

KECERDASAN BUATAN MENGURANGI ATAU MENINGKATKAN BEBAN KERJA GEN Z DI BIDANG AKUNTANSI?

Thomas Aquinas Wijanarko^{1*}, Sofian², Natalia Kristina³

^{1,2,3}Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

thomasaquinas@ukwms.ac.id

ABSTRACT

Purpose: *The main focus of this research is to examine how perceived usefulness and ease of use of AI, as well as the alignment of socio-technical aspects, influence individuals' perception of workload in the application of AI.*

Method: *This study employs Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL to analyze the relationships between technology acceptance, socio-technical support, and workload in AI usage. The data were collected from Generation Z employees working in the accounting field, in order to capture their perceptions of usefulness, socio-technical alignment, and organizational support in the implementation of AI in their professional tasks.*

Finding: *The findings reveal that the higher the acceptance of AI, the higher the perceived workload from Gen Z employees. Furthermore, this study found that the socio-technical system provided by the organization does not necessarily simplify the work of Gen Z employees in the accounting field. This research underscores the importance of balancing individual technology acceptance and organizational socio-technical system design, ensuring that AI implementation addresses not only technical aspects but also maintains employee well-being, motivation, and social relationships within the workplace.*

Novelty: *Future research should consider stratified sampling to examine contextual differences. This study highlights the necessity of simplifying socio-technical processes so that organizational support does not create new complexities in the implementation of AI in accounting. This study provides novelty by offering a perspective on AI adoption among Generation Z accounting employees through the integration of technology acceptance and socio-technical system to explain workload perceptions.*

Keywords:

Artificial Intelligence, Generation Z, TAM, Socio-Technical System, Workload

PENDAHULUAN

Perkembangan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) telah menjadi pendorong utama transformasi digital di berbagai sektor industri, termasuk bidang akuntansi dan keuangan. Artificial Intelligence (AI) merupakan sebuah perkembangan teknologi yang tidak bisa ditolak. Kecerdasan buatan memberikan manfaat bagi entitas bisnis untuk dapat menghasilkan hasil yang lebih akurat serta efisien waktu dalam pengolahan data dalam jumlah yang besar (Stancu & Dutescu, 2021). Artificial Intelligence merupakan sebuah definisi yang mencakup berbagai metode atau pendekatan yang dirancang agar komputer dapat meniru dan menjalankan fungsi-fungsi kecerdasan (Stancheva-Todorova, 2018).

Dalam bidang akuntansi, sistem akuntansi yang berbasis AI mampu secara otomatis mengidentifikasi kesalahan pencatatan, mengklasifikasi transaksi, serta memantau kinerja keuangan secara real-time. AI tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu komputasi saja, melainkan telah berkembang menjadi sistem yang mampu belajar, menalar, serta mengambil keputusan berbasis data dalam skala besar. Di era akuntansi modern, teknologi AI telah diintegrasikan ke dalam berbagai fungsi akuntansi seperti pengolahan transaksi keuangan, analisis data keuangan, pendeteksian anomali, audit otomatis, hingga perencanaan strategis berbasis predictive (Emetaram & Uchime, 2021).

Organisasi sering berfokus pada pemenuhan target implementasi AI. Namun organisasi sering kali melupakan faktor lingkungan sosial dan organisasi yang juga memainkan peran krusial dalam membentuk pengalaman beban kerja individu di era digitalisasi. Trist & Bamforth (1951)

mengembangkan socio-technical system yang menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem kerja tidak hanya ditentukan oleh efektivitas teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh kesesuaian antara sistem sosial dan sistem teknis dalam organisasi. Dalam kerangka ini, sistem sosial mencakup aspek seperti struktur organisasi, pola komunikasi, dukungan manajerial, dan budaya kerja, sementara sistem teknis berkaitan dengan perangkat, metode, dan prosedur yang digunakan dalam proses kerja (Baxter & Sommerville, 2011). Jika sebuah organisasi mengadopsi teknologi canggih seperti Artificial Intelligence (AI) tanpa menyesuaikan aspek sosialnya, potensi manfaat teknologi sering kali berkurang dan dapat menimbulkan tekanan kerja baru (Majchrzak & Borys, 2001). Fenomena ini bisa terjadi karena karyawan dituntut untuk menyesuaikan diri dengan sistem baru, berkoordinasi lintas fungsi, serta beradaptasi terhadap perubahan budaya kerja yang mungkin tidak sepenuhnya mendukung (Trist & Bamforth, 1951).

Penerapan AI juga menghadirkan dua sisi paradoksal. Di satu sisi, AI membantu akuntan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, meningkatkan kualitas laporan keuangan, serta mengurangi risiko kesalahan manusia (Norzelan et al., 2024; Momin & Ali, 2023). Namun di sisi lain, AI juga menuntut peningkatan keahlian teknis, penyesuaian terhadap sistem baru, dan tanggung jawab yang lebih besar kepada akuntan dalam menafsirkan hasil analitik yang dihasilkan oleh mesin. Akuntan yang menggunakan AI dihadapkan pada kebutuhan untuk memahami sistem algoritmik, memverifikasi hasil analisis, serta berkolaborasi dengan sistem otomatis yang memiliki tingkat otonomi tinggi. Hal ini mengakibatkan persepsi beban kerja dapat meningkat karena individu harus terus belajar, menyesuaikan diri, dan mengawasi sistem cerdas yang beroperasi dalam lingkungan kerja berbasis data. (Zamain & Subramanian, 2024; Reyes et al., 2019).

Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan kuantitas pekerjaan, tetapi juga kompleksitas, tekanan waktu, serta tuntutan adaptasi terhadap sistem digital yang terus berubah (Reyes et al., 2019). Penggunaan AI memunculkan fenomena peningkatan beban kerja karyawan pengguna AI secara kognitif (*cognitive workload*) ataupun psikologis (*mental workload*) (Reyes et al., 2019). Banyak organisasi menganggap bahwa penggunaan AI akan mempercepat penyelesaian pekerjaan, namun hal itu juga menciptakan tekanan kerja baru melalui peningkatan ekspektasi produktivitas ataupun standar kerja yang lebih tinggi. Fenomena ini disebut *productivity paradox of AI*. Sebuah peristiwa penerapan teknologi canggih tidak selalu menghasilkan pengurangan beban kerja manusia, tetapi malah memperluas tanggung jawab profesional (Momin & Ali, 2023).

Dalam konteks Indonesia, isu ini semakin relevan karena generasi (lahir antara 1997–2012) mulai mendominasi dunia kerja, termasuk di bidang akuntansi. Generasi ini dikenal sebagai digital natives yang memiliki keterampilan tinggi dalam teknologi digital dan ekspektasi tinggi terhadap lingkungan kerja yang adaptif (Prensky, 2001). Namun, adaptabilitas tersebut tidak selalu sejalan dengan daya tahan terhadap stres kerja yang diakibatkan oleh digitalisasi (Bińczycki et al., 2023). Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa generasi muda, termasuk Gen Z, lebih rentan terhadap digital fatigue, yaitu kelelahan akibat interaksi terus-menerus dengan sistem digital yang kompleks dan dinamis (Bińczycki et al., 2023; Kartika et al., 2025; Kadarningsih & Nusair, 2024).

Penerimaan Gen Z sebagai karyawan di bidang akuntansi merupakan faktor individu yang mengacu pada elemen dari TAM yaitu persepsi kebermanfaatannya dan kemudahan penggunaan. Sedangkan dukungan dan keseimbangan antara dimensi sosial dan teknis organisasi mengacu pada Socio-Technical System. Integrasi kedua pendekatan ini memberikan kerangka konseptual yang komprehensif untuk menjelaskan fenomena beban kerja dalam konteks digitalisasi kerja (Norzelan et al., 2024; Momin & Ali, 2023). Oleh karena itu, menjadi penting untuk memahami interaksi Technology Acceptance (TAM) dan Socio-Technical System (STS) dalam memengaruhi persepsi beban kerja.

Kesenjangan penelitian masih terlihat karena sebagian besar studi tentang AI di bidang akuntansi hanya menyoroti aspek efisiensi dan penerimaan teknologi, sementara konsekuensi psikologis dan organisasi dari penerapan AI terhadap beban kerja masih kurang dieksplorasi, terutama pada generasi Z di Indonesia (Issa et al., 2016; Moll & Yigitbasioglu, 2019; Madurga et al., 2024). Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menganalisis hubungan antara penerimaan

teknologi (*technology acceptance*), sistem sosio teknis (*socio-technical system*), dan beban kerja (*workload*) melalui pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan LISREL untuk meneliti dampak penggunaan AI terhadap beban kerja Gen Z yang bekerja di bidang akuntansi.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance - TAM*)

Technology acceptance (TAM) merupakan kerangka teoritik utama untuk memahami individu menerima dan menggunakan teknologi informasi. Menurut Davis (1989), dua komponen sentral dalam penerimaan teknologi yakni *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) yang mempengaruhi sikap dan niat penggunaan teknologi. PU mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja kerjanya. PEOU berkaitan dengan seberapa mudah pengguna mempersepsikan penggunaan sistem tersebut (Venkatesh & Davis, 2000). Model TAM telah diuji dan dikembangkan dalam berbagai konteks aplikasi teknologi, termasuk penerapan teknologi canggih seperti AI, dan seringkali dikombinasikan dengan variabel eksternal untuk memperkaya pemahaman adopsi.

Beberapa penelitian menyampaikan bahwa penerimaan pengguna terhadap AI berpotensi memengaruhi persepsi beban kerja (*workload*). Individu yang menilai bahwa AI mudah digunakan dan bermanfaat (tinggi pada PU dan PEOU) cenderung mengalami penurunan beban kerja karena sistem membantu mengotomasi proses rutin dan meningkatkan efisiensi pengolahan data (Huang & Vasarhelyi, 2019). Sebaliknya, apabila individu menganggap teknologi rumit, tidak intuitif, atau tidak sesuai dengan ekspektasi, maka proses adaptasi terhadap AI justru menimbulkan tekanan tambahan yang dapat memperberat persepsi beban kerja (Tarafdar et al., 2019). Penggunaan teknologi AI memungkinkan berpengaruh pada beban kerja dari karyawan Gen-Z. Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dirumuskan bahwa hipotesis yang diajukan ialah:

H1 : Penerimaan teknologi (TAM) berpengaruh positif terhadap beban kerja (WRQ) generasi Z dalam menggunakan AI di bidang akuntansi

Sistem Sosio-Teknikal (*Socio-Technical System - STS*)

Teori sistem sosio-teknikal menekankan perlunya keseimbangan antara subsistem sosial (manusia, struktur organisasi, budaya, kemampuan SDM) dan subsistem teknis (teknologi, infrastruktur, proses) agar adopsi teknologi berjalan efektif (Trist & Bamforth, 1951; Majchrzak & Borys, 2001). Pendekatan sistem sosio-teknikal (STS) menekankan bahwa implementasi dari sebuah teknologi tidak cukup dilihat dari aspek teknis saja melainkan bergantung pada keseimbangan dan penyesuaian antara subsistem teknis (alat, infrastruktur, prosedur) dan subsistem sosial (manusia, struktur organisasi, budaya, pelatihan) (Bednar & Welch, 2020). Konsep ini yang berawal dari penelitian Trist & Bamforth dan telah berevolusi menjadi kerangka operasional yang digunakan untuk mendesain perubahan organisasi dan evaluasi transformasi digital. Implementasi STS yang baik mencakup perencanaan pelatihan, peran manajemen, serta mekanisme komunikasi dan koordinasi yang efektif antaraktor organisasi (Baxter & Sommerville, 2011).

Robertson (2023) mengemukakan implementasi AI mempengaruhi domain sosial organisasi, termasuk tanggung jawab atas kesalahan, perancangan tugas kolaboratif, dan peran skill manusia dalam interaksi dengan AI di sebuah organisasi. Kudina & van de Poel, (2024) Menyampaikan bahwa penggunaan AI bagian dari sistem yang lebih besar yakni aturan, norma, regulasi, interaksi manusia, cara kerja institusi, serta desain sistem harus mempertimbangkan aspek sosial dan teknis secara terpadu yang tidak boleh dilepaskan. Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dirumuskan bahwa hipotesis yang diajukan ialah

H2: Sistem sosio-teknikal (STS) berpengaruh positif terhadap beban kerja (WRQ) generasi Z dalam menggunakan AI di bidang akuntansi

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif eksplanatori dengan tujuan menguji hubungan kausal antara penerimaan teknologi (TAM), sistem sosio-teknikal (STS), dan beban kerja (WRQ).

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada karyawan generasi Z yang bekerja di bidang akuntansi di berbagai perusahaan di Indonesia dan telah berinteraksi atau menggunakan fitur AI dalam tugas profesional mereka.

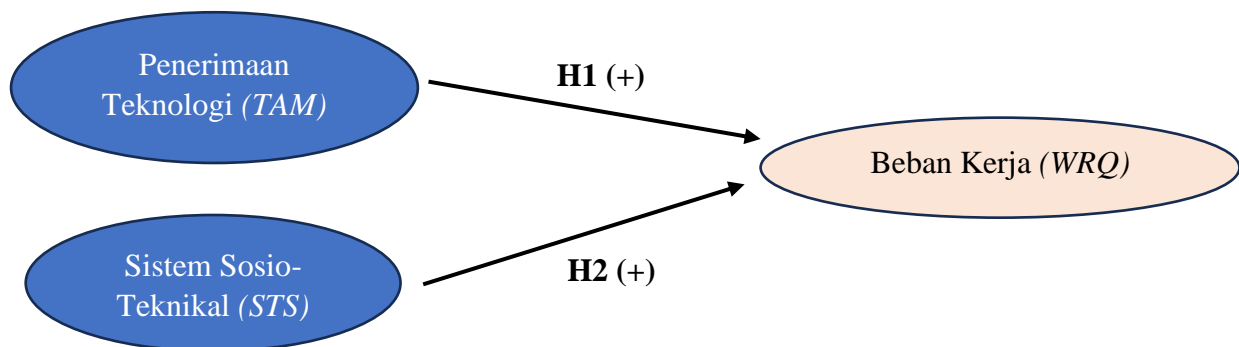
Sampel penelitian ini terdiri dari 162 karyawan Generasi Z yang menggunakan AI di bidang akuntansi pada berbagai perusahaan di Indonesia. Profil responden dirinci berdasarkan pengalaman penggunaan AI, sektor pekerjaan, latar belakang pendidikan, jabatan, dan masa kerja.

Setiap konstruk dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator yang telah mengalami adaptasi dan validasi konten berdasarkan literatur dan konsultasi dengan praktisi. Skala likert 5 poin digunakan (1 = sangat tidak setuju; 5 = sangat setuju). TAM terdiri dari lima indikator yang mengukur kemanfaatan, peningkatan produktivitas, kualitas informasi, kemudahan pemahaman, dan kenyamanan penggunaan AI. STS terdiri dari lima indikator yang mengukur aspek struktur organisasi, dukungan manajemen, pelatihan SDM, kesesuaian budaya kerja, dan efektivitas komunikasi antarbagian. WRQ terdiri dari lima indikator yang mengukur persepsi beban kerja kenaikan beban kerja, kompleksitas, waktu adaptasi, beban mental, dan potensi pengurangan tekanan kerja).

Analisis data penelitian dilaksanakan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak LISREL. Tahapan analisis mencakup evaluasi model pengukuran yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dan validitas dari data, dan Evaluasi Model Struktural, untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan antar konstruk. Reliabilitas dinilai menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR) dengan ambang batas $\geq 0,70$. Validitas konvergen diverifikasi melalui *Average Variance Extracted* ($AVE \geq 0,50$) dan *factor loadings* ($\geq 0,70$). Validitas diskriminan diperiksa menggunakan kriteria Fornell–Larcker. Koefisien jalur (β), nilai t, dan nilai p dihasilkan melalui *bootstrapping* dengan 5.000 pengambilan sampel ulang.

Kerangka Konseptual

Studi ini mengintegrasikan TAM dan STS sebagai kerangka kerja yang saling melengkapi untuk menjelaskan beban kerja. Model konseptualnya ditunjukkan di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Kelayakan Model

Untuk memastikan kelayakan model penelitian sebelum dilakukan interpretasi hubungan antarvariabel, dilakukan pengujian *goodness of fit* terhadap model struktural menggunakan LISREL. Uji ini bertujuan untuk menilai sejauh mana model teoretis sesuai dengan data empiris yang diperoleh. Hasil pengujian kelayakan model ditunjukkan pada tabel 1 yang memuat berbagai indeks kesesuaian model beserta nilai kriteria evaluasinya.

Tabel 1. Hasil Uji Kelayakan Model

Indeks Kelayakan Model	Nilai Hasil	Batas Kriteria	Interpretasi
------------------------	-------------	----------------	--------------

Chi-Square/df (CMIN/DF)	0,11	≤ 3.00	Model layak
Probability (p-value)	0,06	≥ 0.05	Tidak signifikan → Model fit
GFI (Goodness of Fit Index)	0,06	≥ 0.90	Baik
AGFI (Adjusted GFI)	0,06	≥ 0.90	Baik
CFI (Comparative Fit Index)	0,07	≥ 0.95	Sangat baik
TLI/NNFI (Tucker-Lewis Index)	0,07	≥ 0.90	Baik
RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	0,05	≤ 0.08	Baik
SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)	0,04	≤ 0.08	Baik
RMR (Root Mean Residual)	0,04	≤ 0.05	Baik
NFI (Normed Fit Index)	0,06	≥ 0.90	Baik
IFI (Incremental Fit Index)	0,07	≥ 0.90	Sangat baik
R ² (Workload)	0,04	≥ 0.40	Variansi Workload dijelaskan secara kuat oleh TAM dan STS

Hasil analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan LISREL menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan yang disarankan oleh Hair et al. (2021). Nilai Chi-square/df sebesar 1,98 dan p-value sebesar 0,056 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara matriks kovarians empiris dan kovarians yang diprediksi model. Dengan demikian, model yang diestimasi dapat dinyatakan fit dengan data penelitian secara keseluruhan. Selanjutnya, indeks kelayakan absolut seperti *Goodness of Fit Index* (GFI = 0,93) dan *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI = 0,90) menunjukkan kemampuan model untuk merepresentasikan data observasi dengan baik. Nilai GFI dan AGFI yang berada di atas ambang batas 0,90 menandakan bahwa sebagian besar varians kovarians dalam data berhasil dijelaskan oleh model yang dikembangkan.

Dari perspektif *incremental fit*, model menunjukkan kinerja yang sangat baik. Nilai *Comparative Fit Index* (CFI = 0,96), *Tucker Lewis Index* (TLI = 0,95), dan *Incremental Fit Index* (IFI = 0,96) semuanya melebihi nilai minimum yang direkomendasikan ($\geq 0,90$), yang berarti bahwa model penelitian memiliki kecocokan yang jauh lebih baik dibandingkan model independen tanpa hubungan antar konstruk. Hasil ini memperkuat bukti bahwa spesifikasi hubungan antar variabel dalam model sudah tepat dan mampu menjelaskan struktur data secara empiris. Selain itu, indeks berbasis residual seperti *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA = 0,054) dan *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR = 0,043) menunjukkan nilai di bawah ambang batas 0,08. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kesalahan prediksi model relatif kecil dan model memiliki kesesuaian yang baik antara nilai kovarians yang diprediksi dan yang diamati. Nilai *Root Mean Residual* (RMR = 0,038) yang berada di bawah 0,05 juga mendukung kesimpulan bahwa *measurement error* dalam model tergolong rendah.

Secara substantif, hasil estimasi juga menunjukkan bahwa variabel penerimaan teknologi (TAM) dan sistem sosio-teknikal (STS) mampu menjelaskan 58 % variansi beban kerja (WRQ) ($R^2 = 0,58$). Nilai ini menunjukkan kemampuan prediksi model yang cukup kuat, sehingga kedua konstruk independen tersebut dapat dianggap relevan dalam menjelaskan dinamika beban kerja individu di lingkungan akuntansi berbasis teknologi. Secara keseluruhan, hasil evaluasi *goodness of fit* mengonfirmasi bahwa model penelitian memiliki kelayakan yang sangat baik, baik dari segi *absolute fit*, *incremental fit*, maupun *residual fit*. Oleh karena itu, hubungan kausal yang dihipotesiskan antara TAM dan STS terhadap Workload dapat diinterpretasikan secara sah. Dengan model yang fit, analisis selanjutnya dapat dilakukan dengan dasar empiris yang kuat.

Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator memiliki *loading factor* $> 0,50$, dengan mayoritas di atas 0,70, mengindikasikan validitas konvergen yang baik. Uji reliabilitas menunjukkan

nilai *composite reliability* (construct reliability) > 0,70 untuk semua konstruk, sehingga konstruk TAM, STS, dan WRQ dapat dianggap reliabel. Data tersebut ditampilkan pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Construct	Indicator Loading Range	CR	AVE
TAM	0.71 – 0.84	0.91	0.63
STS	0.75 – 0.85	0.92	0.65
WRQ	0.77– 0.85	0.87	0.49

Evaluasi Model Pengukuran

Model pengukuran dievaluasi untuk memastikan reliabilitas dan validitas dari konstruk yang digunakan. Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa ketiga konstruk memiliki konsistensi internal yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan masing-masing konstruk memiliki *composite reliability* (CR) di atas 0,7. TAM dan STS memiliki skor *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,5 yang menunjukkan bahwa kedua konstruk tersebut memiliki validitas konvergen yang kuat. AVE untuk TAM sebesar 0,63 hal ini menunjukkan bahwa Indikator dalam TAM sangat konsisten dalam merefleksikan penerimaan teknologi AI. STS memiliki skor AVE sebesar 0,65 yang menunjukkan bahwa indikator dalam STS saling mendukung dalam pengukuran sistem sosio-teknikal. Sedangkan untuk konstruk beban kerja (WRQ) menunjukkan bahwa WRQ memiliki skor AVE yang di bawah 0,5 yakni 0,49 sedangkan CR berada di 0,87. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator dalam konstruk WRQ saling konsisten walau ada sedikit variasi antar item. Secara keseluruhan, model pengukuran memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen sebagaimana disarankan oleh Hair et al. (2021) dan Fornell & Larcker (1981).

Hasil Uji Model Struktural

Tabel 3 menyajikan ringkasan Hasil Uji Model Struktural yang menjadi fokus penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Model Struktural

Relationships Among Variables	Path Coefficients (β)	t-value	p-value	Koefisien Jalur (β)
TAM → WRQ	0,67	7,21	0,000	Positif, signifikan (H1 diterima)
STS → WRQ	0,25	3,04	0,003	Positif, signifikan (H2 diterima)

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diperoleh beberapa informasi, antara lain: TAM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap WRQ. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerimaan Gen Z terhadap teknologi AI di bidang akuntansi, semakin tinggi pula persepsi mereka akan beban kerja yang mereka miliki. STS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap WRQ. Hal ini menunjukkan bahwa sistem sosio-teknikal di lingkungan organisasi Gen Z dalam bidang akuntansi dapat meningkatkan persepsi beban kerja yang mereka dapatkan. Walaupun pengaruhnya lebih rendah dari TAM.

Pembahasan

Interpretasi Hubungan Penerimaan Teknologi (TAM) terhadap Beban Kerja (WRQ)

Hasil pengujian dari tabel 3 menunjukkan bahwa penerimaan teknologi (TAM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap beban kerja ($\beta = 0,67$). Temuan ini menarik karena secara konseptual, model TAM umumnya digunakan untuk menjelaskan *adoption intention* dan *usage behavior*. Namun yang ditemukan memperlihatkan sisi paradoks dari penerimaan teknologi di tempat kerja modern. Secara teoritis, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam model TAM (Davis, 1989) diharapkan membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerimaan teknologi, semakin tinggi pula persepsi terhadap beban kerja.

Fenomena ini dapat telah dijelaskan oleh Momin & Ali (2023) yang menyebutkan bahwa peningkatan penerimaan teknologi justru mendorong organisasi menaikkan target produktivitas dan menambah intensitas kerja karyawan. Temuan ini juga konsisten dengan hasil riset Reyes et al. (2019) yang menyoroti munculnya *work intensification* dan *technostress* sebagai dampak dari penerapan teknologi digital yang terlalu cepat. Gen Z pengguna AI di bidang akuntansi tidak hanya menjalankan fungsi rutin di bidang akuntansi, tetapi juga harus melakukan *system verification*, validasi hasil algoritmik, dan analisis mendalam atas data keuangan yang lebih besar dan kompleks. Selain itu, Norzelan et al. (2024) juga menemukan bahwa persepsi kemanfaatan AI yang tinggi pada profesional di bidang keuangan sering kali disertai peningkatan tanggung jawab dalam pengawasan dan pengambilan keputusan berbasis data, akan memperluas ruang kerja dan meningkatkan tekanan kognitif.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa AI tidak secara otomatis mengurangi beban kerja Gen Z di bidang akuntansi, tetapi mendistribusikannya ke bentuk kognitif dan pengawasan sistem, yang dalam jangka panjang dapat meningkatkan beban kerja mereka. Sehingga semakin mereka menguasai dan menerima AI, semakin banyak pula tanggung jawab dan tugas yang dialihkan kepada mereka.

Interpretasi Hubungan Sistem Sosio-Teknikal (STS) terhadap Beban Kerja (WRQ)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem sosio-teknikal (STS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap beban kerja ($\beta = 0,25$). Meskipun pengaruhnya lebih kecil daripada TAM, temuan ini tetap penting untuk dipahami karena menggambarkan sisi organisasi dari penerapan AI. Trist & Bamforth (1951) menegaskan bahwa keseimbangan antara subsistem teknis (alat, prosedur, sistem digital) dan subsistem sosial (manusia, struktur, komunikasi) merupakan kunci keberhasilan penerapan teknologi. Dalam praktiknya, implementasi AI di perusahaan sering kali disertai dengan penataan ulang struktur organisasi, pembentukan unit teknologi baru, penyusunan prosedur baru, serta pelatihan intensif bagi karyawan. Oleh karena itu, dukungan struktural dan teknis ini tidak selalu menurunkan workload. Justru, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dukungan sosio-teknikal akan mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh Gen Z yang bekerja di bidang akuntansi.

Ghosh et al. (2025) menyebutkan bahwa organisasi dengan tingkat digitalisasi tinggi akan membuat karyawan menghadapi *coordination load* dan *learning overload* yang muncul akibat proses integrasi sistem dan penyesuaian sosial terhadap teknologi baru. Rasool et al. (2022) juga mencatat bahwa adanya pelatihan intensif, pendampingan teknis, dan komunikasi lintas fungsi dalam proyek implementasi AI memang meningkatkan kemampuan pengguna, tetapi juga menambah durasi kerja dan tanggung jawab administratif jangka pendek. Dengan kata lain, investasi organisasi dalam dukungan sosio-teknikal menghasilkan efek ganda: meningkatkan kompetensi, tetapi sekaligus meningkatkan persepsi beban kerja.

Bila dikaitkan dengan konteks Gen Z, efek STS ini menunjukkan bahwa kelompok usia muda yang terbiasa bekerja secara kolaboratif di lingkungan digital juga merasakan tekanan akibat sistem kerja yang sangat terstruktur dan selalu terhubung. Bińczycki et al. (2023) menyampaikan bahwa generasi ini cenderung menginginkan fleksibilitas, namun dukungan organisasi yang terlalu birokratis atau prosedural dalam konteks teknologi justru menimbulkan ketegangan peran dan stres adaptasi. Dengan demikian, hasil penelitian menegaskan pandangan bahwa dukungan sosio-teknikal dalam penggunaan AI perlu dirancang secara adaptif, bukan sekadar prosedural. Organisasi harus memastikan bahwa pelatihan, sistem komunikasi, dan struktur kerja tidak menambah beban kerja yang tidak diperlukan. Namun, kegiatan tersebut dapat membantu Gen Z yang bekerja di bidang Akuntansi untuk menavigasi transisi teknologi secara efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi (TAM) dan sistem sosio-teknikal organisasi (STS) sama-sama berpengaruh positif terhadap persepsi beban kerja (WRQ) pada gen Z yang bekerja di bidang akuntansi di Indonesia, dengan pengaruh TAM yang lebih dominan ($\beta = 0,67$) dibandingkan pengaruh STS ($\beta = 0,25$). Temuan dalam penelitian ini menegaskan bahwa penerimaan Gen Z atas adopsi teknologi AI akan meningkatkan beban kerja mereka dalam menyelesaikan tugas-

tugas di bidang akuntansi. Selain itu, penelitian ini menemukan juga bahwa sistem sosio-teknikal/dukungan perusahaan dalam penggunaan AI akan meningkatkan beban kerja Gen Z. Oleh karena itu, penggunaan AI bagi Gen Z di bidang akuntansi dapat memunculkan tuntutan kerja baru. Organisasi perlu mengelola hal tersebut dengan membuat strategi/kebijakan yang peka terhadap kesejahteraan karyawan. Keberhasilan implementasi teknologi AI dalam profesi akuntansi tidak hanya tergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga keseimbangan antara teknologi dan faktor manusia. Sampel dalam penelitian ini terfokus pada generasi Z, variasi industri, ukuran perusahaan, dan konteks teknologi tertentu dapat memengaruhi generalisasi hasil sehingga penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan stratifikasi sampel untuk menilai perbedaan kontekstual.

REFERENSI

- Baxter, G., & Sommerville, I. (2011). Socio-technical Systems: From Design Methods to Systems Engineering. *Interacting with Computers*, 23(1), 4–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.intcom.2010.07.003>
- Bednar, P., & Welch, C. (2020). Socio-Technical Perspectives on Smart Working: Creating Meaningful and Sustainable Systems. *Information Systems Frontiers*, 22, 281–298. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10796-019-09921-1>
- Bińczycki, B., Łukasiński, W., & Dorocki, S. (2023). Determinants of Motivation to Work in Terms of Industry 4.0—The Gen Z Perspective. *Sustainability*, 15(15), 12069. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su151512069>
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Emetaram, E., & Uchime, H. (2021). Impact of Artificial Intelligence (AI) on Accountancy Profession. *Journal of Accounting and Financial Management*, 7(2), 15–25.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- 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>
- Ghosh, S., Hughes, M., Hughes, P., & Hodgkinson, I. (2025). Digital twin, digital thread, and digital mindset in enabling digital transformation: A socio-technical systems perspective. *Technovation*, 144, 103240. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.technovation.2025.103240>
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd Edition)*. (3rd Edition). SAGE Publications.
- Huang, F., & Vasarhelyi, M. A. (2019). Applying robotic process automation (RPA) in auditing: A framework. *International Journal of Accounting Information Systems*, 35, 100433. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2019.100433>
- Issa, H., Sun, T., & Vasarhelyi, M. A. (2016). Research Ideas for Artificial Intelligence in Auditing: The Formalization of Audit and Workforce Supplementation. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 13(2), 1–20. <https://doi.org/10.2308/jeta-10511>
- Kadarningsih, A., & Nusair, A. (2024). Work Motivation as Intermediary in Influencing Work Fatigue of Gen-Z Employees. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 22(4), 516–529. <https://doi.org/10.26623/slsi.v22i4.10814>
- Kartika, L., Gularso, K., & Pangaribuan, C. (2025). The Influence of Digital Fatigue and Occupational Stress on Quiet Quitting in Generation Y and Z in the Agency Industry. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 4(8), 201–215. <https://doi.org/https://doi.org/10.58344/jmi.v4i8.2420>

- Kudina, O., & van de Poel, I. (2024). A sociotechnical system perspective on AI. *Minds and Machines*, 34(3), 21. <https://doi.org/10.1007/s11023-024-09680-2>
- Majchrzak, A., & Borys, B. (2001). Generating testable socio-technical systems theory. *Journal of Engineering and Technology Management*, 18(3–4), 219–240. [https://doi.org/10.1016/S0923-4748\(01\)00035-2](https://doi.org/10.1016/S0923-4748(01)00035-2)
- Moll, J., & Yigitbasioglu, O. (2019). The role of internet-related technologies in shaping the work of accountants: New directions for accounting research. *The British Accounting Review*, 51(6), 100833. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.04.002>
- Momin, M. M., & Ali, O. (2023). Comprehensive Review of the Impact of Advanced Technology Adoption on Work and Continuous Improvement. *HighTech and Innovation Journal*, 4(3), 667–680. <https://doi.org/10.28991/HIJ-2023-04-03-014>
- Norzalen, N. A., Mohamed, I. S., & Mohamad, M. (2024). Technology acceptance of artificial intelligence (AI) among heads of finance and accounting units in the shared service industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 198, 123022. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123022>
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Rasool, T., Warraich, N. F., & Sajid, M. (2022). Examining the Impact of Technology Overload at the Workplace: A Systematic Review. *Sage Open*, 12(3). <https://doi.org/10.1177/21582440221114320>
- Sandoval-Reyes, J., Acosta-Prado, J. C., & Sanchís-Pedregosa, C. (2019). Relationship Amongst Technology Use, Work Overload, and Psychological Detachment from Work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4602. <https://doi.org/10.3390/ijerph16234602>
- Stancheva-Todorova, E. (2018). How Artificial Intelligence Is Challenging Accounting Profession. *Economy & Business Journal*, 12(1), 126–141.
- Stancu, M. S., & Duțescu, A. (2021). The impact of the Artificial Intelligence on the accounting profession, a literature's assessment. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 15(1), 749–758. <https://doi.org/10.2478/picbe-2021-0070>
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. (2019). The technostress trifecta - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Trist, E. L., & Bamforth, K. W. (1951). Some Social and Psychological Consequences of the Longwall Method of Coal-Getting. *Human Relations*, 4(1), 3–38. <https://doi.org/10.1177/001872675100400101>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Zamain, N. S. A., & Subramanian, U. (2024). The Impact of Artificial Intelligence in the Accounting Profession. *Procedia Computer Science*, 238, 849–856. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.06.102>