Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (3) 2026, Page: 52012-52026

Eksplorasi Artificial Intelligence Pt Bank Central Asia Tbk Sulawesi Utara Cabang Kotamobagu: Psikologis dan Produktivitas Gen Z

I Made Widyadnyana Suarna[1]
[1]**Universitas Sam Ratulangi**
isuwarna062@student.unsrat.ac.id

Published: November, 2026

ABSTRACT

Perkembangan Artificial Intelligence (AI) dalam lingkungan kerja mendorong perubahan pada cara karyawan memperoleh informasi, menyelesaikan pekerjaan, dan beradaptasi dengan teknologi digital, termasuk pada sektor perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lived experience karyawan Generasi Z dalam berinteraksi dengan Artificial Intelligence di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu serta memahami makna subjektif penggunaan AI dalam kaitannya dengan kesejahteraan psikologis dan produktivitas kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma fenomenologi deskriptif. Informan penelitian terdiri atas delapan karyawan Generasi Z sebagai informan utama dan satu informan kunci, yaitu Kepala KCP Kotamobagu. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan epoché, horizontalization, reduksi fenomenologis, deskripsi tekstural dan struktural, serta sintesis esensi pengalaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Generasi Z memaknai AI sebagai teknologi pendukung yang membantu pencarian informasi, pembelajaran, pemahaman materi, rangkuman, dan pengembangan ide. AI belum menjadi sistem operasional utama karena pelaksanaan pekerjaan tetap mengacu pada sistem internal, prosedur, ketentuan perusahaan, serta pertimbangan manusia. Penggunaan AI dipersepsikan membantu efisiensi dan mendukung produktivitas, tetapi tetap memerlukan verifikasi, ketelitian, kompetensi, dan kemandirian berpikir. Dari aspek kesejahteraan psikologis, AI memberikan kemudahan dan antusiasme, sekaligus menghadirkan kesadaran terhadap risiko ketergantungan dan penyalahgunaan teknologi. Kesimpulannya, pengalaman Generasi Z dalam menggunakan AI merupakan proses adaptasi yang menuntut keseimbangan antara pemanfaatan teknologi, kemampuan manusia, ketentuan organisasi, dan kondisi psikologis karyawan.

Kata Kunci : Artificial Intelligence, Generasi Z, lived experience, kesejahteraan psikologis, produktivitas kerja, fenomenologi. Pengendalian Internal, Kompetensi SDM, Moralitas, Sistem Whistleblowing, Pencegahan Kecurangan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan Artificial Intelligence (AI) telah menjadi salah satu pendorong utama transformasi dunia kerja dalam beberapa tahun terakhir. AI tidak lagi terbatas pada aktivitas komputasi atau otomatisasi teknis, tetapi semakin digunakan untuk mendukung pencarian informasi, pengolahan data, pengambilan keputusan, komunikasi, pembelajaran, pelayanan, hingga penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Perubahan tersebut menjadikan hubungan antara manusia dan teknologi semakin dekat serta mengubah cara pekerjaan dirancang dan dilaksanakan. Pereira et al. (2023) menunjukkan bahwa literatur mengenai AI dan hasil kerja telah berkembang pesat karena AI dapat menghasilkan peluang sekaligus tantangan bagi organisasi dan karyawan. Pada tingkat organisasi, AI berpotensi meningkatkan efisiensi dan kinerja, sedangkan pada tingkat individu teknologi tersebut dapat mengubah pengalaman kerja, tuntutan keterampilan, serta cara karyawan berinteraksi dengan pekerjaan. Perubahan ini menunjukkan bahwa pembahasan AI dalam dunia kerja tidak cukup hanya diarahkan pada kemampuan teknologinya, tetapi juga perlu memperhatikan bagaimana teknologi tersebut dialami dan dimaknai oleh manusia yang menggunakannya.

Perkembangan tersebut juga terlihat dari meningkatnya perhatian akademik terhadap hubungan manusia dan AI di tempat kerja. Bankins et al. (2024), melalui tinjauan multilevel terhadap penelitian empiris, menunjukkan bahwa kajian AI dalam organisasi berkembang pada beberapa tema

utama, yaitu kolaborasi manusia–AI, persepsi terhadap kemampuan manusia dan algoritma, sikap pekerja terhadap AI, penggunaan AI sebagai mekanisme pengendalian, serta implikasinya terhadap tenaga kerja. Pemetaan tersebut memperlihatkan bahwa dampak AI tidak bersifat tunggal atau seragam. AI dapat berfungsi sebagai sumber daya yang membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan, tetapi pada kondisi tertentu juga dapat menciptakan tuntutan baru berupa kebutuhan peningkatan keterampilan, technology overload, perubahan peran, dan kekhawatiran terhadap masa depan pekerjaan. Dengan demikian, perkembangan pemikiran mengenai AI dalam organisasi telah bergeser dari pertanyaan sederhana mengenai apakah AI menggantikan manusia menuju pertanyaan yang lebih kompleks mengenai bagaimana manusia dan AI dapat berkolaborasi, bagaimana pekerjaan berubah, serta bagaimana karyawan merespons perubahan tersebut (Bankins et al., 2024; Zirar et al., 2023).

Dalam perspektif produktivitas, bukti empiris menunjukkan bahwa AI dapat memberikan manfaat nyata, tetapi manfaat tersebut tidak selalu sama bagi setiap pekerja dan konteks pekerjaan. Brynjolfsson et al. (2025), berdasarkan penelitian terhadap 5.172 agen layanan pelanggan, menemukan bahwa penggunaan asisten berbasis generative AI meningkatkan produktivitas rata-rata sebesar 15% yang diukur melalui jumlah masalah pelanggan yang diselesaikan per jam. Namun, peningkatan tersebut berbeda berdasarkan pengalaman dan tingkat keterampilan pekerja. Temuan ini memperlihatkan bahwa AI dapat menjadi alat peningkat produktivitas, tetapi hasilnya sangat bergantung pada karakteristik individu dan konteks pekerjaan. Shaikh et al. (2023) juga menemukan hubungan positif antara AI dan produktivitas karyawan, dengan knowledge sharing serta mental health and well-being menjadi mekanisme penting dalam hubungan tersebut. Li et al. (2023) melalui studi kualitatif pada institusi kesehatan menunjukkan bahwa penerapan AI dapat mendukung praktik manajemen sumber daya manusia dan kinerja organisasi, tetapi dampaknya tetap dipengaruhi karakteristik organisasi dan konteks implementasinya. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa produktivitas dalam lingkungan kerja berbasis AI sebaiknya tidak dipahami semata-mata sebagai peningkatan kecepatan kerja, melainkan sebagai hasil interaksi antara teknologi, kemampuan manusia, proses kerja, pengetahuan, dan kondisi organisasi.

Pada sisi lain, peningkatan produktivitas tidak secara otomatis berarti peningkatan kesejahteraan psikologis karyawan. Inilah salah satu perdebatan penting dalam literatur AI dan dunia kerja. Sebagian penelitian menempatkan AI sebagai sumber daya yang dapat mengurangi beban pekerjaan, membantu memperoleh informasi, mempercepat penyelesaian tugas, dan meningkatkan kemampuan karyawan. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat menghasilkan tuntutan psikologis baru. Konuk et al. (2023) menemukan bahwa digitalisasi tempat kerja dan kecemasan terhadap AI berkaitan dengan kondisi kesejahteraan psikologis pekerja. Zirar et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pekerja dapat memandang AI secara ambivalen: di satu sisi AI memberikan peluang untuk meningkatkan kemampuan manusia, sedangkan di sisi lain AI dapat dipersepsikan sebagai ancaman terhadap keberlangsungan pekerjaan. Dengan demikian, perdebatan penelitian tidak semata-mata berada pada pertanyaan apakah AI memberikan dampak positif atau negatif, tetapi pada bagaimana karyawan menilai, mengalami, dan merespons teknologi tersebut dalam konteks pekerjaan tertentu.

Grand theory yang relevan untuk memahami hubungan tersebut adalah Job Demands–Resources (JD-R) Model. Perspektif JD-R memandang bahwa pengalaman kerja terbentuk melalui interaksi antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia bagi karyawan. Dalam konteks AI, teknologi dapat berperan sebagai job resource ketika membantu karyawan memperoleh informasi, mengurangi pekerjaan repetitif, meningkatkan kemampuan menyelesaikan tugas, dan mendukung pembelajaran. Namun, AI juga dapat menjadi job demand ketika penggunaannya menuntut adaptasi terus-menerus, peningkatan keterampilan, pengelolaan informasi yang semakin kompleks, atau menimbulkan kecemasan terhadap perubahan pekerjaan. Valtonen et al. (2025) menunjukkan bahwa adopsi AI tidak secara langsung menentukan kesejahteraan karyawan, tetapi memengaruhinya melalui faktor pekerjaan seperti optimalisasi tugas dan keamanan kerja. Perspektif ini penting karena memperlihatkan bahwa dampak AI terhadap kesejahteraan psikologis tidak dapat dipahami secara

deterministik; pengalaman karyawan dipengaruhi oleh bagaimana AI diintegrasikan ke dalam pekerjaan dan bagaimana individu menilai perubahan tersebut.

Perkembangan teori dan temuan empiris tersebut memiliki relevansi yang kuat terhadap Generasi Z sebagai kelompok tenaga kerja yang semakin memasuki organisasi. Benítez-Márquez et al. (2022) menunjukkan bahwa penelitian mengenai Generasi Z di tempat kerja berkembang pada tema sikap, kepemimpinan, karier, pembelajaran, dan pengelolaan generasi. Kedekatan Generasi Z dengan lingkungan digital menjadikan kelompok ini relevan untuk dikaji dalam konteks perkembangan AI. Namun, kedekatan dengan teknologi tidak berarti bahwa seluruh pengalaman Generasi Z terhadap AI bersifat positif atau seragam. Penggunaan teknologi tetap dapat memunculkan kebutuhan adaptasi, kekhawatiran, perubahan pola kerja, serta tuntutan untuk mempertahankan kemampuan manusia. Oleh sebab itu, pengalaman Generasi Z terhadap AI perlu dilihat melalui perspektif yang memberikan ruang bagi pengalaman subjektif, bukan hanya melalui ukuran penerimaan teknologi atau produktivitas yang bersifat kuantitatif.

Konteks tersebut menjadi semakin penting dalam sektor perbankan. Industri perbankan merupakan sektor yang sangat bergantung pada teknologi informasi, pengolahan data, keamanan, ketelitian, pelayanan, dan kepatuhan terhadap prosedur. AI dapat memberikan dukungan terhadap aktivitas tertentu, tetapi pekerjaan perbankan tetap membutuhkan pertimbangan manusia, verifikasi informasi, komunikasi dengan nasabah, akurasi, tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap sistem dan prosedur organisasi. Basu et al. (2023) menunjukkan bahwa interaksi AI-HRM dapat menghasilkan konfigurasi yang berbeda tergantung pada jenis AI, pola adopsi, serta cara teknologi tersebut diterapkan dalam organisasi. Dengan demikian, keberadaan AI dalam organisasi tidak berarti seluruh pekerjaan otomatis berpindah kepada sistem AI. Sebaliknya, hubungan manusia dan AI dapat membentuk pola kerja baru yang menempatkan teknologi sebagai pendukung sekaligus menuntut kompetensi manusia yang tetap kuat.

Kondisi tersebut terlihat pada PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu yang menjadi konteks spesifik penelitian ini. Berdasarkan tesis yang menjadi dasar penelitian, KCP Kotamobagu memiliki delapan karyawan Generasi Z yang bekerja pada posisi Customer Service, Teller, Back Office, dan Administrasi. Pra-observasi penelitian pada Maret 2026 menunjukkan bahwa karyawan muda telah mengenal dan menggunakan teknologi AI, termasuk AI generatif seperti ChatGPT dan Gemini, terutama untuk pencarian informasi, pembelajaran, pemahaman materi, pengembangan ide, dan dukungan terhadap penyelesaian aktivitas tertentu. Akan tetapi, penggunaan AI publik tersebut belum menjadi sistem operasional utama dalam pekerjaan perbankan. Aktivitas operasional tetap mengacu pada sistem internal perusahaan, prosedur, ketentuan organisasi, kompetensi, ketelitian, serta pertimbangan manusia. Kondisi tersebut menciptakan fenomena yang menarik karena AI hadir dalam pengalaman kerja karyawan, tetapi tidak sepenuhnya menggantikan sistem kerja formal yang berlaku di organisasi.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pengalaman karyawan Generasi Z terhadap AI memiliki dimensi yang lebih luas daripada sekadar efisiensi. AI dapat memberikan rasa terbantu dan antusias karena memudahkan pencarian informasi serta proses pembelajaran, tetapi pada saat yang sama karyawan menyadari adanya risiko ketergantungan, penyalahgunaan teknologi, serta perubahan kebutuhan tenaga kerja. Temuan awal tersebut sejalan dengan penelitian Valtonen et al. (2025) yang menegaskan bahwa hubungan AI dengan kesejahteraan karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor pekerjaan yang muncul dari implementasi teknologi. García-Madurga et al. (2024) juga menunjukkan melalui systematic review bahwa penelitian AI dan workplace well-being telah berkembang pada isu dukungan psikologis, identifikasi risiko psikososial, pelatihan, dan pengembangan, tetapi masih terdapat kebutuhan untuk memahami bagaimana teknologi tersebut benar-benar dialami oleh individu dalam konteks kerja tertentu.

Analisis terhadap pola metodologi penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa penelitian AI di tempat kerja masih banyak menggunakan survei kuantitatif, structural equation modeling, eksperimen, systematic literature review, bibliometric analysis, dan studi kasus. Bankins et al. (2024) menunjukkan bahwa survei dan eksperimen merupakan metode yang dominan dalam penelitian empiris mengenai kolaborasi manusia–AI, sedangkan penelitian dengan wawancara dan studi kasus memiliki ruang yang lebih terbatas. Penelitian Shaikh et al. (2023), misalnya, menggunakan pendekatan kuantitatif dan PLS untuk menguji hubungan AI dengan produktivitas, sedangkan Valtonen et al. (2025) menggunakan survei dan structural equation modeling untuk menguji hubungan AI dengan employee well-being. Pendekatan tersebut penting untuk menguji hubungan antarvariabel, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana karyawan mengalami kemudahan, kekhawatiran, adaptasi, kemandirian berpikir, dan pemaknaan terhadap AI dalam kehidupan kerja sehari-hari. Oleh karena itu, pendekatan fenomenologi menjadi relevan ketika tujuan penelitian bukan mengukur seberapa besar pengaruh AI, tetapi memahami esensi pengalaman individu yang berinteraksi langsung dengan fenomena tersebut.

Berdasarkan telaah tersebut, research gap penelitian ini terletak pada gap konteks, subjek, dan pengalaman. Pertama, sebagian penelitian AI lebih banyak berfokus pada produktivitas, efisiensi, adopsi teknologi, kinerja organisasi, atau praktik HRM, sedangkan pengalaman subjektif karyawan masih relatif kurang dieksplorasi. Kedua, penelitian mengenai Generasi Z telah berkembang, tetapi integrasi antara Generasi Z, AI, kesejahteraan psikologis, dan produktivitas dalam konteks pekerjaan perbankan Indonesia masih terbatas. Ketiga, penelitian tentang kesejahteraan karyawan menunjukkan bahwa AI dapat memberikan manfaat maupun tuntutan psikologis, tetapi mekanisme pengalaman tersebut sangat bergantung pada konteks organisasi dan cara karyawan memaknai teknologi. Keempat, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengeksplorasi lived experience karyawan Generasi Z dalam berinteraksi dengan AI pada PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu. Dengan demikian, penelitian ini tidak diarahkan untuk menentukan apakah AI secara umum meningkatkan atau menurunkan produktivitas dan kesejahteraan, tetapi untuk memahami bagaimana pengalaman tersebut terbentuk dari interaksi antara individu, teknologi, sistem kerja, prosedur organisasi, dan tuntutan adaptasi.

Novelty penelitian ini terletak pada penggabungan perspektif lived experience Generasi Z dengan fenomena penggunaan AI dalam lingkungan kerja perbankan, khususnya untuk memahami keterkaitannya dengan kesejahteraan psikologis dan produktivitas kerja. Penelitian ini memberikan perhatian pada makna yang dibentuk karyawan melalui proses mengenal, menggunakan, menyesuaikan, dan memaknai AI. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi deskriptif, penelitian tidak menempatkan AI sebagai pengganti manusia, tetapi sebagai bagian dari pengalaman kerja yang dapat memberikan kemudahan sekaligus tuntutan untuk mempertahankan kemandirian berpikir, kemampuan beradaptasi, ketelitian, dan tanggung jawab. Fokus tersebut diharapkan dapat memperluas kajian AI dalam manajemen sumber daya manusia dari orientasi yang semata-mata teknis dan kuantitatif menuju pemahaman yang lebih human-centered mengenai pengalaman karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lived experience karyawan Generasi Z dalam berinteraksi dengan Artificial Intelligence di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu serta memahami bagaimana pengalaman tersebut dimaknai dalam kaitannya dengan kesejahteraan psikologis dan produktivitas kerja. Secara khusus, penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana karyawan mengalami penggunaan AI, bagaimana mereka memaknai manfaat dan tantangannya, bagaimana mereka beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, serta bagaimana AI diposisikan sebagai teknologi pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan perbankan. Melalui pemahaman tersebut, penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis terhadap kajian human–AI interaction dan employee experience serta kontribusi praktis bagi organisasi dalam mengembangkan pola pemanfaatan AI yang tetap menempatkan kompetensi, pertimbangan, kemandirian, dan kesejahteraan manusia sebagai bagian penting dari proses kerja.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi deskriptif. Desain tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada eksplorasi pengalaman hidup (lived experience) karyawan Generasi Z ketika berinteraksi dengan Artificial Intelligence (AI) dalam lingkungan kerja perbankan, serta bagaimana pengalaman tersebut dimaknai dalam kaitannya dengan kondisi psikologis dan produktivitas kerja. Fenomenologi deskriptif memungkinkan peneliti memahami fenomena sebagaimana dialami dan dideskripsikan oleh partisipan, dengan perhatian pada makna serta esensi pengalaman yang muncul dari kesadaran partisipan. Ray et al. (2023) menjelaskan bahwa fenomenologi deskriptif berorientasi pada pemahaman pengalaman hidup sebagaimana dialami secara langsung, sedangkan Sinfield et al. (2023) menegaskan bahwa tujuan utama fenomenologi deskriptif adalah mengklarifikasi makna esensial suatu fenomena berdasarkan pengalaman orang pertama. Pendekatan ini sesuai dengan karakter penelitian karena AI dalam konteks penelitian tidak diasumsikan secara apriori sebagai faktor yang selalu meningkatkan atau menurunkan produktivitas dan kesejahteraan, tetapi dipahami berdasarkan pengalaman dan pemaknaan karyawan yang mengalaminya. Pendekatan fenomenologi juga memberikan ruang untuk memahami kompleksitas pengalaman manusia dalam konteks sosial dan organisasi (Vagle, 2021; Neubauer et al., 2021).

Lokasi penelitian adalah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kotamobagu, Sulawesi Utara. Unit analisis penelitian adalah karyawan Generasi Z yang bekerja di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu dan memiliki pengalaman menggunakan atau berinteraksi dengan AI atau teknologi digital yang berkaitan dengan aktivitas pekerjaan. Berdasarkan tesis, kriteria informan utama meliputi karyawan berusia 22–29 tahun, bekerja di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu, memiliki pengalaman menggunakan atau berinteraksi dengan AI atau teknologi digital yang berkaitan dengan pekerjaan, mampu menceritakan pengalaman, persepsi, respons, dan pemaknaan secara mendalam, serta bersedia menjadi informan penelitian. Pemilihan informan dilakukan menggunakan purposive sampling karena informan dipilih secara sengaja berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian fenomenologi, kecukupan informan lebih ditentukan oleh kedalaman dan relevansi informasi daripada ukuran sampel yang besar. Pendekatan serupa digunakan dalam penelitian fenomenologi yang menempatkan pengalaman partisipan sebagai sumber utama pemahaman terhadap suatu fenomena (Kauppi et al., 2022; Moore, 2023; Nair et al., 2022).

Subjek penelitian berjumlah sembilan informan yang terdiri atas delapan informan utama dan satu informan kunci. Delapan informan utama merupakan karyawan Generasi Z yang bekerja di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu, sedangkan informan kunci adalah Kepala KCP Kotamobagu. Informan utama diposisikan sebagai sumber utama data karena memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan AI dan teknologi digital dalam aktivitas kerja. Sementara itu, informan kunci memberikan informasi pendukung mengenai kondisi lingkungan kerja, penggunaan teknologi, sistem operasional, dan konteks organisasi. Keberadaan informan kunci juga digunakan sebagai bagian dari triangulasi sumber untuk membantu mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari informan utama. Strategi tersebut sejalan dengan prinsip penelitian fenomenologis yang menempatkan narasi pengalaman langsung sebagai sumber utama, sementara informasi kontekstual digunakan untuk memperkaya pemahaman terhadap fenomena yang diteliti (Becker & Schad, 2022; Nair et al., 2022). Dengan demikian, penelitian tidak diarahkan untuk melakukan generalisasi statistik terhadap seluruh karyawan perbankan, melainkan menghasilkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman karyawan Generasi Z dalam konteks organisasi yang diteliti.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan delapan informan utama dan satu informan kunci. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan yang terarah sekaligus memberikan ruang kepada informan untuk menceritakan pengalaman secara bebas dan mendalam. Data primer mencakup narasi pengalaman, persepsi, respons emosional, bentuk

interaksi, serta pemaknaan informan terhadap AI dan teknologi digital dalam lingkungan kerja. Teknik wawancara mendalam sesuai dengan karakter fenomenologi karena pengalaman hidup tidak hanya membutuhkan jawaban faktual, tetapi juga penjelasan mengenai bagaimana suatu pengalaman dirasakan, dipahami, dan dimaknai oleh individu. Becker dan Schad (2022) menekankan pentingnya eksplorasi pengalaman hidup secara mendalam dalam penelitian fenomenologis, sedangkan Moore (2023) menunjukkan bahwa wawancara dapat digunakan untuk mengungkap struktur dan makna pengalaman subjektif partisipan.

Selain wawancara, penelitian menggunakan observasi untuk memperoleh pemahaman mengenai lingkungan kerja digital di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu. Observasi diarahkan pada penggunaan sistem informasi internal perusahaan, fasilitas digital pelayanan nasabah, lingkungan kerja, serta bentuk pemanfaatan AI apabila digunakan sebagai pendukung aktivitas pekerjaan. Data observasi digunakan untuk melengkapi narasi hasil wawancara sehingga pengalaman informan tidak dipahami secara terpisah dari konteks tempat pengalaman tersebut berlangsung. Dokumentasi juga digunakan sebagai sumber data pendukung, yang mencakup catatan lapangan, rekaman wawancara dengan izin informan, serta dokumen relevan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dan lingkungan kerja. Penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data memungkinkan peneliti membandingkan informasi dari berbagai sumber dan memperkuat kredibilitas temuan. Dalam penelitian kualitatif fenomenologis, kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat membantu menghasilkan gambaran pengalaman yang lebih kontekstual dan mendalam (Bergold & Thomas, 2021; Sinfield et al., 2023).

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri karena peneliti terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan, pengamatan, interpretasi, dan analisis data. Instrumen pendukung berupa pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, catatan lapangan, serta dokumentasi penelitian. Pedoman wawancara disusun berdasarkan fokus penelitian mengenai pengalaman karyawan Generasi Z dalam berinteraksi dengan AI, khususnya berkaitan dengan respons emosional, persepsi dan interaksi, serta makna adaptasi terhadap teknologi. Dalam proses penelitian, peneliti menerapkan epoché atau bracketing dengan menangguhkan asumsi, prasangka, dan pengetahuan awal mengenai AI, produktivitas kerja, serta kesejahteraan psikologis. Bracketing digunakan agar interpretasi lebih berorientasi pada pengalaman yang disampaikan informan daripada pada asumsi awal peneliti. Dalam penelitian fenomenologi, bracketing merupakan bagian penting dari upaya mempertahankan keterbukaan terhadap pengalaman yang dideskripsikan partisipan (Zahavi, 2021; Neubauer et al., 2021).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis fenomenologi deskriptif melalui beberapa tahapan yang saling berhubungan. Tahap pertama adalah epoché atau bracketing, yaitu peneliti menangguhkan asumsi dan pengetahuan awal mengenai fenomena agar pengalaman informan dapat dipahami secara terbuka. Tahap kedua adalah horizontalization, yaitu mengidentifikasi seluruh pernyataan penting dari transkrip wawancara dan memperlakukannya secara setara sebagai data yang berpotensi menjelaskan pengalaman informan. Tahap ketiga adalah reduction and elimination, yaitu menyeleksi pernyataan yang memiliki relevansi dengan pengalaman inti dan dapat digunakan untuk membentuk makna. Tahap berikutnya adalah penyusunan textural description untuk menjelaskan apa yang dialami informan dan structural description untuk menjelaskan bagaimana pengalaman tersebut terbentuk dalam konteks, situasi, dan kondisi tertentu. Tahap terakhir adalah synthesis of meaning and essence, yaitu mengintegrasikan deskripsi tekstural dan struktural untuk memperoleh esensi pengalaman karyawan Generasi Z dalam berinteraksi dengan AI. Tahapan tersebut sejalan dengan prinsip analisis fenomenologi deskriptif yang menempatkan pengalaman subjektif dan pencarian struktur esensial sebagai pusat analisis (Nair et al., 2022; Moore, 2023; Sinfield et al., 2023). Dengan proses tersebut, analisis tidak diarahkan untuk mengubah data pengalaman menjadi angka, tetapi untuk menemukan pola makna yang muncul secara konsisten dari narasi informan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, member checking, refleksivitas peneliti, dan thick description. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari delapan karyawan Generasi Z sebagai informan utama dengan informasi dari Kepala KCP Kotamobagu sebagai informan kunci. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau ringkasan interpretasi kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara pemaknaan peneliti dan maksud informan. Refleksivitas dilakukan dengan mencatat dan mengevaluasi asumsi peneliti selama proses penelitian, terutama melalui penerapan epoché. Sementara itu, thick description digunakan untuk memberikan gambaran kontekstual mengenai lingkungan kerja dan pengalaman informan sehingga pembaca dapat memahami fenomena secara utuh. Praktik refleksivitas, deskripsi mendalam, dan transparansi proses analisis merupakan aspek penting dalam meningkatkan rigor penelitian fenomenologis (Dahal, 2022; Ray et al., 2023; Sinfield et al., 2023).

Secara keseluruhan, rancangan metodologis penelitian ini menempatkan pengalaman karyawan Generasi Z sebagai pusat eksplorasi, sedangkan AI dipahami sebagai fenomena teknologi yang hadir dalam konteks pekerjaan perbankan dan dimaknai secara subjektif oleh penggunanya. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian menggambarkan bukan hanya manfaat AI terhadap kemudahan dan efisiensi aktivitas tertentu, tetapi juga pengalaman psikologis, proses adaptasi, kesadaran terhadap risiko ketergantungan, serta hubungan antara teknologi, kompetensi manusia, prosedur organisasi, dan produktivitas kerja. Pemilihan fenomenologi deskriptif juga memungkinkan penelitian menghasilkan esensi pengalaman berdasarkan perspektif informan, sehingga temuan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan manusia dan AI pada lingkungan kerja perbankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Informan dan Konteks Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu, Sulawesi Utara, dengan fokus pada pengalaman karyawan Generasi Z dalam berinteraksi dengan Artificial Intelligence (AI), khususnya dalam kaitannya dengan produktivitas kerja dan kesejahteraan psikologis. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap delapan informan utama yang berasal dari kelompok Generasi Z dan satu informan kunci, yaitu Kepala KCP Kotamobagu. Informan utama memiliki rentang usia 22–24 tahun dengan masa kerja antara empat bulan sampai satu tahun dua bulan. Variasi posisi kerja meliputi Customer Service, Teller, Back Office, dan Administrasi. Informan kunci berusia 53 tahun dengan masa kerja 29 tahun dan digunakan untuk memberikan informasi pendukung sekaligus melakukan triangulasi terhadap pengalaman informan utama.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode	Inisial	Jabatan	Usia	Lama Bekerja	Keterangan
I1	AN	Customer Service	23 tahun	1 tahun 2 bulan	Informan utama
I2	BP	Kepala KCP	53 tahun	29 tahun	Informan kunci
I3	CY	Customer Service	22 tahun	5 bulan	Informan utama
I4	DK	Teller	22 tahun	4 bulan	Informan utama
I5	ER	Teller	23 tahun	5 bulan	Informan utama
I6	FS	Customer Service	22 tahun	4 bulan	Informan utama
I7	GT	Back Office	24 tahun	5 bulan	Informan utama
I8	HW	Administrasi	22 tahun	4 bulan	Informan utama
I9	IR	Teller	22 tahun	5 bulan	Informan utama

Sumber: Data primer hasil wawancara peneliti (2026).

Karakteristik tersebut memperlihatkan bahwa informan utama merupakan karyawan yang relatif berada pada tahap awal perjalanan karier. Kondisi ini menjadi konteks penting dalam

memahami pengalaman mereka terhadap teknologi AI karena penggunaan teknologi tidak berdiri sendiri, tetapi berlangsung bersamaan dengan proses pembentukan pengalaman kerja, penguasaan prosedur, dan adaptasi terhadap lingkungan organisasi. Adanya variasi posisi juga memperlihatkan bahwa pengalaman terhadap AI tidak hanya berasal dari satu jenis pekerjaan.

Hasil analisis fenomenologis terhadap data wawancara menghasilkan lima tema utama, yaitu pengalaman mengenal AI, pengalaman menggunakan AI dalam mendukung pekerjaan, pengalaman mengenai manfaat dan kendala AI, pengalaman mengenai produktivitas kerja, serta pengalaman mengenai kesejahteraan psikologis. Kelima tema tersebut tidak berdiri secara terpisah, tetapi saling berhubungan dalam membentuk pengalaman karyawan Generasi Z terhadap perkembangan AI.

Tabel 2. Tema Utama Pengalaman Karyawan Generasi Z terhadap Artificial Intelligence

Tema	Temuan Utama
Mengenal AI	AI telah dikenal sebelum bekerja dan terutama dipahami sebagai alat pencarian informasi dan pembelajaran
Penggunaan AI	AI digunakan secara terbatas sebagai pendukung informasi, pembelajaran, rangkuman, referensi, dan brainstorming
Manfaat dan kendala	AI memudahkan pencarian informasi, tetapi informasi perlu diverifikasi karena dapat tidak sesuai dengan konteks pekerjaan
Produktivitas	AI membantu efisiensi pada aktivitas tertentu, tetapi bukan penentu utama produktivitas operasional
Kesejahteraan psikologis	AI menimbulkan rasa antusias dan terbantu, sekaligus kesadaran terhadap ketergantungan, penyalahgunaan, dan perubahan dunia kerja

Sumber: Data primer hasil wawancara dan hasil analisis fenomenologis peneliti (2026).

Pengalaman Mengenal Artificial Intelligence

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan telah mengenal Artificial Intelligence sebelum bekerja di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu. AI dikenal melalui perkembangan teknologi digital dan pengalaman pribadi, termasuk ketika informan masih berada di lingkungan pendidikan. Platform yang disebutkan informan antara lain ChatGPT, Meta AI, Perplexity, dan Gemini. Pemanfaatannya terutama berkaitan dengan pencarian informasi, memperoleh penjelasan mengenai suatu topik, pembelajaran, merangkum materi, dan mencari alternatif penyelesaian masalah.

Namun, terdapat perbedaan yang jelas antara pengalaman mengenal AI secara pribadi dengan penggunaan AI dalam lingkungan kerja. Informan memahami bahwa pekerjaan perbankan memiliki sistem informasi internal dan prosedur yang harus menjadi acuan utama. Informan I1, misalnya, menjelaskan bahwa informasi yang diperoleh dari AI publik tidak selalu sama dengan ketentuan yang berlaku di bank. Informan I3 juga menyampaikan bahwa setelah bekerja, penggunaan AI menjadi relatif terbatas karena perusahaan telah menyediakan aplikasi internal yang digunakan untuk memperoleh informasi pekerjaan.

Temuan ini menunjukkan bahwa familiaritas terhadap AI tidak secara otomatis menghasilkan integrasi AI ke dalam pekerjaan formal. AI telah menjadi bagian dari pengetahuan teknologi pribadi informan, tetapi sistem kerja organisasi tetap menjadi sumber utama dalam menjalankan tugas. Temuan tersebut sejalan dengan Bankins et al. (2024), yang menjelaskan bahwa dampak AI dalam organisasi dipengaruhi oleh konteks tempat teknologi tersebut diterapkan serta bagaimana manusia dan AI berinteraksi dalam proses kerja. Dengan demikian, keberadaan AI dalam pengalaman karyawan tidak dapat dipisahkan dari struktur organisasi, desain pekerjaan, dan aturan penggunaan teknologi.

Temuan ini juga memperkuat kajian Prikshat et al. (2023) mengenai AI-augmented HRM yang menunjukkan bahwa adopsi AI dalam organisasi tidak berlangsung secara seragam. Implementasi teknologi dipengaruhi oleh konteks organisasi, kesiapan sumber daya manusia, strategi, serta faktor

pendukung lainnya. Dalam penelitian ini, konteks tersebut terlihat dari adanya batas antara AI publik yang digunakan secara personal dan sistem internal BCA yang digunakan untuk pekerjaan operasional.

Penggunaan Artificial Intelligence sebagai Teknologi Pendukung

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa AI digunakan oleh informan terutama sebagai teknologi pendukung. Informan menggunakan AI untuk memperoleh informasi tambahan, memahami materi, merangkum informasi yang panjang, mencari referensi, dan melakukan brainstorming. Penggunaan tersebut terutama muncul ketika informan membutuhkan penjelasan tambahan atau menghadapi kesulitan dalam memahami informasi.

Informan I4 memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai fungsi AI sebagai alat bantu. Informan menggunakan AI untuk merangkum materi agar lebih mudah dipahami dan menggunakan AI untuk memperoleh ide ketika mengalami kebuntuan dalam berpikir. Dengan demikian, AI tidak mengambil alih keseluruhan proses pekerjaan, tetapi membantu pada tahap tertentu dalam proses memperoleh pengetahuan dan mengembangkan ide.

Pada sisi lain, penggunaan AI untuk pekerjaan operasional yang berkaitan langsung dengan pelayanan perbankan tetap dibatasi. Informan lebih mengutamakan aplikasi internal perusahaan, SOP, arahan atasan, dan sumber resmi lainnya. Informan kunci juga mengonfirmasi bahwa sistem atau program internal perusahaan menjadi dasar pekerjaan operasional, bukan platform AI publik. Pola tersebut memperlihatkan bentuk hubungan manusia–AI yang bersifat augmentatif, yaitu AI membantu kemampuan manusia tanpa menggantikan keseluruhan proses kerja. Zirar et al. (2023) menjelaskan bahwa AI di tempat kerja dapat meningkatkan kemampuan pekerja, tetapi keberhasilan koeksistensi manusia dan AI tetap membutuhkan keterampilan teknis sekaligus keterampilan manusia dan konseptual. Temuan penelitian ini memperlihatkan pola yang serupa: informan menerima manfaat AI, tetapi tetap mempertahankan kemampuan berpikir dan menggunakan sumber resmi organisasi.

Bankins et al. (2024) juga menempatkan human–AI collaboration sebagai salah satu tema penting dalam penelitian AI di organisasi. Perspektif tersebut membantu menjelaskan bahwa penggunaan AI tidak harus dipahami sebagai penggantian tenaga manusia. Dalam konteks KCP Kotamobagu, AI lebih banyak hadir sebagai alat bantu personal dalam proses informasi dan pembelajaran, sedangkan proses kerja formal tetap dikendalikan oleh sistem organisasi.

Manfaat dan Kendala Penggunaan Artificial Intelligence

Temuan penelitian menunjukkan adanya pengalaman yang bersifat ambivalen. AI memberikan manfaat dalam bentuk kemudahan memperoleh informasi, mempercepat pemahaman materi, membantu membuat rangkuman, dan memberikan alternatif ide. Manfaat tersebut terutama dirasakan ketika informan membutuhkan informasi tambahan atau menghadapi materi yang sulit dipahami.

Namun, manfaat tersebut berjalan bersamaan dengan kendala. Informan menyadari bahwa jawaban AI tidak selalu akurat atau sesuai dengan ketentuan perusahaan. Oleh karena itu, informasi dari AI tidak langsung digunakan sebagai dasar pekerjaan. Informan melakukan pengecekan dengan sistem internal, SOP, arahan atasan, atau sumber resmi perusahaan.

Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan AI tidak identik dengan kepercayaan penuh terhadap AI. Informan justru menunjukkan sikap selektif dan kritis. AI diterima sebagai sumber informasi tambahan, tetapi otoritas keputusan tetap berada pada manusia dan sistem resmi organisasi.

Shaikh et al. (2023) menemukan bahwa AI dapat berhubungan dengan produktivitas melalui mekanisme knowledge sharing dan well-being. Temuan tersebut menunjukkan sisi positif AI sebagai pendukung proses kerja, tetapi penelitian mereka menggunakan pendekatan kuantitatif pada sektor

kesehatan. Penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda karena menunjukkan secara kualitatif bagaimana manfaat tersebut dialami dalam praktik: AI membantu pada aktivitas informasi dan pembelajaran, tetapi tidak menjadi sumber utama untuk pekerjaan yang membutuhkan kepatuhan terhadap prosedur.

Pereira et al. (2023) juga menunjukkan bahwa literatur mengenai AI dan workplace outcomes mengandung peluang sekaligus tantangan. Temuan penelitian di KCP Kotamobagu memperlihatkan kedua sisi tersebut secara nyata. Kemudahan merupakan pengalaman positif, sedangkan keterbatasan akurasi dan ketidaksesuaian konteks menjadi alasan informan tetap melakukan verifikasi.

Artificial Intelligence dan Produktivitas Kerja

Pengalaman informan mengenai produktivitas menunjukkan bahwa AI dapat membantu efisiensi pada aktivitas tertentu, tetapi penelitian ini tidak menemukan dasar untuk menyatakan bahwa AI menjadi faktor utama produktivitas operasional karyawan. Manfaat produktivitas yang dirasakan terutama berupa percepatan pencarian informasi, pemahaman materi, dan pengembangan ide.

Informan I4 menunjukkan bahwa AI dapat membantu mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memahami informasi panjang melalui fungsi rangkuman. AI juga dapat memberikan alternatif pemikiran ketika informan mengalami kebuntuan. Dengan demikian, AI membantu pada tahap awal proses berpikir, sedangkan penyelesaian pekerjaan tetap memerlukan kemampuan individu.

Temuan tersebut berbeda dalam konteks dengan penelitian Brynjolfsson et al. (2025). Dalam eksperimen lapangan pada 5.172 agen layanan pelanggan, akses terhadap asisten generative AI meningkatkan jumlah masalah pelanggan yang diselesaikan per jam sebesar 15% secara rata-rata, meskipun terdapat variasi antarpekerja. Perbedaan konteks ini penting. Pada penelitian Brynjolfsson et al. (2025), AI diintegrasikan langsung sebagai alat kerja dalam aktivitas layanan pelanggan yang diukur secara kuantitatif. Sebaliknya, pada KCP Kotamobagu, AI publik belum menjadi sistem operasional utama. Karena itu, pengalaman informan lebih menunjukkan fungsi pendukung daripada integrasi AI ke dalam proses operasional.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa produktivitas dalam pekerjaan perbankan tidak dapat didefinisikan hanya melalui kecepatan. Produktivitas juga berkaitan dengan ketepatan, ketelitian, kepatuhan terhadap SOP, pelayanan kepada nasabah, dan kemampuan menggunakan sistem perusahaan. Dengan demikian, penggunaan AI secara lebih sering tidak secara otomatis dimaknai oleh informan sebagai produktivitas yang lebih tinggi.

Hal ini memberikan manfaat teoritis karena memperluas pemahaman bahwa produktivitas dalam lingkungan berbasis AI merupakan fenomena kontekstual. AI dapat meningkatkan efisiensi tugas tertentu, tetapi produktivitas aktual tetap terbentuk melalui interaksi teknologi, kemampuan individu, sistem organisasi, dan desain pekerjaan. Temuan tersebut konsisten dengan Bankins et al. (2024), yang menekankan bahwa dampak AI terhadap pekerja dipengaruhi oleh faktor individual, kelompok, dan organisasi.

Artificial Intelligence dan Kesejahteraan Psikologis

Tema kelima menunjukkan bahwa pengalaman psikologis informan terhadap AI bersifat dinamis. Informan merasakan antusiasme dan kemudahan ketika menggunakan AI. AI dipandang membantu memperoleh informasi, belajar, dan menyelesaikan kebutuhan tertentu dengan lebih praktis. Informan I4 menggambarkan pengalaman awal penggunaan AI sebagai sesuatu yang membuat pekerjaan atau aktivitas memperoleh informasi menjadi lebih mudah.

Akan tetapi, pengalaman positif tersebut muncul bersamaan dengan kekhawatiran. Informan I4 menyadari kemungkinan ketergantungan jika AI digunakan secara berlebihan, sedangkan I3 menekankan pentingnya mempertahankan kemampuan berpikir mandiri. Informan I1 juga

mengungkapkan kekhawatiran mengenai kemungkinan penyalahgunaan AI, termasuk penggunaan representasi wajah seseorang untuk tujuan negatif. Selain itu, terdapat kesadaran mengenai kemungkinan perubahan kebutuhan tenaga kerja akibat perkembangan teknologi.

Temuan ini menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis tidak dapat dipahami hanya melalui pengalaman positif menggunakan AI. Rasa terbantu dan antusias dapat berjalan bersamaan dengan kewaspadaan terhadap ketergantungan dan ketidakpastian masa depan pekerjaan. Valtonen et al. (2025) menemukan bahwa adopsi AI tidak secara langsung memengaruhi employee well-being, tetapi pengaruhnya berlangsung melalui faktor pekerjaan seperti task optimization dan safety. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena informan tidak menggambarkan AI sebagai penyebab langsung kondisi psikologis tertentu. Pengalaman psikologis lebih berkaitan dengan bagaimana teknologi digunakan dan dikendalikan dalam pekerjaan.

Temuan penelitian juga memiliki kesesuaian dengan Konuk et al. (2023), yang menunjukkan bahwa digitalisasi tempat kerja dan AI anxiety berkaitan dengan psychological well-being. Namun, terdapat perbedaan penting. Penelitian Konuk et al. menggunakan pendekatan kuantitatif dalam konteks call center, sedangkan penelitian ini menggunakan fenomenologi untuk memahami pengalaman subjektif karyawan perbankan. Dengan demikian, penelitian ini tidak menyimpulkan bahwa informan mengalami gangguan psikologis atau stres akibat AI. Data justru menunjukkan adanya pengalaman psikologis yang beragam, berupa antusiasme, rasa terbantu, kewaspadaan, dan kekhawatiran.

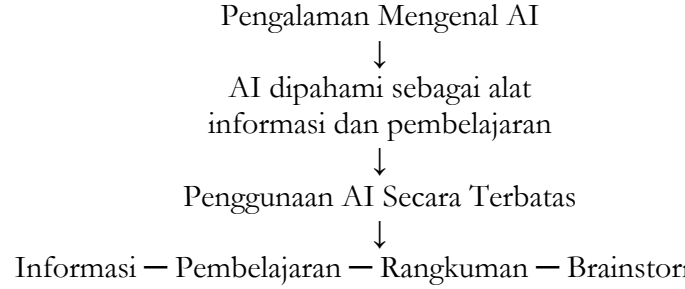
Temuan mengenai pentingnya kemandirian berpikir juga relevan dengan Kong et al. (2023), yang menunjukkan bahwa trust in AI dapat berhubungan dengan employee well-being dan productivity melalui employee–AI collaboration. Penelitian tersebut menempatkan kolaborasi manusia–AI sebagai mekanisme penting, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa pada KCP Kotamobagu bentuk kolaborasi tersebut masih terbatas dan lebih banyak terjadi pada aktivitas pendukung.

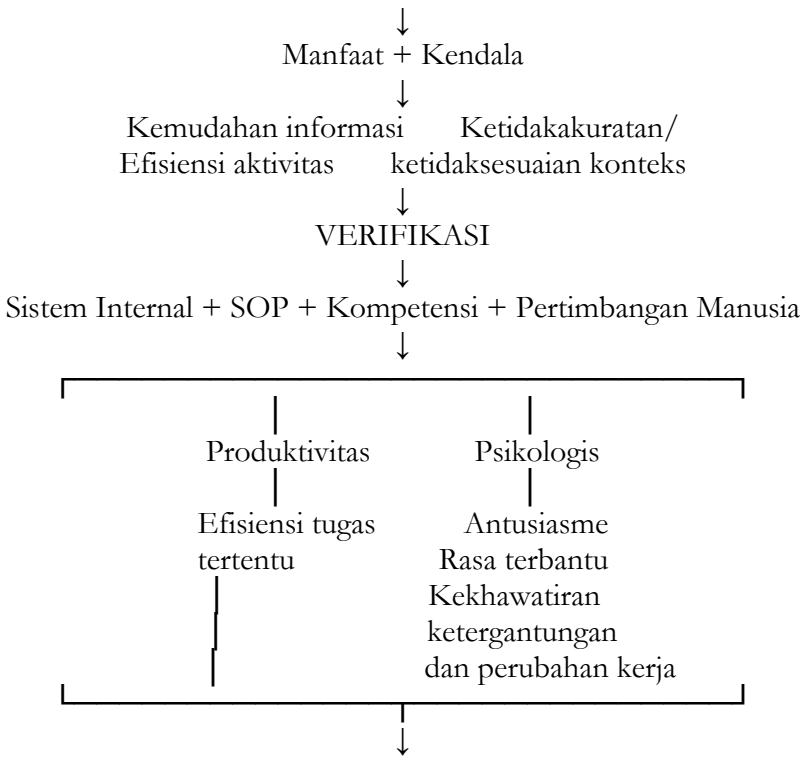
Penelitian Rick et al. (2024) semakin memperkuat pentingnya pendekatan human-centered. Mereka menunjukkan bahwa pekerjaan berbasis AI perlu tetap mempertahankan meaningful work, dukungan supervisor, dan autonomy pekerja. Temuan tersebut memiliki kesesuaian dengan pengalaman informan dalam penelitian ini yang tetap menempatkan kemampuan manusia, pertimbangan, dan kontrol penggunaan teknologi sebagai hal penting.

Sintesis Pengalaman AI, Produktivitas, dan Psikologis Generasi Z

Jika kelima tema digabungkan, penelitian menghasilkan suatu pola pengalaman yang dapat dirumuskan sebagai **"kemudahan teknologi dengan tetap mempertahankan kendali manusia."** Informan tidak menolak AI, tetapi juga tidak menyerahkan pekerjaan dan keputusan sepenuhnya kepada AI. AI digunakan ketika memberikan manfaat praktis, khususnya dalam pencarian informasi, pembelajaran, rangkuman, dan brainstorming. Ketika menyangkut pekerjaan operasional perbankan, informan kembali pada sistem internal, SOP, sumber resmi, dan pertimbangan manusia.

Gambar 1. Sintesis Pengalaman Karyawan Generasi Z dalam Berinteraksi dengan Artificial Intelligence





Sumber: Diolah dari hasil wawancara, observasi, dan analisis fenomenologis penelitian (2026).

Sintesis tersebut memperlihatkan bahwa AI dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai teknologi pendukung daripada sebagai pengganti manusia. Pola ini konsisten dengan Zirar et al. (2023), yang menekankan bahwa koeksistensi manusia dan AI membutuhkan keterampilan teknis sekaligus keterampilan manusia dan konseptual.

Dalam perspektif organisasi, temuan ini juga menunjukkan bahwa implementasi AI tidak dapat hanya berfokus pada penyediaan teknologi. Prikshat et al. (2023) menunjukkan pentingnya faktor organisasi, strategi, budaya, dan kesiapan dalam pengembangan AI-augmented HRM. Pada konteks penelitian ini, sistem internal perusahaan dan prosedur menjadi mekanisme yang membatasi penggunaan AI publik dalam aktivitas operasional.

Gong et al. (2025) melalui kajian mengenai integrasi AI dan HRM juga menunjukkan bahwa penelitian AI dalam organisasi berkembang menuju tema AI-enhanced collaboration dan AI-driven workplace. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi pada perspektif tersebut dengan menunjukkan pengalaman pada level individu, khususnya Generasi Z di lingkungan perbankan.

Implikasi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menunjukkan bahwa pengalaman terhadap AI tidak dapat direduksi menjadi hubungan sederhana antara teknologi dan produktivitas. Pengalaman informan memperlihatkan adanya proses adaptasi yang melibatkan pengetahuan teknologi, konteks organisasi, prosedur, verifikasi, kemampuan manusia, dan kondisi psikologis. Dengan demikian, AI dipahami sebagai bagian dari ekosistem kerja, bukan sebagai faktor tunggal yang menentukan hasil kerja.

Secara praktis, temuan penelitian memberikan implikasi bahwa organisasi perlu mengembangkan pemanfaatan AI secara human-centered. Penggunaan AI perlu disertai pemahaman mengenai batas penggunaan, verifikasi informasi, keamanan data, serta pemeliharaan kemampuan berpikir kritis. Bagi karyawan Generasi Z, kemampuan menggunakan AI perlu berjalan bersama

kemampuan mengevaluasi hasil AI, memahami konteks pekerjaan, dan mempertahankan kemandirian dalam mengambil keputusan.

Temuan mengenai kesejahteraan psikologis juga menunjukkan pentingnya dukungan organisasi dalam proses adaptasi teknologi. Valtonen et al. (2025) menunjukkan bahwa dampak AI terhadap well-being dipengaruhi oleh faktor pekerjaan, bukan semata-mata keberadaan teknologi. Oleh karena itu, pengembangan AI di tempat kerja perlu memperhatikan bagaimana teknologi mengubah tugas, otonomi, keamanan, dan pengalaman karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengalaman karyawan Generasi Z dalam berinteraksi dengan Artificial Intelligence (AI) di PT Bank Central Asia Tbk KCP Kotamobagu, dapat disimpulkan bahwa pengalaman tersebut terbentuk melalui proses mengenal, menggunakan, menyesuaikan, dan memaknai perkembangan AI dalam kehidupan kerja. Pertama, karyawan Generasi Z telah mengenal dan menggunakan AI terutama untuk memperoleh informasi, pembelajaran, memahami materi, membuat rangkuman, dan mengembangkan ide, tetapi AI publik belum menjadi sistem operasional utama dalam pekerjaan perbankan karena aktivitas kerja tetap mengacu pada sistem internal perusahaan, prosedur, dan ketentuan yang berlaku. Kedua, dari aspek produktivitas, AI dimaknai sebagai teknologi pendukung yang memberikan kemudahan dan efisiensi pada aktivitas tertentu, tetapi bukan sebagai penentu utama produktivitas operasional karena penyelesaian pekerjaan tetap membutuhkan kompetensi, ketelitian, kepatuhan terhadap prosedur, dan pertimbangan manusia.

Ketiga, dari aspek kesejahteraan psikologis, AI memberikan pengalaman positif berupa rasa terbantu dan antusias dalam memperoleh informasi dan belajar, tetapi juga menimbulkan kesadaran terhadap risiko ketergantungan, penyalahgunaan teknologi, dan perubahan kebutuhan tenaga kerja. Dengan demikian, esensi pengalaman Generasi Z dalam penelitian ini adalah proses adaptasi terhadap teknologi yang memberikan kemudahan sekaligus menuntut kemampuan mengendalikan penggunaan AI, mempertahankan kemandirian berpikir, serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja..

REFERENCES

Bankins, S., Ocampo, A. C. G., Marrone, M., Restubog, S. L. D., & Woo, S. E. (2024). A multilevel review of artificial intelligence in organizations: Implications for organizational behavior research and practice. Journal of Organizational Behavior, 45(2), 159–182. https://doi.org/10.1002/job.2735

Basu, S., Majumdar, B., Mukherjee, K., Munjal, S., & Palaksha, C. (2023). Artificial intelligence–HRM interactions and outcomes: A systematic review and causal configurational explanation. Human Resource Management Review, 33(1), 100893. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100893

Becker, J., & Schad, M. (2022). Understanding the lived experience of online learners: Towards a framework for phenomenological research on distance education. Online Learning, 26(2). https://doi.org/10.24059/olj.v26i2.2642

Benítez-Márquez, M. D., Sánchez-Teba, E. M., Bermúdez-González, G., & Núñez-Rydman, E. S. (2022). Generation Z within the workforce and in the workplace: A bibliometric analysis. Frontiers in Psychology, 12, 736820. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.736820

Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. R. (2025). Generative AI at work. The Quarterly Journal of Economics, 140(2), 889–942. https://doi.org/10.1093/qje/qjae044

Dahal, B. (2022). Phenomenology of lived experience: Multilayered approach and positionality. Dalam Qualitative and Digital Research in Times of Crisis. Policy Press. https://doi.org/10.2307/j.ctv2321kdr.8

García-Madurga, M. Á., Gil-Lacruz, A.-I., Saz-Gil, I., & Gil-Lacruz, M. (2024). The role of artificial intelligence in improving workplace well-being: A systematic review. Businesses, 4(3), 389–410. https://doi.org/10.3390/businesses4030024

Gong, Q., Fan, D., & Bartram, T. (2025). Integrating artificial intelligence and human resource management: A review and future research agenda. The International Journal of Human Resource Management, 36(1), 103–141. https://doi.org/10.1080/09585192.2024.2440065

Kauppi, W., & Axelsson, C. (2022). Patients' lived experiences of breathlessness prior to prehospital care – A phenomenological study. Nursing Open, 9. https://doi.org/10.1002/nop2.1247

Kong, H., Yin, Z., Baruch, Y., & Yuan, Y. (2023). The impact of trust in AI on career sustainability: The role of employee–AI collaboration and protean career orientation. Journal of Vocational Behavior, 146, 103928. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103928

Konuk, H., Ataman, G., & Kambur, E. (2023). The effect of digitalized workplace on employees' psychological well-being: Digital Taylorism approach. Technology in Society, 74, 102302. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102302

Li, P., Bastone, A., Mohamad, T. A., & Schiavone, F. (2023). How does artificial intelligence impact human resources performance? Evidence from a healthcare institution in the United Arab Emirates. Journal of Innovation & Knowledge, 8(2), 100340. https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100340

Moore, T. L. (2023). The lived experience and meaning of resilience in the setting of chronic illness and low-resource communities of African Americans that reside in Tallahatchie County, Mississippi. International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being, 18. https://doi.org/10.1080/17482631.2023.2218221

Nair, R., Mohan, K., Jayakrishnan, K., & Srinivasan, P. (2022). Lived experience of nurses in COVID-19 units: A phenomenological study from Eastern India. Journal of Caring Sciences, 11(4), 197–209. https://doi.org/10.34172/jcs.2022.25

Neubauer, B. E., Witkop, C. T., & Varpio, L. (2021). How phenomenology can help us learn from the experiences of others. Perspectives on Medical Education, 10, 90–97. https://doi.org/10.1007/s40037-020-00643-2

Pereira, V., Hadjielias, E., Christofi, M., & Vrontis, D. (2023). A systematic literature review on the impact of artificial intelligence on workplace outcomes: A multi-process perspective. Human Resource Management Review, 33(1), 100857. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100857

Prikshat, V., Islam, M., Patel, P., Malik, A., Budhwar, P., & Gupta, S. (2023). AI-Augmented HRM: Literature review and a proposed multilevel framework for future research. Technological Forecasting and Social Change, 193, 122645. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122645

Ray, M. A., et al. (2023). Toward an adequate understanding of phenomenological and hermeneutic-phenomenological nursing research. Nursing & Health Sciences. https://doi.org/10.1111/nhs.13015

Rick, V. B., Stebner, M., Dräger, L., Franken, A., Mertens, A., & Nitsch, V. (2024). Effects of AI-based technologies on employees' work engagement: Implications for the human-centered design of digital work. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 78, 323–334. https://doi.org/10.1007/s41449-024-00438-1

Shaikh, F., Afshan, G., Anwar, R. S., Abbas, Z., & Chana, K. A. (2023). Analyzing the impact of artificial intelligence on employee productivity: The mediating effect of knowledge sharing and well-being. Asia Pacific Journal of Human Resources, 61(4), 794–820. https://doi.org/10.1111/1744-7941.12385

Sinfield, G., Goldspink, S., & Wilson, C. (2023). Waiting in the wings: The enactment of a descriptive phenomenology study. International Journal of Qualitative Methods, 22. https://doi.org/10.1177/16094069231207012

Vagle, M. D. (2021). Crafting phenomenological research (2nd ed.). Routledge.

Valtonen, A., Saunila, M., Ukko, J., Treves, L., & Ritala, P. (2025). AI and employee wellbeing in the workplace: An empirical study. Journal of Business Research, 199, 115584. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115584

Zahavi, D. (2021). Applied phenomenology: Why it is safe to ignore the epoché. Continental Philosophy Review, 54, 259–273.

Zirar, A., Ali, S. I., & Islam, N. (2023). Worker and workplace Artificial Intelligence (AI) coexistence: Emerging themes and research agenda. Technovation, 124, 102747. https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102747

Zohrehsadat, M., Ahmady, S., & Borimnejad, L. (2022). Students lived experience in the ethical challenges of e-learning: An interpretive phenomenological study. International Journal of Qualitative Research, 2(2), 165–172. https://doi.org/10.47540/ijqr.v2i2.659