi adopsi yang lebih inklusif dan integrasi AI yang lebih efektif di berbagai konteks masyarakat.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Dalam konteks ini, Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior* - TPB) menjadi kerangka kerja yang relevan untuk memahami perilaku penggunaan teknologi, termasuk AI. TPB, yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), menekankan peran sikap individu, norma subjektif, dan kontrol perilaku dalam menentukan niat dan perilaku penggunaan teknologi. Dalam hal penggunaan AI, sikap individu terhadap teknologi ini menjadi faktor kunci dalam membentuk niat berkelanjutan untuk menggunakannya.

Sebagai tambahan, sebuah kerangka kerja yang lebih terperinci diajukan untuk menyelidiki hubungan yang kompleks antara sikap dengan niat untuk terus menggunakan AI. Model ini menggunakan alat pengukuran sikap yaitu *General Attitude Toward Artificial Intelligence* (GAAI) yang dikembangkan oleh Schepman dan Rodway (2022) untuk memberikan sudut pandang yang lebih terperinci terhadap keyakinan, kecemasan, penerimaan, dan persepsi keuntungan terkait dengan AI (McKnight et al., 2002). GAAI menjadi instrumen penting dalam memahami bagaimana individu dari berbagai generasi menilai dan berinteraksi dengan AI. Tren saat ini menunjukkan perbedaan signifikan dalam pandangan generasi milenial dan generasi Z terhadap AI. Generasi milenial, dengan pengalaman mereka yang lebih tua dalam era digital, cenderung memiliki sikap skeptis terhadap kemampuan AI untuk melampaui

kinerja manusia dalam beberapa situasi (Al-Sharafi et al., 2023). Mereka sering menyoroti keterbatasan AI dalam menangani aspek-aspek emosional dan intuitif yang menjadi keunggulan manusia dalam berbagai konteks. Schepman dan Rodway (2020) menemukan bahwa generasi milenial percaya bahwa AI tidak dapat menggantikan tugas-tugas manusia seperti empati, keterampilan, dan pemahaman sosial.

Di sisi lain, generasi Z, yang tumbuh dalam era di mana AI semakin terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari, cenderung lebih terbuka terhadap penggunaan AI. Mereka melihat AI sebagai alat yang efisien dan efektif dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu, seperti temuan dari penelitian Javid, Halim, dan Singh (2023) yang menekankan bahwa kecerdasan buatan dapat memungkinkan desain yang efektif, bermanfaat, dan murah. Selain itu generasi Z juga lebih merasa nyaman dalam berinteraksi dengan sistem AI, baik dalam konteks pekerjaan maupun hiburan.

Selain itu, tren juga menunjukkan bahwa baik generasi milenial maupun generasi Z memiliki pandangan serupa tentang kemampuan AI untuk meningkatkan kebahagiaan manusia. Namun, keduanya juga meragukan kemampuan AI untuk menciptakan kebahagiaan yang sebenarnya. Hal ini didukung oleh temuan Montemayor, Halpern, dan Fairweather (2022), yang menekankan betapa pentingnya elemen manusiawi dalam hubungan dokter-pasien. Mereka berpendapat bahwa empati dan perhatian yang tulus dari dokter sangat penting untuk memahami perubahan emosional pasien. Meskipun AI dapat membantu dalam berbagai aspek kehidupan, kebahagiaan manusia lebih terkait dengan aspek manusiawi, seperti empati, perhatian, dan kepedulian yang tulus.

Trend terkini ini mencerminkan kompleksitas hubungan antara generasi muda dan teknologi AI. Trend ini didukung oleh pernyataan Sultan (2021), dimana generasi milenial biasanya skeptis terhadap AI karena AI belum mampu menunjukkan respon pribadi dan emosi seperti manusia, karena AI masih memiliki keterbatasan dalam kemampuan intuitifnya untuk memecahkan masalah atau membuat keputusan berdasarkan pengalaman, budaya, dan norma sosial manusia. Sedangkan Poola dan Božić (2017) mendukung keyakinan Gen Z bahwa AI dapat berfungsi sebagai pengganti manusia dalam beberapa konteks, karena kecepatan, efisiensi, dan efektivitasnya dalam menjamin kualitas pekerjaan. Perbedaan dalam pandangan dan preferensi antara generasi milenial dan generasi Z menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih terpisah dalam merancang strategi adopsi dan integrasi AI ke dalam masyarakat. Tinjauan literatur di atas menyoroti kompleksitas pandangan generasi milenial dan Z terhadap AI, serta mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang masih ada dalam literatur mengenai interaksi manusia dengan AI. Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data

berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis( Kumala Dewi, Indri et all, 2022 : 29). Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82)

### 3. METODE PENELITIAN

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan dalam rentang periode satu minggu, mulai dari tanggal 14 September 2023 hingga 21 September 2023. Kuesioner tersebut tersedia dalam format digital menggunakan Google Form. Total 140 kuesioner telah dikembalikan, melebihi jumlah sampel minimal yang diminta, yakni 100 kuesioner. Kriteria responden ditujukan kepada individu yang bekerja di berbagai bidang pekerjaan (manufaktur dan jasa) yang menggunakan AI dalam kegiatannya, dengan rentang usia dari generasi milenial hingga generasi Z. Setiap kuesioner yang dikembalikan memiliki jawaban lengkap, memungkinkan untuk digunakan dalam proses pengolahan data.

Proses pengolahan data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi. Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa alat pengumpulan data dapat mengukur variabel secara akurat dan konsisten (Hair et al., 2019). Uji Asumsi Klasik digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memenuhi asumsi-asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis selanjutnya. Ini melibatkan evaluasi distribusi normalitas data, homoskedastisitas, yang berarti bahwa tidak ada heteroskedastisitas, dan hubungan linear antara variabel (Tabachnick & Fidell, 2022). Uji Regresi digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dalam konteks ini, uji regresi mungkin digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel yang diteliti dan sikap terhadap AI (Field, 2018).

Setelah langkah-langkah tersebut selesai, hasil analisis data dapat digunakan untuk membuat kesimpulan dan membuat generalisasi tentang bagaimana variabel yang diteliti dalam penelitian ini berinteraksi satu sama lain. Dalam survei penelitian ini, terdapat dua puluh pertanyaan, yang dibagi menjadi bagian-bagian berikut:

- a. Profil Responden, dimana bagian ini terdiri dari pertanyaan yang mengumpulkan informasi tentang demografi responden, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. GAAI, dimana bagian ini terbagi menjadi dua subbagian, yaitu (Schepman dan Rodway, 2022).

- i. Pertanyaan positif terhadap GAAI yang bertujuan untuk mengukur sikap positif responden terhadap GAAI, seperti keyakinan, penerimaan, dan manfaat yang dirasakan.
  - ii. Pertanyaan negatif terhadap GAAI yang bertujuan untuk mengukur sikap negatif responden terhadap GAAI, seperti ketakutan, ketidakpercayaan, atau perasaan tidak nyaman.
- c. TPB (*Theory of Planned Behavior*) yaitu *Continuance Intention*, dimana pertanyaan-pertanyaan dalam bagian ini bertujuan untuk menilai keinginan seseorang untuk terus menggunakan atau mempertahankan penggunaan GAAI.

Seluruh responden diminta untuk menjawab setiap item kuesioner dengan memilih salah satu dari lima tingkat jawaban menggunakan skala Likert, yang berkisar dari 1 yang menunjukkan sangat tidak setuju hingga 5 yang menunjukkan sangat setuju (Likert, 1932). Oleh karena itu, kuesioner ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang sikap, niat, dan persepsi orang-orang terkait GAAI.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Profil Responden

Dari 140 orang yang berpartisipasi dalam penelitian, 127 orang, atau 90,71%, memiliki pengalaman menggunakan teknologi atau aplikasi berbasis AI, sedangkan 13 orang, atau 9,29%, lainnya tidak. Dari 127 orang yang memiliki pengalaman menggunakan teknologi atau aplikasi berbasis AI, 99 orang, atau 77,95%, adalah pegawai swasta, dan 28 orang, atau 2,69%, adalah pegawai pemerintah. Dari 127 orang yang menjawab, 20% terdiri dari generasi milenial (kelahiran tahun 1981–1996) dan 80% terdiri dari generasi Z (kelahiran tahun 1997–2012) (Komalasari, et al., 2022).

##### Uji Validitas

**Tabel 1. Uji 1 Validitas GAAI**

Item	R Hitung	Keterangan	Item	R Hitung	Keterangan
GAAI01	.309	Valid	GAAI11	.667	Valid
GAAI02	.523	Valid	GAAI12	.754	Valid
GAAI03	.542	Valid	GAAI13	0,134	Tidak Valid
GAAI04	.610	Valid	GAAI14	.552	Valid
GAAI05	.721	Valid	GAAI15	.654	Valid
GAAI06	.710	Valid	GAAI16	.468	Valid

GAAI07	.651	Valid	GAAI17	.675	Valid
GAAI08	.454	Valid	GAAI18	.634	Valid
GAAI09	.684	Valid	GAAI19	.603	Valid
GAAI10	.492	Valid	GAAI20	.530	Valid

Hasil uji validitas Pearson Product Moment menunjukkan bahwa satu indikator, GAAI13, tidak valid. Ini karena nilai koefisien korelasi (R hitung) lebih kecil dari nilai kritis (R tabel), yaitu 0,134 kurang dari 0,176 dengan tingkat error 1%. Oleh karena itu, indikator ini harus dihilangkan dari analisis selanjutnya karena tidak valid.

**Tabel 2. Uji 2 Validitas GAAI**

Item	R Hitung	Keterangan	Item	R Hitung	Keterangan
GAAI01	.327**	Valid	GAAI11	.686**	Valid
GAAI02	.537**	Valid	GAAI12	.767**	Valid
GAAI03	.551**	Valid	GAAI13	-	-
GAAI04	.630**	Valid	GAAI14	.532**	Valid
GAAI05	.738**	Valid	GAAI15	.639**	Valid
GAAI06	.722**	Valid	GAAI16	.443**	Valid
GAAI07	.674**	Valid	GAAI17	.654**	Valid
GAAI08	.468**	Valid	GAAI18	.618**	Valid
GAAI09	.702**	Valid	GAAI19	.584**	Valid
GAAI10	.506**	Valid	GAAI20	.512**	Valid

Uji validitas ulang dilakukan untuk memastikan bahwa semua indikator di setiap variabel valid; uji ini dilakukan hingga R hitung melebihi R tabel dengan tingkat error 1%, dan indikator yang tidak valid diidentifikasi, diubah atau dihapus, diuji lagi, dan dinilai hasilnya.

**Tabel 3. Uji Validitas Continuance Intention**

Item	R Hitung	Keterangan
CI01	.789**	Valid
CI02	.883**	Valid
CI03	.857**	Valid

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji validitas Pearson Product Moment, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam variabel *Continuance Intention* telah dinyatakan valid. Hasil ini dikonfirmasi oleh fakta bahwa nilai koefisien korelasi (R hitung) melebihi nilai kritis (R tabel), yaitu 0,176, dengan tingkat error 1%. Oleh karena itu, instrumen pengukuran

*Continuance Intention* dapat dipercaya dan dinyatakan valid untuk digunakan dalam analisis data yang lebih luas.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 4. Uji Reliabilitas GAAI dan *Continuance Intention***

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Variabel X (GAAI)	0,894	19
Variabel Y ( <i>Continuance Intention</i> )	0,798	3

Uji reliabilitas adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi sebuah instrumen pengukuran dalam mengukur konstruk yang sama (DeVellis, 2016). Dalam penelitian ini, nilai reliabilitas variabel X (GAAI) sebesar 0,894 dan nilai reliabilitas variabel Y (*Continuance Intention*) sebesar 0,798. Nilai reliabilitas variabel X sebesar 0,894 menunjukkan bahwa instrumen pengukuran GAAI memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dalam mengukur sikap atau persepsi terkait dengan GAAI. Nilai reliabilitas yang tinggi berdasarkan jumlah item pertanyaan sebanyak 19, menunjukkan bahwa instrumen secara keseluruhan memiliki keandalan yang tinggi dalam mengukur berbagai dimensi sikap terhadap GAAI. Nilai reliabilitas variabel Y sebesar 0,798, instrumen pengukuran *Continuance Intention* menunjukkan tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur keinginan individu untuk terus menggunakan atau mempertahankan penggunaan GAAI setelah penggunaan pertama kali. Berdasarkan hasil perhitungan, kedua variabel menunjukkan nilai reliabilitas yang cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur struktur yang diteliti (Harlan, 2016).

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 5. Uji Asumsi Klasik GAAI dan *Continuance Intention***

Jenis Uji	Nilai Signifikansi	Status Uji
Uji Normalitas	0,056	Terpenuhi
Uji Linearitas	0,0000023289905540001	Terpenuhi
Uji Heteroskedastisitas	1	Terpenuhi

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa seluruh syarat untuk uji asumsi klasik telah terpenuhi. Berdasarkan uji normalitas, distribusi data menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal menunjukkan bahwa distribusi data sangat dekat dengan distribusi normal ideal (Ghozali, 2006). Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan nilai rata-rata data hampir sama dengan nol (-5,5948E-17), yang menunjukkan bahwa nilai mean sangat mendekati nol.

Sebaran data cukup rata, menurut standar deviasi yang relatif kecil (2,0270). Nilai perbedaan terbesar perbedaan absolut adalah ukuran perbedaan terbesar antara distribusi normal yang diharapkan dan distribusi data aktual. Perbedaan terbesar antara data aktual dengan distribusi normal adalah 0,056, yang terjadi pada titik ekstrim. Nilai positif 0,042 dan negatif -0,056 menunjukkan sedikit kemiringan distribusi yang tidak sempurna. Secara keseluruhan, nilai-nilai ini menunjukkan bahwa distribusi data yang dihasilkan sangat mirip dengan distribusi normal ideal. Ini menunjukkan bahwa residu dari model regresi mengikuti distribusi normal, yang merupakan bukti terpenuhinya asumsi normalitas. Kemudian, berdasarkan uji linearitas, nilai signifikansi (sig) uji linearitas adalah 0,000002328, lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05), menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen adalah linear (Komalasari, 2013). Oleh karena itu, asumsi linearitas terpenuhi. Terakhir, berdasarkan uji heteroskedastisitas, tidak ada bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol, karena nilai signifikansi (sig) uji heteroskedastisitas adalah 1. Ini menunjukkan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, yang berarti varian kesalahan, atau residu, adalah konstan di sepanjang jangkauan nilai variabel independent (Komalasari, 2013). Oleh karena itu, semua persyaratan untuk uji asumsi klasik dipenuhi, persamaan regresi yang akan dicari dapat dianggap memiliki ketepatan estimasi yang memadai, tidak bias, dan konsistensi yang cukup.

### Uji Regresi Linear

Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, menurut nilai signifikansi (sig), yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05). Ini menunjukkan bahwa variabel X (GAAI) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (niat untuk berlanjut). Dalam kasus ini, pengaruh variabel X terhadap variabel Y diukur dengan koefisien regresi ( $\beta$ ) untuk variabel X sebesar 0,081. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel X akan menghasilkan peningkatan variabel Y sebesar 0,081 unit (Sugiyono, 2015). Persamaan regresi yang dihasilkan dari pengolahan data adalah:  $Y = 6,565 + 0,081X$ , dan nilai rata-rata ( $R^2$ ) adalah 0,1878. Ini menunjukkan bahwa variabel independen (GAAI) dalam model regresi ini bertanggung jawab atas sekitar 18,79% dari variasi variabel dependen (*Continuance Intention*).

**Tabel 6. Uji Regresi Linear**

	Sig	R square	Persamaan	Keterangan
X -> Y	1,29154894E-09	18,79%	$Y = 6,565 + 0,081X$	H1 Diterima

Untuk memperdalam penelitian yang telah dilakukan, peneliti melakukan wawancara terhadap lima orang dari generasi milenial (kelompok usia 1981–1996) dan lima orang dari generasi Z (kelompok usia 1997–2012) untuk mengeksplorasi persepsi responden terhadap tiga topik utama yang diambil terkait dengan *Artificial Intelligence*. Topik-topik tersebut disajikan pada Tabel 7.

**Tabel 7. Uji Tabel Distribusi Frekuensi GAAI**

Variabel X (GAAI)	Kelompok Generasi Milenial	Kelompok Generasi Z
Untuk transaksi rutin, saya lebih suka berinteraksi dengan sistem AI daripada dengan manusia.	Rendah	Baik
Sistem AI dapat membantu orang merasa lebih bahagia.	Rendah	Rendah
Sistem AI dapat bekerja lebih baik daripada manusia.	Rendah	Baik

Wawancara ini bertujuan untuk memahami pandangan dan preferensi individu dari kedua generasi terhadap penggunaan AI dalam berbagai konteks. Setelah wawancara selesai, tanggapan dari kedua kelompok usia akan dibandingkan untuk mengetahui apakah ada perbedaan signifikan terhadap AI sesuai topik yang telah diberikan.

Untuk topik pertama, responden diminta untuk memberikan pendapat, apakah responden lebih suka berinteraksi dengan sistem AI atau manusia dalam transaksi rutin dan mengungkapkan alasannya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kelima responden dari kelompok generasi milenial lebih suka berinteraksi dengan manusia daripada berinteraksi dengan sistem AI untuk transaksi rutin. Kelima responden tersebut memiliki pandangan yang kritis terhadap penggunaan AI dan bahwa responden lebih suka berinteraksi dengan manusia dalam situasi normal karena kenyamanan, kehangatan, dan kepercayaan. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Schepman dan Rodway (2020) yang menunjukkan bahwa responden juga merasa bahwa AI tidak dapat menjalankan fungsi-fungsi yang bisa didapatkan dari manusia seperti aspek empati, keterampilan, dan pemahaman sosial. Hal ini dikarenakan ketidaknyamanan dan rendahnya kemampuan AI dalam melakukan pemilihan atau pengambilan keputusan (McKinsey Global Institute, 2017). Meskipun tidak semua orang menganggap AI sebagai sesuatu yang menakutkan, responden merasa khawatir tentang keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan teknologi tersebut. Meskipun tidak semua responden pernah mengalami pelanggaran data secara langsung, berita dan liputan media yang luas tentang masalah keamanan dan privasi data pribadi dapat mempengaruhi persepsi orang tentang penggunaan AI dan meningkatkan kekhawatiran responden tentang

teknologi tersebut. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa berita tentang pelanggaran data dan kebocoran data semakin sering terjadi, yang dapat menimbulkan kekhawatiran tentang keamanan sistem AI yang bertanggung jawab untuk memproses dan menyimpan data pengguna. Misalnya, pada tahun 2021, terjadi kebocoran data berupa informasi pribadi pada BPJS Kesehatan sebanyak 270 juta data penduduk di Indonesia yang membuat masyarakat menjadi resah (Sutrisna, 2021). Selain itu, meskipun penggunaan AI lebih mudah, orang juga meragukan kemampuan sistem AI untuk menangani situasi yang kompleks atau tidak terduga, seperti manusia. Sistem AI tidak dapat menafsirkan atau menanggapi situasi yang kompleks atau konteks yang kompleks, misalnya, sistem AI kesulitan dalam mengambil keputusan dalam situasi di mana banyak variabel atau informasi ambigu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa lima orang dari generasi Z setuju dengan penggunaan sistem AI daripada berinteraksi dengan manusia dalam urusan sehari-hari. Kelima responden ini setuju bahwa berinteraksi dengan AI lebih praktis, cepat, dan efisien, dan dapat menyederhanakan proses dan menghemat waktu. Contoh interaksi dengan AI yang praktis, cepat, dan efisien dapat ditemukan dalam berbagai konteks kehidupan sehari-hari, seperti berbelanja online, pengelolaan keuangan, pelayanan pelanggan, navigasi GPS, pengelolaan jadwal, dan lain-lain. Kemajuan terbaru di bidang ini adalah ChatGPT, yang bertujuan untuk mengubah cara orang berinteraksi dengan komputer dan mengotomatiskan pekerjaan dengan memanfaatkan potensi AI generatif. ChatGPT bertujuan untuk memberikan jawaban seperti manusia terhadap pertanyaan atau perintah bahasa alami dalam berbagai konteks dan topik. Dengan mempertimbangkan kualitas material, keterbatasan produksi, dan masalah ekonomi, program ini dapat menawarkan desain yang efisien, bermanfaat, layak, dan terjangkau (Javaid, Halim, dan Singh, 2023). Selain itu, AI tidak dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan atau menyeramkan, tetapi lebih sebagai kemajuan teknologi yang menarik dan bermanfaat. Karena responden telah menggunakan platform AI yang terpercaya dan terkenal sebelumnya, responden merasa bahwa keamanan AI sudah cukup terjamin. Responden merasa nyaman dan tidak mengalami masalah keamanan yang signifikan saat menggunakan AI. Contoh dari platform AI yang digunakan oleh salah satu responden adalah Google Assistant. Google Assistant adalah asisten virtual yang dikembangkan oleh Google yang dapat membantu pengguna mengelola jadwal, menyelesaikan tugas, dan memberikan saran (Shih, 2020). Google memiliki standar keamanan yang tinggi dan protokol keamanan yang ketat untuk menjaga data pengguna. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kelima responden tersebut melihat AI sebagai teknologi masa depan yang dapat meningkatkan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, dan percaya bahwa penggunaan AI akan terus berkembang dan

memberikan manfaat. Pengalaman positif sebelumnya dengan AI juga mempengaruhi keputusan responden untuk terus berinteraksi dengan teknologi ini.

Dalam topik kedua, responden diminta untuk memberikan pendapat tentang apakah sistem AI dapat membuat seseorang merasa lebih bahagia dan mengapa. Hasil wawancara dari kedua generasi tersebut adalah bahwa keduanya menempatkan nilai yang tinggi pada aspek-aspek manusiawi dalam menentukan kebahagiaan manusia daripada teknologi, seperti AI. Baik responden dari generasi milenial maupun generasi Z setuju bahwa faktor seperti hubungan antarpribadi yang kuat, kesehatan mental yang baik, pencapaian pribadi yang memuaskan, dan kepuasan dalam kehidupan sehari-hari memiliki peran yang lebih besar dalam menciptakan kebahagiaan daripada penggunaan teknologi AI. Kedua generasi tersebut juga menyadari bahwa kebahagiaan adalah pengalaman subjektif yang kompleks yang tidak dapat diprediksi atau dimanipulasi secara langsung oleh AI. Meskipun teknologi AI dapat memberikan kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan, baik responden dari generasi milenial maupun generasi Z setuju bahwa AI tidak dapat sepenuhnya menggantikan atau memberikan pengalaman yang diperlukan untuk menciptakan kebahagiaan yang sejati. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan AI dalam memahami dan menanggapi emosi manusia, sehingga interaksi manusia yang nyata dan hubungan antarpribadi yang mendalam dianggap lebih penting untuk menciptakan kebahagiaan yang sejati (Wang, Y., & Yang, J., 2021). Menurut penelitian oleh Montemayor, Halpern, dan Fairweather (2022) yang mendefinisikan emosi sebagai momen atau aspek tertentu dari kehidupan, kemampuan dokter untuk memahami perubahan emosional pasien atau empati sangat penting. Hal ini dilakukan sampai pasien merasa bahwa dokter sudah memahami ceritanya. Pasien tidak memberi tahu dokter tentang penyakitnya, tetapi memberikan petunjuk emosional. Perhatian empati dan kepedulian yang tulus diperlukan untuk orang yang membutuhkan. Empati tidak dapat diberikan secara sadar oleh AI karena empati didasarkan pada pengalaman mental biologis sadar dan tidak sadar serta kemampuan kita untuk memprioritaskan informasi yang paling penting bagi pasien selama perawatan. Dengan demikian, meskipun ada perbedaan dalam preferensi dan pengalaman antara kedua generasi tersebut, secara keseluruhan seluruh responden setuju bahwa kebahagiaan manusia lebih terkait dengan aspek-aspek manusiawi daripada teknologi AI.

Dalam topik ketiga, responden diminta untuk memberikan pendapat tentang bagaimana sistem AI dapat bekerja lebih baik daripada manusia. Lima orang dari kelompok generasi Z yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka percaya bahwa AI dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik daripada manusia. Responden setuju bahwa AI memiliki kemampuan pemrosesan data yang cepat dan analisis yang akurat untuk menyelesaikan masalah yang sulit

dan kompleks. Selain itu, AI dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan akurasi dalam berbagai industri, seperti manufaktur, produksi, dan layanan pelanggan. AI dapat membantu manufaktur meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam berbagai bagian pekerjaan sehari-hari. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Poola dan Božić (2017) dimana AI banyak digunakan dalam industri karena mempunyai konsistensi laju produksi dengan efisiensi dan efektif dalam memastikan kualitas pekerjaan. Selain itu, AI terbukti dapat mempersingkat waktu dan dapat melakukan hal yang maksimal pada setiap menit (Manyika, 2017). Selain itu, sistem AI dapat bekerja lebih baik daripada manusia didukung oleh salah satu responden yang bekerja di pabrik Ecogreen Oleochemical. AI dapat digunakan untuk sistem pengendalian kualitas otomatis. Sistem ini memiliki kamera dan sensor yang dapat ditempatkan di berbagai titik jalur produksi untuk melacak parameter seperti komposisi kimia produk, kejernihan, atau kepadatan secara real-time. AI secara otomatis dapat menemukan cacat atau ketidaksesuaian dengan standar kualitas dan memberikan umpan balik kepada mesin produksi untuk memperbaikinya (Shao et al, 2021). Hal tersebut memastikan bahwa produk yang dibuat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, sehingga mengurangi jumlah produk yang cacat, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh keyakinan bahwa AI tidak hanya memiliki kemampuan untuk melakukan tugas rutin secara konsisten dan tanpa kelelahan, tetapi juga memiliki kemampuan untuk mempercepat inovasi dan penemuan baru dengan menganalisis data kompleks dan menemukan pola yang sulit dipahami manusia.

Selanjutnya, hasil wawancara menunjukkan bahwa kelima responden dari kelompok generasi milenial percaya bahwa, meskipun AI memiliki keunggulan dalam beberapa aspek, kemampuan manusia untuk memahami konteks, nuansa, dan kompleksitas kehidupan manusia tidak dapat disamai oleh AI. Responden juga menekankan pentingnya intuisi, pengalaman, dan nilai-nilai yang dimiliki manusia. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sultan (2021) bahwa AI saat ini belum mampu menunjukkan respon pribadi dan emosi seperti manusia. AI hanya dapat memberikan respons sesuai dengan apa yang telah diprogramkan, bukan respons spontan yang dipengaruhi oleh pengalaman dan emosi pribadi. Selain itu, AI belum memiliki kemampuan intuitif seperti manusia untuk memecahkan masalah atau membuat keputusan berdasarkan pengalaman (Alkhalifa, E., dan Lamia, N., 2021). Oleh karena itu, AI kurang memahami hal-hal seperti budaya, norma sosial, dan pengalaman hidup manusia yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak (Jobin, Ienca, dan Vayena, 2019). Responden juga menekankan bahwa AI tidak dapat memberikan aspek kemanusiaan seperti kreativitas, hubungan antarpribadi, emosi, empati, dan kemampuan untuk belajar dan berkembang dari pengalaman. Kesamaan ini mencerminkan keyakinan bahwa kemajuan AI

tidak dapat sepenuhnya menggantikan keunggulan manusia, dan bahwa AI dan manusia harus bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dan memecahkan masalah bersama-sama. Dengan bekerja sama, AI dan manusia dapat memanfaatkan kelebihan masing-masing untuk melengkapi kelemahan yang dimiliki. Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28) Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut. (Gazali Salim et al. 2024 : 63)

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam pandangan antara generasi milenial dan generasi Z terhadap kehadiran dan penggunaan sistem AI dalam kehidupan sehari-hari. Generasi milenial cenderung menunjukkan ketidaknyamanan dalam berinteraksi dengan AI untuk transaksi rutin, meragukan kemampuan AI untuk meningkatkan kebahagiaan, dan skeptis terhadap kemampuan AI untuk melampaui manusia dalam beberapa aspek. Sementara itu, generasi Z memiliki kecenderungan yang lebih positif terhadap penggunaan AI dan yakin bahwa AI dapat bekerja lebih baik daripada manusia dalam beberapa situasi, tetapi tetap meragukan kemampuan AI untuk meningkatkan kebahagiaan. Selain itu, penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kebahagiaan manusia lebih terkait dengan aspek-aspek manusiawi daripada teknologi AI. Meskipun AI telah maju, masih ada kebutuhan akan interaksi manusia yang empatik dan responsif untuk memenuhi kebutuhan emosional manusia. Implikasi dari temuan ini menunjukkan pentingnya memahami perbedaan sikap antara kedua generasi dalam merancang strategi penerimaan teknologi AI yang efektif. Menyesuaikan pendekatan dengan preferensi masing-masing generasi dapat memfasilitasi adopsi yang lebih luas dan berkelanjutan dari teknologi AI di masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-t](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-t)
- Alkhalifa, E., & Lamia, N. (2021). Closing the gap: Why common-sense reasoning still eludes AI. *Communications of the ACM*, 64(6), 58-67.

- Al-Sharafi, M. A., Al-Emran, M., Arpaci, I., Iahad, N. A., AlQudah, A. A., Iranmanesh, M., & Al-Qaysi, N. (2023). Generation Z use of artificial intelligence products and its impact on environmental sustainability: A cross-cultural comparison. *Computers in Human Behavior*, 143, 107708.
- Aziz Sholeh, Abdul et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82-96.
- Cho, S.-A., & Jeon, Y. J. J. (2023, March 28). The decision-making process regarding the continuance intention of using branded apps: An integrated approach to the PAM and the TPB. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- De Barros Neto, J. P., & de Oliveira, L. P. (2023a). Study on the perception of Generation Z in relation to robotized selection processes. *International Robotics & Automation Journal*, 9(3), 99–107. <https://doi.org/10.15406/iratj.2023.09.00271>
- DeVellis, R. F. (2016). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). Sage Publications.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics: North American edition*. SAGE.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., et al. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Harlan, W. R. (2016). Reliabilitas dan validitas penelitian kualitatif. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(1), 28-37.
- Javaid, M., Halim, A., & Singh, R. P. (2023a). A study on ChatGPT for Industry 4.0: Background, potentials, challenges, and eventualities. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2949948823000033>
- Jobin, A., Ienca, M., & Vayena, E. (2019). Artificial intelligence: the global landscape of ethics. *Nature Electronics*, 2(10), 509-519.
- Komalasari, K. (2013). *Analisis Regresi Linier Berganda: Asumsi Klasik dan Interpretasi Koefisien Regresi*. Deepublish.
- Komalasari, K., et al. (2022). Prinsip character of a leader pada Generasi Z. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 6(1), 77. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v6i1.4960>
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)*, 6(2), 27-36.
- Kumala Dewi, I., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, UNTAG Surabaya*, 23-36.

- Li, L., Wang, Q., & Li, J. (2022, October 26). Examining continuance intention of online learning during COVID-19 pandemic: Incorporating the theory of planned behavior into the expectation–confirmation model. *Frontiers*. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.1046407/full>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.
- Manyika, J., et al. (2017). What the future of work will mean for jobs, skills, and wages. McKinsey Global Institute.
- McKinsey Global Institute. (2017). Artificial intelligence: The next digital frontier? Discussion paper. McKinsey & Company.
- Mohammed, Z. (2019). Artificial intelligence definition, ethics, and standards. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/332548325\\_Artificial\\_Intelligence\\_Definition\\_on\\_Ethics\\_and\\_Standards](https://www.researchgate.net/publication/332548325_Artificial_Intelligence_Definition_on_Ethics_and_Standards)
- Montemayor, C., Halpern, J., & Fairweather, A. (2022). In principle obstacles for empathic AI: Why we can't replace human empathy in healthcare. *AI & Society*. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8149918/>
- P., S. A. (n.d.). Initial validation of the general attitudes towards artificial intelligence scale. *Computers in Human Behavior Reports*. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34235291>
- Poola, I., & Božić, V. (2017). How artificial intelligence is impacting real life every day. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/321348028\\_How\\_Artificial\\_Intelligence\\_in\\_Impacting\\_Real\\_Life\\_Every\\_day](https://www.researchgate.net/publication/321348028_How_Artificial_Intelligence_in_Impacting_Real_Life_Every_day)
- Russell, S. J. (2016). *Artificial Intelligence: A modern approach*. Pearson.
- Salim Gazali, et al. (2024). *Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka*, 1-98.
- Schepman, A., & Rodway, P. (2022). The general attitudes towards artificial intelligence scale (GAAT): Confirmatory validation and associations with personality, corporate distrust, and general trust. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 39(13), 2724–2741. <https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2085400>
- Shao, T., et al. (2021). Industrial artificial intelligence: Application, challenges, and future outlook. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 1-13.
- Shih, W. (2020). Voice revolution. *Library Technology Reports*. Retrieved from <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/7361/10126>
- Song, H. G., & Jo, H. (2023, February 7). Understanding the continuance intention of omnichannel: Combining TAM and TPB. *MDPI*. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/4/3039>
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk penelitian*. CV Alfabeta.

- Sultan, S. (2021). Limitations of artificial intelligence. Retrieved from <https://repository.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=12113&context=theses>
- Sutrisna, C. (2021a). Aspek hukum perlindungan data pribadi dan kondisi darurat kebocoran. Retrieved from <https://www.neliti.com/id/publications/549227/aspek-hukum-perlindungan-data-pribadi-dan-kondisi-darurat-kebocoran-atas-data-pr>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2022). Using multivariate statistics. Pearson India Education Services.
- Wang, Y., & Yang, J. (2021). How artificial intelligence shapes human happiness: A qualitative study. *Journal of Artificial Intelligence and Social Science*, 2(1), 12-20.