

PENGARUH PERSEPSI PEMANFAATAN TEKNOLOGI *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DAN KOMPETENSI KARYAWAN *OUTSOURCING* TERHADAP MOTIVASI KARYAWAN KONTRAK BANK INTERNASIONAL XYZ DI JAKARTA

Christina Tri Setyaningtyas¹

Yohanes Temaluru²

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

christina.daniel.cs@gmail.com¹

yohanes.temaluru@atmajaya.ac.id²

ABSTRAK

Saat ini manusia sedang memasuki era teknologi digital yang menguasai hampir dalam banyak bidang kehidupan, terutama dalam dunia industri dan bisnis perbankan. Salah satunya adalah teknologi *artificial intelligence* yang mampu melakukan berbagai pekerjaan manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi *artificial intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi karyawan kontrak. Teori yang digunakan adalah teori motivasi, teknologi *artificial intelligence*, dan kompetensi karyawan *outsourcing*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi untuk menguji tiga hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan, untuk hipotesis pertama dan kedua nilai β nya sama yaitu 0,940. Namun ketika uji bersama untuk hipotesis ketiga, nilai β untuk *artificial intelligence* lebih besar dari kompetensi *outsourcing* dengan masing-masing nilai β -nya 0,742 dan 0,312. Kesimpulan yang dapat disampaikan adalah bahwa *artificial intelligence* dan kompetensi *outsourcing* berpengaruh terhadap motivasi karyawan *outsourcing* bank XYZ.

Kata Kunci: Persepsi pemanfaatan *Artificial intelligence*, kompetensi *Outsourcing*, Motivasi

ABSTRACT

Currently humans are entering the era of digital technology which controls almost everything especially in the industrial world and banking business. One of them is artificial intelligence technology which is able to do human task. The aim of this research is to determine whether there is an influence on the technology perception of using artificial intelligence and the competencies of outsourcing employee towards contract employee motivation. Theories used in this research are motivation theory, artificial intelligence technology, and outsourcing employees's competence. The research method used is quantitative approach regression analysis to test the three research hypotheses. The results showed, for the first and second hypothesis the β value are the same, which is 0.940. But when testing together for the third hypothesis, the value of β for artificial intelligence is greater than the competency of outsourcing with each value of 0.742 and 0.312. The conclusion that can be conveyed is that both artificial intelligence and outsourcing staff competencies have an effect on motivation of bank XYZ outsourcing employee.

Keywords: Perception of implementation of *Artificial intelligence*, *Outsourcing Staff Competencies*, *Motivation*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam era revolusi industri telah memasuki masa dimana teknologi mengambil peran yang penting dalam proses operasional sebuah perusahaan. Proses alih teknologi kini marak terjadi pada berbagai industri seiring perkembangan teknologi yang semakin maju. Dewasa ini perkembangan teknologi juga telah merubah wajah perbankan. Pada masa lalu untuk menjalankan sebuah transaksi, nasabah harus datang ke cabang bank terdekat untuk melakukan transfer atau menabung. Dengan perkembangan teknologi saat ini nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon genggam mereka. Seiring berkembangnya teknologi, sumber daya manusia yang bekerja dalam sebuah perusahaan juga harus dapat beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi. Dalam bisnis operasional perbankan terdapat dua jenis kepegawaian yaitu karyawan tetap (*permanent*) dan karyawan kontrak (*outsourcing*). Karyawan tetap dipekerjakan karena keahlian khusus yang dimilikinya, sedangkan karyawan kontrak dipekerjakan untuk mengerjakan tugas-tugas yang dilakukan bersifat administratif. Penelitian ini lebih menyoroti karyawan kontrak yang masih cukup banyak digunakan oleh perbankan.

Salah satu alih teknologi yang diterapkan di industri perbankan adalah *artificial intelligence* atau kecerdasan buatan. Barrat (2013:11) mengemukakan sebagai berikut: “*Artificial intelligence* dibangun untuk mengembangkan sistem komputer agar mampu melakukan tugas-tugas yang biasanya membutuhkan kecerdasan manusia, seperti visual persepsi, pengenalan ucapan, pengambilan keputusan, dan terjemahan antar bahasa”. Jurnal yang dikeluarkan oleh Balliezter and Elheski (2018:8) menunjukkan hal yang lain dengan pemanfaatan *artificial intelligence*: “Meskipun ancaman penggunaan *artificial intelligence* terhadap pekerjaan yang saat ini ada tidak akan dirasakan di waktu dekat, namun ketakutan-ketakutan mulai muncul karena adanya indikasi yang menunjukkan angka signifikan terhadap hilangnya beberapa jenis pekerjaan”.

Jenis pekerjaan dengan *artificial intelligence* banyak dilakukan oleh tenaga *outsourcing*. Di sisi lain proses alih teknologi tidak dapat serta-merta diaplikasikan oleh pelaku bisnis perbankan karena terdapat peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur mengenai proses aplikasi teknologi dalam proses operasional bisnisnya. Kondisi ini memengaruhi keputusan bisnis perbankan untuk masih mempertahankan karyawan kontrak dalam menjalankan proses administrasi yang belum dapat digantikan oleh mesin. Keberadaan karyawan kontrak ditengah-tengah proses alih teknologi ini menjadi menarik karena di satu sisi perusahaan masih membutuhkan tenaganya, namun saat proses alih teknologi mendapatkan ijin dari OJK maka mereka bisa di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) sewaktu-waktu.

Data Bank Internasional XYZ menunjukkan informasi penurunan jumlah karyawan kontrak sebesar 24.53% dari tahun 2017 ke tahun 2018. Jumlah pegawai kontrak yang ditunjukkan dengan diagram warna merah mengalami penurunan dari tahun 2017 ke tahun 2018.

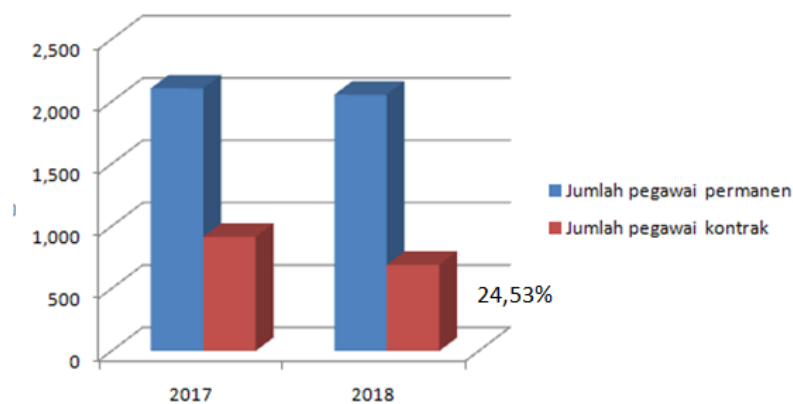


Diagram 1.1
Penurunan Jumlah Karyawan Kontrak Tahun 2017 - 2018

Sumber: Data Perusahaan

Setiap pemimpin wajib mengetahui akar permasalahan yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah karyawan kontrak karena hal ini sangat berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan dan penurunan motivasi yang memengaruhi kinerja perusahaan. Dengan merujuk kepada permasalahan yang muncul dan untuk mengetahui lebih dalam apakah terdapat pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi *artificial intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi karyawan kontrak, maka berdasarkan data penurunan jumlah karyawan kontrak, hasil penelitian sebelumnya dan jurnal di atas, maka penulis tertarik untuk kemudian melakukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Pemanfaatan Teknologi *Artificial Intelligence* dan Kompetensi Karyawan *Outsourcing* Terhadap Motivasi Karyawan Bank Internasional XYZ”.

TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi

Karyawan, baik tetap maupun kontrak memiliki pertimbangan sendiri-sendiri dalam menerima tawaran bekerja dalam sebuah perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya setiap karyawan memiliki motivasi yang berbeda-beda. Motivasi inilah yang memengaruhi kinerja atau performa karyawan. Menurut Hariandja (2002: 335) bahwa inti dari teori tiga kebutuhan yang dikemukakan oleh David McClelland terletak pada pendapat yang mengatakan bahwa pemahaman tentang motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang mempunyai tiga jenis kebutuhan, yaitu (1) Kebutuhan berprestasi (*Need for Achievement*) ditandai dengan orang yang selalu berusaha mengejar prestasi dalam seluruh upaya pencapaiannya dalam sebuah organisasi; (2) Kebutuhan akan kekuasaan (*Need for Power*), ditandai dengan orang yang cenderung berorientasi pada kekuasaan dalam pencapaiannya di sebuah organisasi; dan (3) Kebutuhan afiliasi (*Need for Affiliation*), kecenderungan seseorang yang selalu berorientasi pada pertemanan dan afiliasi sosial yang tinggi dalam kegiatan organisasi. Ketiga kebutuhan model McClelland ini yang membangun motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka di dunia perbankan.

Bisnis Internasional Dunia Perbankan

Dalam bidang perbankan, penanaman modal ke negara asing adalah sebuah hal yang lazim kita temui. Di Indonesia terdapat banyak bank asing yang mengakuisisi bank di dalam negeri untuk

dapat melebarkan sayap bisnis mereka. Selain nama merek yang sudah terkenal, infrastruktur yang kuat adalah hal-hal yang memengaruhi bank asing yang mengakuisisi bank lokal menjadi diminati oleh masyarakat Indonesia. Lain halnya dengan Bank Internasional XYZ, bank ini adalah cabang dari bank asing di Amerika, sehingga ruang lingkupnya menjadi lebih sempit dalam menjalankan transaksinya di Indonesia. Salah satu peraturan yang membuat ruang gerak bank ini sempit adalah terkait dengan penanganan data nasabah yang oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mewajibkan proses operasional bank dilakukan dalam wilayah Indonesia. Proses operasional yang bersifat administratif dan repetitif dipercayakan kepada tenaga *outsourcing* dalam pengerjaannya. Sumber daya manusia yang bekerja di Bank Internasional XYZ baik permanen maupun *outsourcing* diwajibkan untuk mengikuti standard-standard operasional internasional yang telah ditetapkan oleh kantor pusat sehingga memerlukan kompetensi khusus agar dapat bekerja dengan baik.

Kompetensi *Outsourcing*

Yasar (2012:20) merumuskan pengertian *outsourcing* sebagai berikut: “*Outsourcing adalah penyerahan kegiatan perusahaan baik sebagian maupun secara keseluruhan kepada pihak lain yang tertuang dalam kontrak perjanjian. Penyerahan kegiatan ini meliputi bagian produksi beserta tenaga kerjanya, fasilitas, peralatan, teknologi dan aset lain serta pengambilan keputusan dalam kegiatan perusahaan.*” Kompetensi *outsourcing* dimaksud adalah kemampuan yang dimiliki oleh para pekerja *outsourcing* yang menurut Yasar (2012:17), terdapat persyaratan penting yang harus dimiliki oleh tenaga *outsourcer* untuk dapat mendukung keberlangsungan proses operasional sebuah perusahaan yaitu sebagai berikut: (1) Teknik, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk membantu dalam melaksanakan tugas. Teknik atau pengetahuan adalah salah satu faktor yang dimiliki oleh karyawan *outsourcer*. Walaupun pekerjaan yang dialihdayakan tidak membutuhkan keterampilan khusus, namun perusahaan wajib memastikan bahwa karyawan *outsourcer* tidak *overqualified* atau memiliki kualifikasi terlalu tinggi dari pekerjaannya; (2) Kehati-hatian atau sikap bertanggung jawab, ketekunan dan rasa disiplin yang dimiliki untuk membantu melaksanakan tugas; (3) Keyakinan atau sebuah nilai tambah, kebanggaan dan rasa membela terhadap pekerjaan yang dikerjakan, (4) Harapan adalah keyakinan terhadap sebuah perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan pegawai yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya. Dimensi ini diwakili dengan rasa menikmati pekerjaan yang dilakukan, dan (5) Kuantitas atau jumlah hasil kerja yang dapat dikerjakan dalam kurun waktu tertentu. *m*Kriteria-kriteria di atas adalah alat bagi para karyawan *outsourcing* untuk dapat menunjukkan kemampuannya dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini juga dijadikan unsur penilaian pihak manajemen saat akan merekrut mereka menjadi karyawan tetap.

Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Liu & Ma (2004:4) teori ini mengemukakan bahwa terdapat dua faktor utama yang dapat memengaruhi seseorang atas penerimaan terhadap teknologi yaitu persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). TAM kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi *Technology Acceptance Model 2 (TAM2)*. TAM2 merupakan model perluasan dari TAM yang menjelaskan niat pemakaian dan kegunaan dalam kaitannya dengan proses pengaruh sosial (norma hubungan, *voluntariness*, dan gambaran) dan proses sebagai penolong (keterkaitan pekerjaan, kualitas hasil, hasil demonstrabilitas dan persepsi kemudahan). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semua teori dan pengaruh sosial memengaruhi penerimaan terhadap teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian jenis kuantitatif deskriptif. Bungin (2005:59) mengemukakan pengertian metode penelitian kuantitatif deskriptif sebagai, “metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena atas berbagai variabel”. Untuk dapat mengukur setiap variabel penelitian ini, maka dibuatlah definisi operasional setiap variabel. Sebagai variabel bebas, persepsi terhadap *Artificial Intelligence* diukur dengan pertanyaan-pertanyaan yang menunjuk pada perasaan individu yang mencerminkan manfaat dan kemudahan dari penggunaan *artificial intelligence* dalam proses operasionalnya. Kompetensi karyawan *Outsourcing* adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan untuk dapat mengerjakan pekerjaan mereka. Motivasi karyawan adalah seberapa jauh karyawan tergerak untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

Populasi dan sampel penelitian ini terdiri dari karyawan bank XYZ yang berjumlah 629 karyawan. Dengan mempertimbangkan jenis populasi adalah homogen, maka peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* untuk pengambilan sampelnya. Jumlah sampel akhirnya terseleksi sebanyak 102 sampel yang menjadi responden penelitian. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didisain berdasarkan skala Likert. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan bantuan program SPSS versi 20. Analisis statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif dan analisis regresi untuk menguji hipotesis penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian ini terdiri dari 53,92% pria dan 46,08% wanita, dengan usia mayoritas sebesar 82,35% berada pada rentang usia 20-29 tahun, tingkat pendidikan sebagian besar adalah S1 dan sisanya berpendidikan SLTA dan D3, serta masa kerja didominasi oleh pekerja yang sudah bekerja selama 1 tahun dan 3 tahun, sedangkan sisanya bekerja antara 2 tahun dan lebih dari 3 tahun. Analisis regresi dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: ada pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi AI terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ.

H₂: ada pengaruh kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ

H₃: ada pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ

Analisis regresi sederhana untuk menguji H₁ diperoleh hasil sebagai berikut: $R = 0,874$ berarti hubungan antara persepsi pemanfaatan *Artificial Intelligence* dan motivasi kerja karyawan bank XYZ cukup kuat. Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,761 artinya pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi AI terhadap motivasi kerja sebesar 76,1% dan sisa 23,9% oleh faktor lain. Nilai F hitung sebesar 324.613 dan nilai t hitung sebesar 18.017 lebih besar dari F tabel dan t tabel, nilai koefisien β (beta) sebesar 0,940 dan nilai signifikansi 0,000 artinya pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* terhadap motivasi kerja adalah signifikan dan kuat, dengan demikian berarti menolak H₀ dan menerima H₁.

Hasil analisis regresi sederhana untuk menguji H₂ diperoleh hasil $R = 0,754$ yang berarti ada hubungan antara kompetensi karyawan *outsourcing* dan motivasi kerja karyawan bank XYZ cukup kuat. Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,569 artinya pengaruh kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja sebesar 56,9% dan sisa 43,1% oleh faktor lain. Nilai F hitung sebesar 131.805 dan nilai t hitung sebesar 11,481 lebih besar dari F tabel dan t tabel, nilai koefisien β (beta) sebesar 0,940 dan nilai signifikansi 0,000 artinya pengaruh kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja adalah signifikan dan kuat, dengan demikian berarti menolak H₀ dan menerima H₂.

Hasil analisis regresi berganda untuk menguji H_3 diperoleh hasil $R = 0,892$ yang berarti hubungan antara persepsi pemanfaatan *Artificial Intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ cukup kuat. Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,796 artinya pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja sebesar 79,6% dan sisa 20,4% oleh faktor lain. Nilai F hitung untuk variable persepsi pemanfaatan *Artificial Intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ sebesar 193.277 lebih besar dari nilai F tabel. Nilai t hitung untuk variable persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* sebesar 10.510 dan kompetensi karyawan *outsourcing* sebesar 3.918 lebih besar dari nilai t tabel. Artinya, ada pengaruh yang positif dan signifikan persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ. Dengan nilai koefisien β (beta) persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* sebesar 0,741 dan nilai koefisien β (beta) kompetensi karyawan *outsourcing* sebesar 0,312 dengan nilai signifikansi 0,000 artinya pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja adalah signifikan dan cukup kuat, dengan demikian berarti menolak H_0 dan menerima H_3 . Persamaan regresi berganda: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ atau sama dengan $Y = -.108 + .741X_1 + .312X_2$, dimana Y = motivasi kerja karyawan; a = angka konstan dimana $Y = -.108$ jika X_1 dan X_2 sama dengan 0 (nol); X_1 = persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence*; X_2 = kompetensi karyawan *outsourcing*; β_1 = koefisien determinasi X_1 dan β_2 = koefisien determinasi X_2 .

Melihat persamaan regresi di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh X_1 lebih besar dibanding dengan X_2 terhadap Y , artinya pengaruh persepsi pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* lebih besar dibandingkan dengan pengaruh kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ.

Seluruh hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana persepsi pemanfaatan teknologi *artificial intelligence* dan kompetensi *outsourcing* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Secara faktual, keberadaan tenaga *outsourcing* di bank XYZ untuk pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi *artificial intelligence* dinilai cukup penting, terutama tenaga milenial. Namun demikian, ada kekhawatiran para milenial dengan kenyataan banyaknya pemutusan hubungan kerja (PHK) di bank XYZ karena tuntutan kemajuan teknologi perbankan internasional. Kehadiran teknologi *artificial intelligence* di satu sisi memberi kemudahan bagi operasional perbankan, namun di lain pihak menjadi ancaman serius bagi tenaga kerja *outsourcing*. Ancaman PHK ini sekaligus memengaruhi motivasi kerja mereka. Secara psikologis, karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan, tetapi setiap saat takut akan di-PHK, maka mereka menjadi mudah gelisah, cemas dan khawatir akan nasib mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini meliputi, persepsi pemanfaatan *Artificial Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ, artinya penerapan teknologi *Artificial Intelligence* ini mampu secara bermakna memberikan motivasi tambahan bagi para karyawan bank XYZ untuk bekerja karena faktor kemudahan yang didapatkan dalam penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* tersebut.

Kompetensi karyawan *outsourcing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan bank XYZ, artinya kompetensi karyawan *outsourcing* memberi tambahan motivasi kerja bagi para karyawan kontrak bank XYZ untuk bekerja karena mereka memiliki kompetensi yang memadai dan memotivasi seluruh kegiatan mereka. Sebagian besar karyawan *outsourcing* adalah kaum

milenial yang memiliki kecenderungan untuk positif dalam menyambut perubahan teknologi yang terjadi di pekerjaannya, namun hal ini tidak membuat mereka menjadi nyaman karena terdapat ketakutan akibat dampak penerapan teknologi *Artificial Intelligence*. Hal ini didukung dengan data masa kerja karyawan *outsourcing* yang sebagian besar di bawah satu tahun. Mereka cenderung lebih memilih untuk pindah ke tempat yang menawarkan mereka posisi permanen.

Secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi pemanfaatan *Artificial Intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* terhadap motivasi karyawan. Kedua variabel ini secara bersama-sama memengaruhi motivasi karena karyawan *outsourcing* yang sebagian besar adalah milenial memiliki keinginan untuk menunjukkan kemampuan dalam menguasai teknologi *Artificial Intelligence*.

Karyawan *outsourcing* yang sebagian besar adalah kaum milenial merasa bahwa motivasinya bertambah saat menggunakan teknologi *Artificial Intelligence* karena kegunaan dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Sedangkan karyawan milenial ini merasa bahwa kompetensinya sebagai tenaga *outsourcing* tidak dapat menjamin keamanan mereka dalam bekerja karena sewaktu-waktu mereka bisa terkena PHK sehingga menurunkan motivasi mereka dalam bekerja.

REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Saran

Secara teoritis disarankan agar jika ada penelitian di masa yang akan datang sebaiknya menambah atau memperluas variabel penelitian sehingga motivasi karyawan *outsourcing* Bank Internasional XYZ bisa lebih meningkat. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang persepsi pemanfaatan teknologi *artificial intelligence* dan kompetensi karyawan *outsourcing* yang berpengaruh terhadap motivasi karyawan agar dapat diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi. Dengan gambaran yang lebih lengkap ini maka diharapkan penelitian yang akan datang hasilnya lebih baik dari penelitian ini.

Manajemen perlu memikirkan cara yang tepat agar tenaga *outsourcing* bisa bekerja dengan tenang meskipun ancaman PHK terus menghantui mereka. Terutama tenaga-tenaga “senior” yang kurang lincah dalam menggunakan teknologi *artificial intelligence*. Oleh karena tenaga *outsourcing* di bank XYZ cukup besar, dan kecenderungan untuk mengurangi tenaga kerja cukup tinggi, maka bank XYZ perlu memberikan beberapa pelatihan mengenai penggunaan teknologi *artificial intelligence* terutama kepada tenaga-tenaga senior agar lebih mudah menggunakan teknologi tersebut.

Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan penelitian ini yang dapat disebutkan yaitu *review* teori yang mungkin belum cukup banyak dan terarah pada variabel-variabel utama penelitian. Selain itu, sampel penelitian yang terbatas sehingga sulit untuk digeneralisasi secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ballietzter, T and Elheski, A. (2018). *The Future Work : A Literature review*. University of Leeds.
- Barrat, J. (2013). *Artificial Intelligence and the End of the Human Era*. New York: Thomas Dunne.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiningsih, R. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas muhamadiyah Surakarta*.
- Hariandja, Marihot T.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.

- Liu, Qingxiong and Ma, Liping. (2004). *Journal of Organizational and End User Computing*; Jan-Mar 2004; 16, 1; ABI/INFORM Global
- POJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan teknologi Informasi Oleh Bank Umum 50 Undang Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Santoso, Budi (2012). *Hukum Ketenaga Kerjaan Perjanjian Kerja Bersama*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press)
- Simamora, D. H. (2018). Analisis Pembagian Kerja dan Wewenang Karyawan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada PT Nusantara Sakti. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara*.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suroso, M. P. (2014). Analisis Hubungan Stress Kerja Dengan Kinerja Karyawan Divisi Marketing Funding PT.Bank X Cabang Bandung. Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung
- Yasar, I., Hakim, A., & Kurnia, F. (2012). *Outsourcing tidak akan pernah bisa dihapus*. Jakarta: Pelita Fikir.