

# The Ethical Dilemmas of AI-Driven Decision-Making in Business: A Multi-Perspective Case Study on Corporate Accountability and Transparency

Rachmat Setyawan<sup>1</sup>, Wesly Tumbur ML Tobing<sup>2</sup>, Sri Handoko<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Sains dan Teknologi Komputer (STEKOM University)

Jl. Majapahit no. 605, e-mail: [rachmatsetyawan@stekom.ac.id](mailto:rachmatsetyawan@stekom.ac.id), [wesly@stekom.ac.id](mailto:wesly@stekom.ac.id),

[handoko@stekom.ac.id](mailto:handoko@stekom.ac.id)

---

## ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 Januari 2024

Received in revised form 14 Februari 2024

Accepted 8 Maret 2024

Available online 31 Mei 2024

---

## ABSTRACT

*The application of artificial intelligence (AI) in business decision-making has significantly impacted operational efficiency and effectiveness. However, ethical challenges such as algorithm transparency, AI system bias, and ethical policy accountability remain major concerns. This study aims to examine how companies manage ethical dilemmas in AI implementation through a multi-perspective case study of three companies in the financial, e-commerce, and technology sectors. The findings reveal that algorithmic transparency remains limited, AI bias has the potential to create unfairness, and ethical accountability implementation varies across companies. Some companies have adopted explainable AI (XAI) and algorithmic audits as mitigation strategies, while others still rely on internal guidelines without strict oversight mechanisms. This study provides insights into the need for stricter regulations, the importance of regular algorithmic audits, and the encouragement of more transparent and accountable AI adoption in the business world.*

**Keywords:** AI, business ethics, transparency, algorithmic bias, accountability

---

## Abstrak

Penerapan kecerdasan buatan (AI) dalam pengambilan keputusan bisnis telah membawa dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Namun, tantangan etis seperti transparansi algoritma, bias dalam sistem AI, dan akuntabilitas kebijakan etika masih menjadi permasalahan utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana perusahaan mengelola dilema etis dalam penerapan AI melalui studi kasus multi-perspektif terhadap tiga perusahaan di sektor keuangan, e-commerce, dan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi algoritma masih terbatas, bias dalam sistem AI berpotensi menciptakan ketidakadilan, dan implementasi akuntabilitas etika masih bervariasi di setiap perusahaan. Beberapa perusahaan telah mengadopsi explainable AI (XAI) dan audit algoritmik sebagai langkah mitigasi, sementara yang lain masih bergantung pada pedoman internal tanpa mekanisme pengawasan yang ketat. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai pentingnya regulasi yang lebih ketat, perlunya audit algoritmik berkala, serta dorongan untuk penerapan teknologi AI yang lebih transparan dan bertanggung jawab dalam dunia bisnis.

**Kata Kunci:** AI, etika bisnis, transparansi, bias algoritmik, akuntabilitas.

---

Received 10 Januari, 2024; Revised 14 Februari, 2024; Accepted 8 Maret, 2024

## 1. PENDAHULUAN

Kecerdasan buatan (AI) telah membawa perubahan signifikan dalam operasional bisnis, memungkinkan perusahaan untuk mengotomatisasi pengambilan keputusan, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan meningkatkan analisis prediktif. Kemajuan pesat dalam teknologi AI telah mendorong adopsinya di berbagai industri, seperti keuangan, kesehatan, dan e-commerce, di mana algoritma berbasis AI digunakan dalam penilaian kredit, diagnosis medis, serta rekomendasi pelanggan. Meskipun teknologi ini meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional, muncul pula kekhawatiran terkait implikasi etis, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pengambilan keputusan berbasis AI (Edith Ebele Agu et al., 2024; Tanaka & Nakamura, 2024). Perusahaan semakin bergantung pada AI untuk mengambil keputusan strategis, sehingga memunculkan pertanyaan mengenai bias yang mungkin terkandung dalam algoritma, potensi diskriminasi, dan kurangnya pengawasan manusia dalam proses-proses krusial (Houser, 2019). Persimpangan antara AI dan praktik bisnis yang etis menjadi isu yang mendesak, sehingga diperlukan diskusi lebih lanjut mengenai implementasi AI yang bertanggung jawab serta akuntabilitas perusahaan dalam pengambilan keputusan berbasis algoritma.

Fenomena terkait permasalahan etis dalam keputusan bisnis berbasis AI semakin banyak ditemukan dalam berbagai kasus nyata. Misalnya, penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa alat rekrutmen berbasis AI menunjukkan bias terhadap kelompok demografis tertentu, sehingga berpotensi menghasilkan praktik perekrutan yang diskriminatif (Mujtaba & Mahapatra, 2024). Selain itu, lembaga keuangan yang menggunakan AI dalam penilaian kredit kerap mendapat kritik karena kurangnya transparansi algoritmik serta perlakuan yang tidak adil terhadap pemohon kredit dari kelompok marjinal (Tambari Faith Nuka & Amos Abidemi Ogunola, 2024). Survei yang dilakukan oleh PwC (2022) menunjukkan bahwa 85% eksekutif perusahaan menyadari adanya risiko etis dalam penggunaan AI, tetapi hanya 25% dari mereka yang telah menerapkan pedoman etis yang komprehensif untuk pengelolaan AI. Di sisi lain, berbagai lembaga regulasi global mulai menerapkan aturan yang lebih ketat, seperti Artificial Intelligence Act dari Uni Eropa, untuk memastikan penerapan AI yang etis dalam lingkungan bisnis (Hoerber et al., 2017). Fakta-fakta ini menunjukkan urgensi untuk mengkaji lebih dalam mengenai dilema etis dalam pengambilan keputusan berbasis AI, terutama dalam konteks tanggung jawab perusahaan dan transparansi.

Kajian literatur yang ada telah banyak membahas tantangan etis yang terkait dengan pengambilan keputusan berbasis AI, seperti bias algoritmik, keterjelasan keputusan, serta akuntabilitas dalam sistem otomatisasi. (Hanna et al., 2025) mengkaji keterbatasan prinsip keadilan dalam model pembelajaran mesin dan menyoroti tantangan dalam menyeimbangkan akurasi dengan pertimbangan etis. (Edith Ebele Agu et al., 2024; Tanaka & Nakamura, 2024) melakukan meta-analisis terhadap prinsip etika AI dan menemukan bahwa implementasi transparansi serta akuntabilitas masih bervariasi di berbagai sektor industri. (Emma, 2024) mengusulkan konsep "counterfactual explanations" sebagai solusi untuk meningkatkan transparansi algoritma, tetapi implementasinya masih terbatas dalam praktik bisnis. (Rodgers et al., 2023) membahas konsekuensi ekonomi dan etika dari AI yang menggantikan peran manusia dalam pengambilan keputusan bisnis. (Lee, 2020) menekankan perlunya intervensi regulasi dalam penggunaan AI, sementara (Marwala, 2024) berpendapat bahwa regulasi mandiri oleh perusahaan lebih efektif dalam memastikan adopsi AI yang etis. Meskipun berbagai studi telah membahas aspek teknis dan normatif dalam pengambilan keputusan berbasis AI, masih terdapat kesenjangan dalam penelitian empiris yang mengkaji bagaimana perusahaan menangani dilema etis ketika menerapkan AI dalam konteks bisnis nyata.

Penelitian sebelumnya telah menyoroti berbagai tantangan etis dalam pengambilan keputusan berbasis AI, tetapi masih sedikit studi yang mengeksplorasi bagaimana perusahaan menerapkan prinsip-prinsip etika dalam praktiknya serta sejauh mana transparansi dan akuntabilitas dijaga. Sebagian besar studi berfokus pada kerangka teoretis atau solusi teknis, sehingga masih terdapat celah dalam memahami strategi korporasi dalam mengelola risiko etis. Selain itu, perspektif pemangku kepentingan—termasuk karyawan, pelanggan, dan pembuat kebijakan—masih jarang dijadikan fokus utama dalam kajian etika AI. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan studi kasus multi-perspektif terhadap strategi perusahaan dalam menghadapi dilema etis terkait pengambilan keputusan berbasis AI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi akademisi dan praktisi bisnis dengan menyediakan wawasan tentang strategi akuntabilitas perusahaan, pendekatan mitigasi risiko etis, serta kepatuhan terhadap regulasi dalam implementasi AI.

Artikel ini disusun sebagai berikut. Bagian 2 mengulas literatur terkait pengambilan keputusan berbasis AI dan praktik bisnis yang etis. Bagian 3 menjelaskan metodologi penelitian, termasuk pemilihan studi kasus, teknik pengumpulan data, dan metode analisis. Bagian 4 menyajikan temuan dari studi kasus, dengan menyoroti strategi perusahaan dalam mengelola tata kelola AI yang etis. Bagian 5 mendiskusikan implikasi dari hasil penelitian,

*The Ethical Dilemmas of AI-Driven Decision-Making in Business: A Multi-Perspective Case Study on Corporate Accountability and Transparency (Rachmat Setyawan, et al)*

serta memberikan rekomendasi bagi perusahaan dan regulator. Terakhir, Bagian 6 menyimpulkan penelitian ini dengan merangkum temuan utama serta mengusulkan arah penelitian di masa mendatang.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Etika dalam kecerdasan buatan telah menjadi perhatian utama dalam literatur akademik, terutama terkait dengan transparansi, akuntabilitas, dan bias dalam pengambilan keputusan berbasis AI. (Tanaka & Nakamura, 2024) menyoroti bahwa etika AI harus mencakup aspek keadilan, keandalan, dan pengawasan manusia untuk memastikan bahwa sistem tidak menimbulkan dampak negatif terhadap kelompok tertentu. Sementara itu, (Edith Ebele Agu et al., 2024) membahas berbagai tantangan dalam menerapkan prinsip etika pada sistem AI, termasuk kesulitan dalam mengidentifikasi dan mengukur bias algoritmik. Studi yang dilakukan oleh (Emma, 2024) mengusulkan konsep counterfactual explanations sebagai solusi untuk meningkatkan keterjelasan keputusan AI, tetapi implementasinya dalam dunia bisnis masih menghadapi hambatan teknis dan kebijakan. Dalam konteks pengambilan keputusan bisnis, (Rodgers et al., 2023) menekankan bahwa meskipun AI dapat meningkatkan efisiensi operasional, sistem ini juga dapat menggantikan pengambilan keputusan manusia, yang berpotensi mengurangi tanggung jawab moral dalam organisasi.

Bias dalam AI telah menjadi permasalahan utama yang dikaji dalam berbagai penelitian, terutama dalam sektor rekrutmen dan keuangan. (Mujtaba & Mahapatra, 2024) menemukan bahwa sistem rekrutmen berbasis AI yang dikembangkan oleh beberapa perusahaan cenderung menunjukkan bias gender dan rasial, yang berpotensi menimbulkan diskriminasi dalam perekrutan karyawan. Selain itu, (Tambari Faith Nuka & Amos Abidemi Ogunola, 2024) mengungkapkan bahwa algoritma yang digunakan dalam penilaian kredit sering kali mengandung bias terhadap kelompok sosial-ekonomi tertentu, yang dapat memperburuk kesenjangan ekonomi. (Marwala, 2024) mengajukan bahwa pendekatan self-regulation dalam industri teknologi tidak selalu efektif dalam mengatasi bias AI, sehingga diperlukan intervensi kebijakan yang lebih ketat. (Lee, 2020) juga mendukung regulasi yang lebih ketat untuk memastikan bahwa penggunaan AI dalam keputusan bisnis tetap mematuhi prinsip-prinsip keadilan dan transparansi. Namun, penelitian oleh (Edith Ebele Agu et al., 2024; Tanaka & Nakamura, 2024) menunjukkan bahwa meskipun banyak perusahaan telah mengadopsi pedoman etika AI, implementasinya masih bersifat sporadis dan tidak memiliki standar yang jelas di berbagai sektor industri.

Tanggung jawab perusahaan dalam implementasi AI juga menjadi isu yang banyak dibahas dalam literatur. (Busuioc, 2021) mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam AI harus mencakup pengawasan manusia, transparansi algoritmik, dan kebijakan yang jelas mengenai penggunaan AI dalam bisnis. (Hoerber et al., 2017) melalui regulasi Artificial Intelligence Act menekankan pentingnya perlindungan hak asasi manusia dalam penggunaan AI, terutama dalam keputusan yang berdampak pada individu. Survei yang dilakukan oleh PwC (2022) menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil perusahaan yang memiliki kebijakan AI yang komprehensif, meskipun sebagian besar eksekutif bisnis mengakui adanya risiko etika dalam sistem berbasis AI. (Hanna et al., 2025) menyoroti bahwa meskipun prinsip transparansi sering kali disebutkan dalam pedoman etika AI, implementasi nyata dalam industri masih jauh dari ideal. (Shneiderman, 2020) juga mencatat bahwa ada kesenjangan antara kebijakan etika AI yang diumumkan oleh perusahaan dengan praktik sebenarnya, yang sering kali lebih didorong oleh kepentingan bisnis daripada kepatuhan terhadap standar etika.

Kajian literatur sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam AI, masih ada tantangan besar dalam implementasi prinsip-prinsip etika di lingkungan bisnis. Sebagian besar penelitian berfokus pada analisis teoretis atau kasus tertentu, sementara kajian empiris mengenai bagaimana perusahaan secara praktis menangani dilema etis dalam penggunaan AI masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menyelidiki strategi perusahaan dalam mengelola dilema etis AI melalui studi kasus multi-perspektif.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus multi-perspektif untuk menganalisis bagaimana perusahaan menghadapi dilema etis dalam pengambilan keputusan berbasis kecerdasan buatan (AI). Metode ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai praktik etika bisnis dalam implementasi AI serta interaksi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk manajemen perusahaan, pelanggan, dan regulator (Du & Xie, 2021). Studi kasus memberikan wawasan empiris mengenai strategi perusahaan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas AI di lingkungan bisnis yang kompleks

(Almasarwah et al., 2024). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan eksekutif perusahaan dan ahli etika AI, serta analisis dokumen kebijakan yang diterbitkan oleh perusahaan terkait. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai tantangan yang dihadapi perusahaan dalam mengelola aspek etika AI serta langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasinya.

### Pemilihan Studi Kasus

Penelitian ini berfokus pada tiga perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem AI dalam proses pengambilan keputusan bisnis di sektor keuangan, e-commerce, dan teknologi. Pemilihan perusahaan dilakukan berdasarkan kriteria tertentu, seperti penggunaan AI dalam keputusan bisnis yang berpengaruh langsung terhadap pelanggan, adanya kebijakan etika AI yang terdokumentasi, serta keterbukaan dalam memberikan informasi kepada peneliti (Munoko et al., 2020).

**Tabel 1. Kriteria Pemilihan Studi Kasus**

No	Kriteria Pemilihan	Deskripsi
1	Pengguna AI dalam bisnis	Perusahaan telah menerapkan AI dalam proses pengambilan keputusan bisnis.
2	Dampak AI pada pelanggan	Keputusan berbasis AI memiliki pengaruh langsung terhadap pelanggan atau pemangku kepentingan lainnya.
3	Kebijakan etika AI	Perusahaan memiliki dokumen kebijakan terkait AI atau tanggung jawab etis dalam penggunaannya.
4	Keterbukaan data	Perusahaan bersedia memberikan akses terhadap informasi yang relevan dengan penelitian.

### Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemimpin perusahaan, tim teknologi, serta pihak regulator yang berwenang. Selain itu, data sekunder diperoleh dari laporan tahunan, kebijakan perusahaan, dan publikasi terkait etika AI yang diterbitkan oleh lembaga regulasi.

**Tabel 2. Sumber Data**

No	Jenis Data	Sumber	Metode Pengumpulan
1	Data Primer	Eksekutif perusahaan, regulator, ahli etika AI	Wawancara mendalam
2	Data Sekunder	Laporan tahunan perusahaan, kebijakan AI, dokumen regulasi	Studi dokumen
3	Data Tambahan	Publikasi akademik, laporan riset industri	Analisis literatur

Proses pengumpulan data dilakukan dalam tiga tahap utama. Tahap pertama melibatkan studi dokumen perusahaan untuk memahami kebijakan etika AI yang telah diterapkan, termasuk pedoman internal dan laporan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Tahap kedua terdiri dari wawancara mendalam dengan informan kunci untuk memperoleh perspektif mengenai tantangan etika dalam pengambilan keputusan berbasis AI serta upaya mitigasi yang telah diterapkan. Tahap ketiga mencakup triangulasi data dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumen untuk memastikan validitas serta konsistensi temuan penelitian (Santos et al., 2020). Teknik triangulasi ini digunakan untuk meminimalisir bias serta meningkatkan keandalan hasil penelitian.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pendekatan thematic analysis, di mana pola-pola utama dalam wawancara dan dokumen dianalisis untuk mengidentifikasi tantangan serta strategi perusahaan dalam menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas AI (Rodgers et al., 2024).

**Tabel 3. Teknik Analisis Data**

No	Teknik Analisis	Deskripsi
1	Thematic Analysis	Mengidentifikasi pola utama dalam wawancara dan dokumen kebijakan
2	Triangulasi Data	Membandingkan data dari berbagai sumber untuk meningkatkan validitas
3	Member Checking	Konfirmasi hasil wawancara dengan informan untuk meningkatkan keakuratan
4	Peer Debriefing	Diskusi dengan akademisi (pakar) untuk meminimalkan bias analisis

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menerapkan beberapa strategi verifikasi, termasuk member checking, di mana hasil wawancara dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan keakuratan interpretasi (Desma, 2025). Selain itu, peneliti menggunakan peer debriefing, yaitu diskusi dengan akademisi dan pakar AI ethics untuk mendapatkan umpan balik serta menghindari bias subjektif dalam analisis data (Rana et al., 2023).

### **Pertimbangan Etika Penelitian**

Aspek etika penelitian juga menjadi perhatian utama, di mana setiap partisipan diberikan informasi mengenai tujuan penelitian serta hak mereka untuk menarik diri dari wawancara kapan saja tanpa konsekuensi. Semua data yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya, dan identitas perusahaan serta individu yang diwawancarai dianonimkan untuk menjaga privasi serta kepatuhan terhadap standar penelitian etis (Pascale et al., 2022). Pendekatan metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai bagaimana perusahaan mengelola dilema etis dalam pengambilan keputusan berbasis AI. Dengan menggunakan studi kasus multi-perspektif, penelitian ini berupaya memberikan wawasan empiris mengenai kebijakan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan AI di lingkungan bisnis. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan yang lebih efektif dalam mengatur penggunaan AI di sektor korporasi serta memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam menerapkan sistem AI yang lebih etis dan bertanggung jawab.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini mengidentifikasi tiga tantangan utama yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan kecerdasan buatan (AI) dalam pengambilan keputusan bisnis, yaitu kurangnya transparansi algoritma, potensi bias dalam sistem AI, dan minimnya akuntabilitas dalam penerapan kebijakan etika AI. Berdasarkan analisis studi kasus, ditemukan bahwa masing-masing perusahaan yang dikaji memiliki pendekatan yang berbeda dalam menangani tantangan ini.

Tabel 4. Perbandingan Tantangan Etika AI dalam Studi Kasus

<b>Tantangan</b>	<b>Perusahaan A (Finance)</b>	<b>Perusahaan B (e-commerce)</b>	<b>Perusahaan C (Teknologi)</b>
Transparansi algoritma	Tidak ada mekanisme XAI, pelanggan tidak mengetahui dasar keputusan AI	Algoritma rekomendasi tidak memiliki transparansi parameter	Menerapkan explainable AI (XAI) untuk menjelaskan keputusan
Bias dalam AI	Bias dalam penilaian kredit terhadap kelompok ekonomi tertentu	Bias gender dalam sistem perekrutan otomatis	Melakukan audit dataset untuk mengurangi bias
Akuntabilitas etika AI	Pedoman etika AI ada, namun tidak diawasi secara ketat	Membentuk komite etika AI internal	Menerapkan audit eksternal untuk memastikan akuntabilitas

#### **1. Transparansi Algoritma**

Salah satu isu utama yang dihadapi perusahaan adalah keterbatasan dalam menjelaskan bagaimana AI mengambil keputusan. Perusahaan A, yang bergerak di sektor keuangan, menerapkan sistem pembelajaran mesin untuk menilai kelayakan kredit pelanggan. Namun, hasil wawancara dengan tim teknologi menunjukkan bahwa mekanisme pemeringkatan kredit tidak sepenuhnya dapat dijelaskan kepada pelanggan, sehingga menciptakan masalah transparansi. Perusahaan B, yang beroperasi di industri e-commerce, mengembangkan sistem rekomendasi produk berbasis AI tetapi tidak menyediakan informasi rinci mengenai parameter yang digunakan untuk menentukan rekomendasi kepada pelanggan. Hanya Perusahaan C, yang beroperasi di sektor teknologi, yang telah mengadopsi pendekatan explainable AI (XAI) sebagai langkah untuk meningkatkan transparansi algoritma dalam pengambilan keputusan.

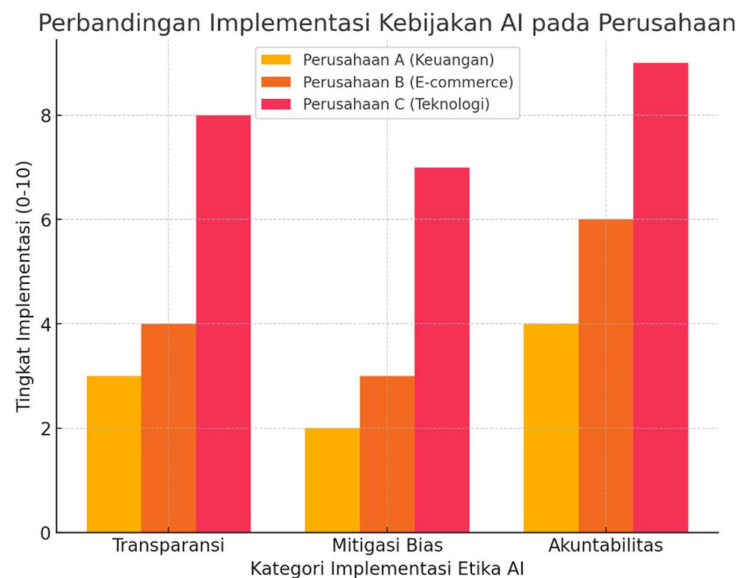
#### **2. Bias dalam Sistem AI**

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa semua perusahaan yang dikaji mengalami tantangan dalam mengatasi bias dalam sistem AI. Perusahaan A menghadapi kasus di mana sistem penilaian kredit cenderung memberikan skor lebih rendah kepada individu dari kelompok ekonomi tertentu, serupa dengan temuan

(Tambari Faith Nuka & Amos Abidemi Ogunola, 2024) yang menunjukkan bias dalam sistem AI yang digunakan oleh lembaga keuangan. Perusahaan B menghadapi masalah bias gender dalam sistem perekrutan otomatisnya, yang konsisten dengan penelitian (Mujtaba & Mahapatra, 2024), yang menemukan bahwa alat perekrutan berbasis AI sering kali memiliki bias terhadap kelompok tertentu. Perusahaan C telah mulai mengatasi bias ini dengan memperbaiki dataset pelatihan dan menerapkan audit berkala, sejalan dengan rekomendasi (Hanna et al., 2025) yang menyatakan bahwa audit algoritmik dapat membantu mengurangi bias dalam sistem AI.

### 3. Akuntabilitas dalam Kebijakan Etika AI

Meskipun semua perusahaan yang dikaji telah mengadopsi kebijakan etika AI, tingkat implementasi dan akuntabilitasnya masih beragam. Perusahaan A memiliki pedoman etika AI yang bersifat umum tetapi tidak mencantumkan mekanisme pengawasan yang jelas, mirip dengan temuan (Edith Ebele Agu et al., 2024; Tanaka & Nakamura, 2024) yang mengidentifikasi bahwa banyak pedoman etika AI yang belum memiliki implementasi konkret. Perusahaan B telah membentuk komite etika AI internal, yang sejalan dengan usulan (Busuioc, 2021) mengenai pentingnya pengawasan manusia dalam penerapan AI. Sementara itu, Perusahaan C memiliki kebijakan akuntabilitas yang lebih ketat dan telah menerapkan audit eksternal terhadap sistem AI yang digunakannya, sesuai dengan rekomendasi (Hoerber et al., 2017) dalam regulasi Artificial Intelligence Act.



**Gambar 1.** Perbandingan Implementasi Kebijakan AI

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa studi sebelumnya, tetapi juga menunjukkan beberapa perbedaan yang signifikan. Temuan terkait bias dalam sistem AI mendukung penelitian (Tambari Faith Nuka & Amos Abidemi Ogunola, 2024) dan (Mujtaba & Mahapatra, 2024), yang menunjukkan bahwa sistem berbasis AI sering kali memiliki bias yang merugikan kelompok tertentu. Selain itu, hasil studi ini juga memperkuat pandangan (Houser, 2019; Tanaka & Nakamura, 2024), yang menyoroti bahwa kebijakan etika AI di banyak perusahaan masih belum memiliki implementasi yang terstruktur. Temuan bahwa transparansi algoritma masih menjadi tantangan juga selaras dengan penelitian (Emma, 2024), yang menyebutkan bahwa keterbukaan dalam keputusan AI masih sulit dicapai di banyak sektor.

Salah satu perbedaan utama dalam studi ini adalah bahwa salah satu perusahaan yang dikaji (Perusahaan C) telah mulai menerapkan explainable AI (XAI) untuk meningkatkan transparansi algoritmik. Hal ini berbeda dari temuan (Marwala, 2024), yang menyatakan bahwa sebagian besar perusahaan masih menghindari penerapan XAI karena dianggap terlalu mahal dan kompleks. Selain itu, Perusahaan B yang telah membentuk komite etika AI juga menjadi contoh konkret yang bertentangan dengan temuan (Shneiderman, 2020), yang menyebutkan bahwa sebagian besar perusahaan lebih mengutamakan kepentingan bisnis daripada kepatuhan terhadap regulasi etika AI.

### Implikasi Temuan Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting bagi dunia bisnis dan kebijakan regulasi.

1. **Perlunya Regulasi yang Lebih Ketat**

Temuan bahwa banyak perusahaan masih menghadapi tantangan dalam transparansi dan bias AI menunjukkan bahwa regulasi yang lebih ketat diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip etika AI. Sebagaimana diusulkan oleh (Hoerber et al., 2017), perlunya penerapan Artificial Intelligence Act menjadi relevan untuk memastikan penggunaan AI yang lebih transparan dan bertanggung jawab.

2. **Pentingnya Audit Algoritmik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit algoritmik dapat membantu mengurangi bias dalam sistem AI, sebagaimana diterapkan oleh Perusahaan C. Hal ini menguatkan argumen (Hanna et al., 2025) bahwa audit berkala terhadap dataset dan parameter AI dapat meningkatkan akurasi dan keadilan sistem AI yang digunakan dalam bisnis.

3. **Kebutuhan akan Explainable AI (XAI)**

Meskipun hanya satu dari tiga perusahaan yang dikaji telah menerapkan XAI, temuan ini menunjukkan bahwa transparansi algoritmik menjadi tren yang semakin diperhatikan oleh industri. Hal ini mendukung studi (Emma, 2024) mengenai perlunya pendekatan counterfactual explanations dalam pengambilan keputusan berbasis AI.

4. **Peningkatan Akuntabilitas dalam Penggunaan AI**

Dengan adanya perbedaan tingkat akuntabilitas di antara perusahaan yang dikaji, hasil ini mengindikasikan bahwa masih banyak perusahaan yang belum memiliki mekanisme pengawasan AI yang memadai. Studi ini mendukung pandangan (Busuioc, 2021) bahwa keterlibatan pengawasan manusia tetap diperlukan dalam pengambilan keputusan berbasis AI untuk menghindari risiko etika yang lebih besar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan semakin menyadari pentingnya etika AI, masih terdapat banyak tantangan dalam implementasi prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas. Beberapa temuan mendukung penelitian sebelumnya, seperti bias dalam sistem AI dan kurangnya regulasi yang ketat, tetapi penelitian ini juga mengungkap tren baru seperti penerapan explainable AI (XAI) dan pembentukan komite etika AI di beberapa perusahaan. Dengan demikian, studi ini memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana perusahaan menavigasi dilema etis dalam penggunaan AI dan bagaimana kebijakan dapat disusun untuk mendorong implementasi AI yang lebih bertanggung jawab di dunia bisnis.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji dilema etis dalam pengambilan keputusan berbasis kecerdasan buatan (AI) dengan fokus pada transparansi, bias algoritmik, dan akuntabilitas dalam penerapan kebijakan etika AI di dunia bisnis. Berdasarkan studi kasus terhadap tiga perusahaan di sektor keuangan, e-commerce, dan teknologi, ditemukan bahwa transparansi algoritma masih menjadi tantangan utama, terutama karena keterbatasan dalam explainability AI (XAI) dan kurangnya mekanisme yang memungkinkan pemangku kepentingan memahami dasar keputusan yang dibuat oleh AI. Selain itu, bias dalam sistem AI masih menjadi masalah yang berulang, di mana algoritma secara tidak langsung mencerminkan bias yang terkandung dalam data pelatihan, sebagaimana terlihat dalam kasus sistem perekrutan dan penilaian kredit.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebijakan akuntabilitas dalam penerapan AI masih bervariasi antara perusahaan yang dikaji. Sementara beberapa perusahaan telah mengadopsi pendekatan yang lebih transparan dan membentuk komite etika AI untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etis, perusahaan lain masih bergantung pada pedoman internal tanpa mekanisme pengawasan yang ketat. Temuan ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya yang menyoroti tantangan dalam regulasi AI, tetapi juga mengungkap tren baru dalam implementasi explainable AI (XAI) dan audit algoritmik sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

### Saran Penelitian dimasa depan

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya:

1. **Studi Empiris dengan Sampel Lebih Luas.** Penelitian ini terbatas pada tiga perusahaan dalam tiga sektor industri. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan meneliti lebih banyak perusahaan dari berbagai sektor untuk memahami pola umum dalam implementasi etika AI.

2. **Analisis Kuantitatif terhadap Dampak AI dalam Bisnis.** Meskipun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, studi mendatang dapat menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis dampak transparansi dan akuntabilitas AI terhadap kinerja bisnis dan kepercayaan pelanggan.
3. **Evaluasi Regulasi dan Kepatuhan terhadap Kebijakan AI.** Penelitian ini mengidentifikasi tantangan dalam regulasi AI yang masih belum seragam. Studi di masa depan dapat mengevaluasi efektivitas kebijakan AI yang telah diterapkan di berbagai negara serta mengukur tingkat kepatuhan perusahaan terhadap regulasi yang ada.
4. **Eksplorasi Peran Pemangku Kepentingan dalam Pengambilan Keputusan AI.** Penelitian mendatang dapat mengeksplorasi lebih dalam peran berbagai pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, karyawan, dan regulator, dalam mempengaruhi kebijakan AI di perusahaan dan memastikan bahwa keputusan berbasis AI selaras dengan nilai-nilai etis yang diharapkan.
5. **Penggunaan Teknologi Explainable AI (XAI) secara Lebih Luas.** Mengingat temuan bahwa beberapa perusahaan telah mulai menerapkan XAI, penelitian lebih lanjut dapat fokus pada efektivitas XAI dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem AI serta bagaimana teknologi ini dapat diterapkan di berbagai sektor bisnis lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Almasarwah, A., Wreikat, A. AI, Marei, Y., & Alsharari, N. (2024). AI's influence on corporate transparency and financial performance: a new era. *International Journal of Behavioural Accounting and Finance*, 7(3), 233–253. <https://doi.org/10.1504/IJBAF.2024.143833>
- Busuioc, M. (2021). Accountable Artificial Intelligence: Holding Algorithms to Account. *Public Administration Review*, 81(5), 825–836. <https://doi.org/10.1111/PUAR.13293>
- Desma, S. (2025). Local Culture-Based Marketing Strategy: A Study of Companies in the Archipelago. *TechTalent & Business Review*, 1(1), 16–22. <https://jurnal-nusantara.bangangga.com/index.php/TTBR/article/view/16>
- Du, S., & Xie, C. (2021). Paradoxes of artificial intelligence in consumer markets: Ethical challenges and opportunities. *Journal of Business Research*, 129, 961–974. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2020.08.024>
- Edith Ebele Agu, Angela Omozele Abhulimen, Anwuli Nkemchor Obiki-Osafiele, Olajide Soji Osundare, Ibrahim Adedeji Adeniran, & Christianah Pelumi Efunniyi. (2024). Discussing ethical considerations and solutions for ensuring fairness in AI-driven financial services. *International Journal of Frontline Research in Multidisciplinary Studies*, 3(2), 001–009. <https://doi.org/10.56355/ijfrms.2024.3.2.0024>
- Emma, L. (2024). *The Ethical Implications of Artificial Intelligence: A Deep Dive into Bias, Fairness, and Transparency*. <https://www.researchgate.net/publication/386045670>
- Hanna, M. G., Pantanowitz, L., Jackson, B., Palmer, O., Visweswaran, S., Pantanowitz, J., Deebajah, M., & Rashidi, H. H. (2025). Ethical and Bias Considerations in Artificial Intelligence/Machine Learning. *Modern Pathology*, 38(3), 100686. <https://doi.org/10.1016/J.MODPAT.2024.100686>
- Hoerber, T., Weber, G., Cabras, I., & Ulicane, I. (2017). Chapter 14 Artificial intelligence in the European Union. *The Routledge Handbook of European Integrations*, 254–269. <https://doi.org/10.4324/9780429262081-19>
- Houser, K. A. (2019). Can AI Solve the Diversity Problem in the Tech Industry: Mitigating Noise and Bias in Employment Decision-Making. *Stanford Technology Law Review*, 22. <https://heionline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/stantlr22&id=291&div=&collection=>
- Lee, J. (2020). Access to Finance for Artificial Intelligence Regulation in the Financial Services Industry. *European Business Organization Law Review*, 21(4), 731–757. <https://doi.org/10.1007/S40804-020-00200-0/METRICS>
- Marwala, T. (2024). Self-regulation Versus Government Regulation. *The Balancing Problem in the Governance of Artificial Intelligence*, 207–221. [https://doi.org/10.1007/978-981-97-9251-1\\_13](https://doi.org/10.1007/978-981-97-9251-1_13)
- Mujtaba, D. F., & Mahapatra, N. R. (2024). *Fairness in AI-Driven Recruitment: Challenges, Metrics, Methods, and Future Directions*. <https://arxiv.org/abs/2405.19699v2>



- Munoko, I., Brown-Liburd, H. L., & Vasarhelyi, M. (2020). The Ethical Implications of Using Artificial Intelligence in Auditing. *Journal of Business Ethics*, 167(2), 209–234. <https://doi.org/10.1007/S10551-019-04407-1/TABLES/6>
- Pascale, J., Lineback, J. F., Bates, N., & Beatty, P. (2022). Protecting the Identity of Participants in Qualitative Research. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 10(3), 549–567. <https://doi.org/10.1093/JSSAM/SMAB048>
- Rana, S. C., Francis, U., Zavi, L., Ella, S., Honein-Abou Haidar, G., & Peter, D. (2023). Cultural differences in simulation debriefing: A qualitative analysis. *Heliyon*, 9(4), 2405–8440. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14904>
- Rodgers, W., Al-Shaikh, S., & Khalil, M. (2024). Protocol Analysis Data Collection Technique Implemented for Artificial Intelligence Design. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 71, 6842–6853. <https://doi.org/10.1109/TEM.2023.3269291>
- Rodgers, W., Murray, J. M., Stefanidis, A., Degbey, W. Y., & Tarba, S. Y. (2023). An artificial intelligence algorithmic approach to ethical decision-making in human resource management processes. *Human Resource Management Review*, 33(1), 100925. <https://doi.org/10.1016/J.HRMR.2022.100925>
- Santos, K. da S., Ribeiro, M. C., de Queiroga, D. E. U., da Silva, I. A. P., & Ferreira, S. M. S. (2020). The use of multiple triangulations as a validation strategy in a qualitative study. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(2), 655–664. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.12302018>
- Shneiderman, B. (2020). Bridging the Gap Between Ethics and Practice. *ACM Transactions on Interactive Intelligent Systems (TiiS)*, 10(4). <https://doi.org/10.1145/3419764>
- Tambari Faith Nuka, & Amos Abidemi Ogunola. (2024). AI and machine learning as tools for financial inclusion: challenges and opportunities in credit scoring. *International Journal of Science and Research Archive*, 13(2), 1052–1067. <https://doi.org/10.30574/ijrsra.2024.13.2.2258>
- Tanaka, H., & Nakamura, Y. (2024). Ethical Dilemmas in AI-Driven Decision-Making Processes. *Digital Transformation and Administration Innovation*, 2(2), 17–23. <https://journaldtai.com/index.php/jdtai/article/view/13>