

**TESIS**

**ANALISIS EFEK MODERASI PEMANFAATAN ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE PADA PENGARUH KOMPETENSI DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(STUDI PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK  
CABANG MAKASSAR)**

***ANALYSIS OF THE MODERATION EFFECT OF ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE UTILIZATION ON THE INFLUENCE OF COMPETENCY  
AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE  
(STUDY AT PT. BANK MAYAPADA INTERNATIONAL, TBK MAKASSAR  
BRANCH)***



DISUSUN OLEH

**RONALDO PANDEAN  
A012222008**

KEPADA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**TESIS**

**ANALISIS EFEK MODERASI PEMANFAATAN ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE PADA PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(STUDI PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG  
MAKASSAR)**

***ANALYSIS OF THE MODERATION EFFECT OF ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE UTILIZATION ON THE INFLUENCE OF COMPETENCY  
AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE  
(STUDY AT PT. BANK MAYAPADA INTERNATIONAL, TBK MAKASSAR  
BRANCH)***

**DISUSUN OLEH**

**RONALDO PANDEAN  
A012222008**



**KEPADA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**ANALISIS EFEK MODEREASI PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE  
PADA PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI 'KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN (STUDI PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG  
MAKASSAR)**

Disusun dan diajukan oleh:

**RONALDO PANDEAN**  
NIM A012222057


Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal 17 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

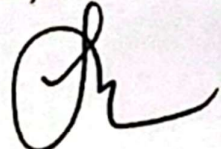
Pembimbing Pendamping

  
Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM  
NIP 196806291994031002

  
Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si  
NIP 196402051988101001

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

  
Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si., CIPM  
NIP 196806291994031002

  
Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM  
NIP 196402051988101001



**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ronaldo Pandean  
Nim : A012222008  
Program studi : Magister Manajemen  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan Judul **ANALISIS EFEK MODERASI PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE PADA PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ( STUDI PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG MAKASSAR )**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 19 July 2024

Yang Menyatakan,



RONALDO PANDEAN

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program S2 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penulisan tugas akhir ini. Namun, dengan kerja keras dan tekad besar serta adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, tesis ini pada akhirnya dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis haturkan terimakasih yang kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. H. Abdul Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas segala bentuk dukungan kepada penulis sejak awal kuliah hingga proses penyelesaian studi.
- 2) Bapak Dr. H. Muhammad Sobaryah, S.E., M.Si., CIPM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar,
- 3) Bapak Prof. Dr. Muh. Yunus Amar, SE., MT, ibu Prof. Dra. Dian A.S. Parawansa, M.Si., P.hD, dan bapak Dr. Mursalim Nohong, SE., M.Si sebagai tim penguji yang senantiasa memberi saran dan masukan selama proses penyelesaian karya tulis akhir ini.
- 4) Orang Tua Victor Pandean dan Maria Enny Lengkong (Alm) yang senantiasa memberi segala bentuk dukungan untuk menuntut pendidikan.
- 5) Istri Tan Renny, anak Chelsea Eveline Pandean, Shaquill Nathan Pandean, Jessica Quenly Pandean yang telah menjadi penyemangat selama proses studi.

- 6) Seluruh staf Jurusan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali atas bantuan dalam proses administrasi.
- 7) Staf kantor Cabang Bank Mayapada Makassar Ahmad Yani atas waktu dan tenaga dan segala bentuk doa sekaligus sebagai penyemangat penulis dalam menyelesaikan tesis ini
- 8) Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Bila terdapat kekurangan dalam proses penyusunan tesis ini dari segi materi, teknik penyelesaian, maupun penulisan, dengan segala kerendahan hati, penulis mohonkan maaf. Oleh karena itu saran, masukan, dan dukungan secara konstruktif akan menjadi sumber yang sangat berharga dalam menyempurnakan penelitian ini. Walaupun demikian, saya berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak

Makassar, 21 Juli 2024

**Ronaldo Pandean**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS EFEK MODERASI PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE PADA PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG MAKASSAR)**

Ronaldo Pandean  
Abd.Rahman Kadir  
Muhammad Sobarsyah

Kinerja karyawan adalah salah satu komponen utama yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan dalam industri perbankan. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk menganalisis pengaruh langsung maupun peran mediasi pemanfaatan artificial intelligence intelligence dalam meningkatkan pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.

Dalam penelitian yang dilaksanakan, peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan kuantitatif, suatu metodologi yang khusus menitikberatkan pada pengolahan dan analisa data berbentuk angka atau numerica. Metode statistik menjadi alat utama dalam pengolahan data, memungkinkan peneliti untuk secara akurat mengukur variabel-variabel penelitian dan menentukan hubungan antar variabel tersebut. Dengan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat menghasilkan bukti-bukti empiris yang kuat untuk mendukung atau menolak hipotesis yang diajukan, berdasarkan analisis data numerik yang objektif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 103 responden.

Kompetensi dan motivasi karyawan yang didukung oleh pemanfaatan AI menciptakan sinergi yang kuat, meningkatkan kinerja individu dan organisasi di PT. Bank Mayapada Cabang Makassar. Pelatihan dan pengembangan kompetensi serta peningkatan motivasi karyawan menjadi strategi penting untuk mencapai kinerja yang optimal dalam era digital yang terus berkembang.

Kata Kunci: Artificial Intelligence, Kompetensi, Motivasi, Kinerja Karyawan

**ABSTRACT****ANALYSIS OF THE MODERATION EFFECTS OF THE USE OF  
ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON THE INFLUENCE OF COMPETENCY  
AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE  
(STUDY AT PT. BANK MAYAPADA INTERNATIONAL, TBK MAKASSAR  
BRANCH)**

Ronaldo Pandean  
Abd. Rahman Kadir  
Muhammad Sobarsyah

Employee performance is one of the main components that determines the success and sustainability of a company in the banking industry. The aim of this research is to analyze the direct influence and mediating role of the use of artificial intelligence in increasing the influence of competence and work motivation on the performance of PT employees. Bank Mayapada Internasional, Tbk Makassar Branch.

In the research carried out, the researcher chose to use a quantitative approach, a methodology that specifically focuses on processing and analyzing data in the form of numbers or numeric. Statistical methods are the main tool in data processing, allowing researchers to accurately measure research variables and determine the relationships between these variables. With a quantitative approach, researchers can produce strong empirical evidence to support or reject the proposed hypothesis, based on objective numerical data analysis. The sample in this study was 103 respondents.

Employee competency and motivation supported by the use of AI creates strong synergy, improving individual and organizational performance at PT. Bank Mayapada Makassar Branch. Training and competency development as well as increasing employee motivation are important strategies for achieving optimal performance in the ever-growing digital era.

Keywords: Artificial Intelligence, Competence, Motivation, Employee Performance



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.2. Kinerja Karyawan.....	10
2.3. Kompetensi.....	15
2.4. Motivasi Kerja.....	20
2.5. Pemanfaatan Artificial Intellegence (AI).....	25
2.6. Peneltian Terdahulu.....	28
Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kecerdasan Buatan Terhadap Kinerja Industri Pertahanan.....	29
2.7. Kerangka Konseptual.....	32

2.7.1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank .....	32
2.7.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank .....	33
2.7.3. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank .....	34
2.7.4. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank...	34
2.7.5. Pemanfaatan Artificial Intelligensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank .....	35
2.7.6. Efek Moderasi Pemanfaatan Artificial Intelligensi Pada Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank.....	36
2.7.7. Efek Moderasi Pemanfaatan Artificial Intelligensi Pada Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank .....	36
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	37
2.8. Hipotesis.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	39
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	40
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Jenis Data .....	41
3.5. Definisi Operasional .....	41
3.6. Teknik Analisis .....	43
3.6.1. Analisis deskriptif. ....	43
3.6.2. Uji kualitas data .....	43
3.6.3. Uji Hipotesis.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Analisis Deskriptif .....	45
4.1.1. Kompetensi (X1).....	45
Tabel 4.1. Tanggapan Responden Tentang Kompetensi .....	45
4.1.2. Motivasi Kerja (X2).....	47

Tabel 4.2. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Kerja.....	47
4.1.3. Pemanfaatan AI (Y1).....	49
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Tentang Pemanfaatan AI.....	49
4.1.4. Kinerja Karyawan (Y2).....	52
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan .....	52
4.2. Uji Validitas.....	54
Tabel 4.5. Uji Validitas .....	54
4.3. Uji Reabilitas .....	55
Tabel 4.6. Uji Realibilitas .....	55
5.4. Analisis Jalur 1 .....	56
Tabel 4.7. Koefisien Analisis Jalur 1 .....	56
4.5. Analisis Jalur 2 .....	57
Tabel 4.8. Koefisien Analisis Jalur 2 .....	57
4.6. Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	58
Gambar 4.1. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Pertama .....	58
Gambar 4.2. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Kedua .....	59
4.7. Uji Hipotesis .....	59
Tabel 4.9. Hasil Uji Hipotesis.....	59
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Kompetensi terhadap Pemanfaatan AI .....	61
5.2. Motivasi terhadap Pemanfaatan AI .....	62
5.3. Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.....	63
5.4. Motivasi terhadap Kinerja Karyawan .....	63
5.5. Pemanfaatan AI terhadap Kinerja Karyawan .....	65
5.6. Kompetensi melalui Pemanfaatan AI terhadap Kinerja Karyawan .....	66

5.7. Motivasi melalui Pemanfaatan AI terhadap Kinerja Karyawan...	67
BAB VI PENUTUP .....	69
6.1. Kesimpulan.....	69
6.2. Saran Penelitian .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	78
Lampiran 1. Redaksi Kuisisioner.....	78
Lampiran 2. Hasil Olah Data .....	80

**DAFTAR TABEL**

Tabel 5.1. Tanggapan Responden Tentang Kompetensi .....	45
Tabel 5.2. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Kerja .....	47
Tabel 5.3. Tanggapan Responden Tentang Pemanfaatan AI .....	49
Tabel 5.4. Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan.....	52
Tabel 5.5. Uji Validitas .....	54
Tabel 5.6. Uji Realibilitas .....	55
Tabel 5.7. Koefisien Analisis Jalur 1 .....	56
Tabel 5.8. Koefisien Analisis Jalur 2.....	57
Tabel 5.9. Hasil Uji Hipotesis.....	59

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 5.1. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Pertama.....	58
Gambar 5.2. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Kedua.....	59

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam sector perbankan sangat penting karena bertanggung jawab untuk menentukan dan menjaga kinerja karyawan serta perusahaan secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia memastikan bahwa bank memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan siap menghadapi tantangan industri yang dinamis melalui rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan motivasi yang efektif. Melalui peningkatan produktivitas, inovasi, dan kepuasan karyawan, strategi manajemen SDM yang kuat membantu perusahaan mencapai tujuan mereka. Ini pada gilirannya menghasilkan layanan pelanggan yang lebih baik, efisiensi operasi, dan kinerja finansial bank yang lebih baik. Oleh karena itu, di pasar yang kompetitif, investasi dalam manajemen SDM merupakan investasi strategis yang membantu perusahaan perbankan berkembang dan bertahan (Stone et al., 2023).

Kinerja karyawan adalah salah satu komponen utama yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan dalam industri perbankan. Di era yang ditandai dengan persaingan yang ketat, kemajuan teknologi yang cepat, dan ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat, kinerja karyawan dapat berdampak pada efisiensi operasional bank dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kinerja karyawan yang optimal dapat menghasilkan layanan pelanggan yang lebih baik, inovasi produk dan layanan yang lebih cepat, dan pengambilan keputusan yang lebih efisien dan efektif (Hasibuan, 2014).

Dalam konteks perbankan, kinerja karyawan mencakup berbagai aspek, mulai dari kemampuan teknis, pengetahuan produk, hingga keterampilan interpersonal dan layanan pelanggan. Karyawan yang berkinerja tinggi mampu memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan efektif, memberikan solusi keuangan yang inovatif, dan beradaptasi dengan perubahan regulasi dan pasar dengan cepat. Hal ini tidak hanya

meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat reputasi dan posisi kompetitif bank di pasar (Hailat et al., 2023).

Kinerja karyawan yang tinggi juga berkontribusi pada lingkungan kerja yang positif, meningkatkan moral dan motivasi kerja di antara rekan kerja, yang pada gilirannya mengurangi tingkat turnover karyawan dan meningkatkan retensi talenta. Investasi dalam pengembangan dan pelatihan karyawan, pengakuan atas pencapaian, serta lingkungan kerja yang mendukung adalah faktor-faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan (Putra, 2023).

Manajemen kinerja karyawan, termasuk penilaian kinerja yang adil, pengembangan keterampilan yang berkelanjutan, dan strategi motivasi yang efektif, menjadi aspek penting dalam strategi manajemen sumber daya manusia bank. Ini tidak hanya untuk memastikan bahwa bank memiliki tenaga kerja yang kompeten dan termotivasi tetapi juga untuk menavigasi tantangan yang kompleks dari industri perbankan saat ini dan memanfaatkan peluang yang muncul (Parashakti & Setiawan, 2019).

Kompetensi karyawan merupakan salah satu elemen terpenting dalam mencapai kinerja yang optimal dalam setiap organisasi, termasuk di sektor perbankan. Kompetensi ini mencakup rangkaian pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan karyawan untuk melakukan tugasnya secara efektif dan efisien. Dalam industri perbankan yang dinamis dan kompetitif, dimana kebutuhan nasabah dan teknologi terus berkembang, memiliki karyawan yang kompeten tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memperkuat inovasi dan adaptasi terhadap perubahan pasar (Bairizki, 2020).

Pengembangan kompetensi karyawan membuka jalan untuk peningkatan kualitas layanan kepada nasabah, yang merupakan inti dari keberhasilan bank. Karyawan yang memahami produk, proses, dan teknologi terkini dapat memberikan solusi keuangan yang sesuai dan personal kepada nasabah, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Ini juga memudahkan penyesuaian dengan regulasi yang berubah-ubah, mengurangi risiko operasional dan kepatuhan (Purba et al., 2023).



Lebih lanjut, kompetensi karyawan yang tinggi mendorong lingkungan kerja yang lebih inovatif. Karyawan yang terampil dan berpengetahuan luas cenderung menghadirkan ide-ide baru dan solusi kreatif untuk tantangan yang dihadapi, memacu pertumbuhan dan pengembangan produk serta layanan baru. Ini tidak hanya memperkuat posisi kompetitif bank di pasar tetapi juga memperluas peluang bisnis (Setyawati et al., 2023).

Investasi dalam pengembangan kompetensi karyawan menunjukkan komitmen organisasi terhadap pertumbuhan dan pengembangan profesional karyawannya. Ini meningkatkan moral dan motivasi karyawan, yang berdampak positif pada retensi karyawan dan menarik talenta berkualitas. Sebuah lingkungan yang mendukung pengembangan profesional dan personal karyawan memperkuat budaya organisasi yang positif, yang penting untuk pencapaian kinerja yang optimal (Gazali et al., 2022).

Motivasi kerja memiliki peran yang sama pentingnya dengan kompetensi karyawan dalam mencapai kinerja yang optimal dalam sebuah organisasi. Motivasi adalah kekuatan pendorong yang mendorong karyawan untuk berdedikasi, berusaha keras, dan berkomitmen terhadap pekerjaan mereka, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas. Sementara kompetensi menentukan seberapa baik karyawan dapat melakukan pekerjaannya, motivasi menentukan seberapa banyak usaha yang mereka bersedia untuk memberikan dalam melakukan pekerjaan tersebut (Wijayanti & Nurhayati, 2021).

Motivasi kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk melampaui ekspektasi, mengambil inisiatif, dan menunjukkan tingkat kreativitas serta inovasi yang lebih tinggi. Ini berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan tim, yang secara langsung mempengaruhi kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Selain itu, karyawan yang termotivasi cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang mengurangi tingkat turnover

dan meningkatkan retensi karyawan yang berharga (Siahaan & Mangkunegara, 2017).

Tercapainya lingkungan kerja yang kompetitif, seperti di sektor perbankan, motivasi kerja yang tinggi dapat menjadi diferensiator utama yang memungkinkan organisasi untuk menavigasi tantangan, mencapai tujuan strategis, dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengakui dan mendukung faktor-faktor yang meningkatkan motivasi kerja, termasuk pengakuan, penghargaan, peluang pengembangan karir, dan lingkungan kerja yang mendukung, sebagai bagian integral dari strategi manajemen sumber daya manusia (Suprpto & Widigdo, 2021).

Pemanfaatan AI dalam industri perbankan menawarkan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja karyawan. Melalui pelatihan yang lebih relevan, program insentif yang personal, lingkungan kerja yang kolaboratif, analisis kinerja yang mendalam, dan personalisasi pengalaman kerja, AI berperan vital dalam mencapai kinerja karyawan yang optimal. Ini tidak hanya menguntungkan karyawan secara individu tetapi juga memperkuat posisi kompetitif bank di pasar (Manser Payne et al., 2021).

AI dapat membantu dalam identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan secara lebih akurat melalui analisis data kinerja secara real-time (Lakshminarayana. et al., 2019). Ini memungkinkan manajemen untuk menyediakan program pelatihan yang lebih relevan dan bertarget, yang meningkatkan kompetensi karyawan. Dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperbarui, karyawan menjadi lebih efisien dan produktif dalam pekerjaan mereka.

AI juga memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi kerja. Sistem yang ditenagai AI dapat merancang program reward dan pengakuan yang personal dan dinamis, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Dengan menggunakan data untuk memahami apa yang paling dihargai oleh karyawan, bank dapat menciptakan insentif yang lebih menarik dan relevan (Saipullah, 2020).

Berdasarkan pra observasi, terkadang Bank Mayapada menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan dengan mempertahankan tingkat motivasi kerja yang tinggi di tengah otomatisasi yang dipercepat oleh AI, sementara fenomena yang sering terjadi terkait dengan kompetensi, motivasi kerja, dan pemanfaatan AI mencerminkan dinamika yang kompleks dalam mencapai kinerja karyawan yang optimal. Bank Mayapada telah melihat peningkatan dalam inovasi, kepuasan kerja, dan kinerja keseluruhan sebagai hasil dari penggunaan AI sebagai alat untuk mendukung dan meningkatkan kemampuan karyawan, bukan untuk menggantikan mereka. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memberi tahu karyawan tentang bagaimana teknologi seperti AI dapat membantu mereka, membuka peluang baru untuk pengembangan karir dan peningkatan kinerja.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar?
- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar?
- 3) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar?
- 4) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar?
- 5) Apakah pemanfaatan artificial intelligence berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar?
- 6) Apakah pemanfaatan artificial intelligence meningkatkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar?

- 7) Apakah pemanfaatan artificial intelligence meningkatkan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan artificial intelligence terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.
- 6) Untuk menganalisis peran mediasi pemanfaatan artificial intelligence dalam meningkatkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.
- 7) Untuk menganalisis peran mediasi pemanfaatan artificial intelligence dalam meningkatkan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Makassar.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Setiap perusahaan yang baik memiliki manajemen yang mengelola manusianya yaitu manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia memiliki defenisi yang luas, istilah sumber daya manusia atau kepegawaian mengandung arti yaitu keseluruhan orang yang bekerja, pada suatu organisasi. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitikberatkan perhatiannya kepada soal-soal pegawai atau sumber daya manusia, di dalam suatu organisasi Manullang & Marihot (2012).

Manajemen sumber daya manusia yang ada di setiap perusahaan memiliki tujuan. Tujuan-tujuan manajemen sumber daya manusia yang ditulis oleh Larasati (2018) terdiri dari empat tujuan yaitu :

1. Tujuan *Organisasional*. Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi.
2. Tujuan *Fungsional*. Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
3. Tujuan Sosial. Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi.
4. Tujuan *Personal*. Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi.

Manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki beberapa peran yang membantu tujuan perusahaan, adapun peran sumber daya manusia seperti yang dikutip dalam Saifullah (2018) yaitu :

1. Peran administratif manajemen sumber daya manusia, peran ini difokuskan pada pemrosesan dan penyimpanan data, meliputi

penyimpanan database dan arsip pegawai, proses klaim keuntungan, kebijakan organisasi tentang program pemeliharaan dan kesejahteraan karyawan, pengumpulan dokumen dan sebagainya.

2. Peran *operasional* manajemen sumber daya manusia, peran ini lebih bersifat taktis, meliputi pemrosesan lamaran pekerjaan, proses seleksi dan wawancara, kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan, peluang bekerja dengan kondisi yang baik, pelatihan dan pengembangan.
3. Peran strategis manajemen sumber daya manusia, peran strategis ini menekankan bahwa orang-orang dalam organisasi merupakan sumber daya yang penting dan investasi organisasi yang besar.

Organisasi membutuhkan visi tentang apa yang dapat dilakukan departemen sumber daya manusia yang baik. Model MSDM dibuat untuk membantu manajemen dalam implikasi praktik dan trend sumber daya manusia saat ini serta menyusun program dan pedoman untuk kegiatan perencanaan sumber daya manusia di masa datang.

Menurut Ichsan et al (2021) fungsi manajemen terdiri dari :

1. Fungsi *Manajerial* :

- Perencanaan (*Planning*). Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- Pengorganisasian (*Organizing*). Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.
- Pengarahan (*Directing*). Pengarahan terdiri dari fungsi *staffing* dan *leading*. Fungsi *staffing* adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi *leading* dilakukan

pengarahan agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

- Pengawasan (*Controlling*). Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

2. Fungsi *operasional* terdiri dari :

- Pengadaan (*Procurement*). Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.
- Pengembangan (*Development*). Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.
- Kompensasi (*Compensation*). Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

Proses adalah metode atau cara sistematis dalam melakukan atau menangani suatu kegiatan Nasir (2012). Untuk memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan sumber daya manusia yang potensial, perusahaan harus melakukan serangkaian proses manajemen sumber daya manusia yang dimulai dari tahap perencanaan SDM, *rekrutmen*, seleksi, perjanjian kerja, *orientasi* dan penempatan, pelatihan dan pengembangan karyawan, penilaian kinerja, imbal jasa sampai dengan pemutusan hubungan kerja (PHK). Proses manajemen SDM:

1. Perencanaan sumber daya manusia. Adapun perencanaan sumber daya manusia merupakan proses di mana manajer memastikan bahwa mereka memiliki jumlah dan jenis orang-orang yang tepat di tempat serta waktu yang juga tepat.
2. Rekrutmen. Suatu proses untuk menemukan dan menarik calon tenaga kerja yang memiliki *kualifikasi* sesuai dengan lowongan pekerjaan yang ada.
3. Seleksi. Menyaring para pelamar kerja untuk menentukan siapa yang paling memenuhi kualifikasi atas pekerjaan tersebut.
4. *Orientasi* dan penempatan. Salah satu teknik yang sangat lumrah digunakan untuk mencoba mengurangi jumlah pegawai baru yang meminta berhenti adalah dengan menyelenggarakan program pengenalan, yang juga dikenal luas sebagai program orientasi.
5. Pelatihan dan pengembangan. Pelatihan (*training*) merupakan suatu proses yang sistematis untuk mengubah perilaku tertentu dari tenaga kerja agar selaras dengan pencapaian tujuan perusahaan
6. Penilaian kinerja. Setelah karyawan diterima, ditempatkan, dan dipekerjakan maka tugas manajer selanjutnya adalah melakukan penilaian prestasi karyawan.
7. Imbalan jasa. Imbal jasa sering kali dikaitkan dengan kompensasi dan tunjangan. Agar tenaga kerja dapat terus menerus memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan, tenaga kerja tersebut harus diberikan kompensasi yang sepadan atas kinerja yang telah mereka tunjukkan.
8. Pemberhentian. Pemberhentian adalah fungsi kooperatif terakhir manajemen sumber daya manusia.

## **2.2. Kinerja Karyawan**

Menurut Sutedjo dan Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ditambahkan oleh Soetrisno (2016) kinerja adalah



hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas, kuantitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan kualitas adalah bagaimana seseorang menjalankan tugasnya.

Penilaian kerja adalah proses organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan kerja karyawan. Dalam penilaian dinilai kontribusi karyawan kepada perusahaan selama periode tertentu. Umpan balik kinerja memungkinkan karyawan mengetahui seberapa baik bekerja jika dibandingkan dengan standar perusahaan. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu Rhena J dan Hardiyono (2022).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kerja seseorang dalam sebuah organisasi perusahaan berdasarkan atas kemampuan dan pengetahuan. Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi perusahaan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh perusahaan dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan perusahaan dimasa sekarang dan yang akan datang.

Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target/sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja

tersebut. Widodo (2015) menyebutkan bahwa penilaian kinerja terdiri dari 4 kriteria, yaitu :

- 1) *Relevan* artinya ukurannya harus cocok dengan karakteristik pekerjaan yang dinilai.
- 2) Bermakna artinya kriteria yang digunakan harus berhubungan dengan tujuan perusahaan/organisasi.
- 3) Praktis artinya ukuran harus dapat secara efektif dan efisien dilakukan.
- 4) Tidak bias artinya elemen yang diukur harus didasarkan karakteristik pekerjaannya bukan orangnya.

Sedangkan menurut Sutedjo and Mangkunegara (2013) tujuan pokok sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi. Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi. Tujuan penilai kinerja digolongkan menjadi dua bagian besar yakni :

- 1) Tujuan evaluasi (*Evaluation*), Tujuan dari pendekatan evaluasi adalah guna menilai kinerja masa lalu sebagai basis untuk pelaksanaan keputusan-keputusan personalia. Fokus dari pendekatan evaluasi dilihat dari telaah masa lalu, penilaian dan pemberian peringkat. Pendekatan evaluasi dapat dinilai dari kinerja dan telaah gaji serta penilaian kinerja dan kesempatan promosi. Penilaian kinerja dan telaah gaji adalah keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup bonus karyawan dan kenaikan-kenaikan gaji lainnya dimana informasi yang diperoleh akan melandasi keputusan-keputusan gaji, sedangkan penilaian kinerja dan kesempatan promosi adalah keputusan-keputusan yang bertalian dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian. Informasi-informasi penilaian yang ada digunakan untuk menilai kesiapan karyawan untuk posisi-posisi yang lebih tinggi.
- 2) Tujuan pengembangan (*Development*), tujuan pendekatan pengembangan adalah untuk memotivasi dan mengarahkan kinerja

individu dan upaya-upaya pengembangan karir. Fokus dari pendekatan pengembangan ini adalah perencanaan untuk konseling masa mendatang serta penetapan tujuan dan telaah. Tujuan pengembangan diantaranya adalah sebagai berikut:

- Mengukuhkan dan menopang kinerja
- Meningkatkan kinerja
- Menentukan tujuan-tujuan progresi karir
- Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan

Menurut Simamora dan Setyaningsih (2013), ada beberapa langkah dalam menilai kinerja pegawai yaitu:

1. Memberikan batasan pekerjaan karyawan, memberikan motivasi kepada karyawan bahwa tugas yang dilimpahkan kepadanya bisa dikerjakan.
2. Bagaimana pekerjaan itu dilakukan, menetapkan ukuran kinerja, dan manajer perlu berusaha untuk menghilangkan rintangan karyawan terhadap pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.
3. Memonitor kinerja dengan memberikan umpan balik yang terus menerus, hal ini dilakukan agar tidak terkesan mencari kesalahan.
4. Meninjau kembali kinerja secara resmi dapat dilakukan pada akhir tahun dengan cara kerja pada periode terhadap kinerja karyawan dan membuat rencana kerja pada metode periode berikutnya.

Menurut Ardiana (2017) bahwa aspek–aspek kinerja adalah :

1. Kesetiaan, faktor kesetiaan mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaan, jabatan dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaannya dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
2. Prestasi kerja, faktor prestasi kerja adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian jabatan.

3. Kejujuran, faktor kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.
4. Kedisiplinan, faktor kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang dibebankan kepadanya.
5. Kreativitas, faktor kreativitas adalah kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga berdaya guna dan berhasil guna.
6. Kerja sama, faktor kerjasama kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara *vertikal* maupun *horizontal* baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.
7. Kepemimpinan, faktor kepemimpinan adalah kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja.
8. Kepribadian, faktor kepribadian karyawan dari sikap, perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperhatikan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.
9. *Prakarsa*, faktor kemampuan berpikir *orisinil* dan berdasarkan inisiatif sendiri, untuk menganalisa, menilai, menciptakan dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.
10. Kecakapan, faktor kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat didalam penyusunan kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.
11. Tanggung jawab, faktor kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan serta perilaku kerjanya.

Menurut Mangkunegara dan Prabu (2017) indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pekerjaan, seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja, seberapa lama seseorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab, kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

### **2.3. Kompetensi**

Kompetensi karyawan adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan karyawan yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan.

Kompetensi adalah terminologi yang sering didengar dan diucapkan banyak orang. Kita pun sering mendengar atau bahkan mengucapkan terminologi itu dalam berbagai penggunaan, khususnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia. Ada yang menginterpretasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan atau kecakapan, ada lagi yang mengartikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi Rachman (2023).

Priansa (2017) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat

memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan Triastuti (2019). Menurut Agustian (2018) menjelaskan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Dessler (2017) menyatakan bahwa pentingnya kompetensi karyawan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis. Hubungan strategis antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan adalah peta strategis yang menjelaskan proses implementasi strategis perusahaan. Dan mengingat bahwa peta strategi ini merupakan kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (*value*) dalam perusahaan.
2. Memahami prinsip pengukuran yang baik. Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik, khususnya pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.
3. Memastikan hubungan sebab-akibat (*causal*). Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan. Dalam praktiknya, *estimasi* tersebut dapat berkisar dari asumsi *judge mental* hingga *kuantitatif*. Tugas yang paling penting adalah untuk merealisasikan bahwa *estimasi* tersebut

adalah mungkin dan mengkalkulasikannya sebagai suatu kesempatan yang muncul.

4. Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan. Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan.

Latif (2017) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai. Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan. Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.
3. Pengalaman. Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.
4. Karakteristik kepribadian. Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah, akan tetapi kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang

merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

5. Motivasi. Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah, dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
6. Isu *Emosional*. Hambatan *emosional* dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.
7. Kemampuan Intelektual. Kompetensi tergantung pada pemikiran *kognitif* seperti pemikiran *konseptual* dan pemikiran *analitis*. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap *intervensi* yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.
8. Budaya Organisasi. Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:
  - Praktik *rekrutmen* dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
  - Semua penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
  - Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
  - Filosofi organisasi visi, misi, dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
  - Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.



- Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
- Proses *organisasional* yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

Menurut Busro (2018) menyatakan bahwa kompetensi dapat dibagi 5 (lima) bagian yakni:

1. Kompetensi *intelektual*, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri *individu* yang diperlukan untuk menunjang kinerja.
2. Kompetensi fisik, yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas.
3. Kompetensi pribadi, yakni perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan *individu* dalam mewujudkan diri, *transformasi* diri, identitas diri dan pemahaman diri.
4. Kompetensi sosial, yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
5. Kompetensi spiritual, yakni pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidah-kaidah keagamaan.

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Sugiyanto & Santoso (2018) sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*). Kesadaran dalam bidang *kognitif*. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.
2. Pemahaman (*understanding*) Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki *individu*. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara *efektif* dan *efisien*.

3. Kemampuan/Keterampilan (*skill*). Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih *efektif* dan *efisien*.
4. Nilai (*value*). Suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain- lain).
5. Sikap (*attitude*). Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.
6. Minat (*interest*). Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi organisasi/perusahaan, indikator kompetensi menurut Fadillah (2017), yaitu:

1. Karakter pribadi (*personal character*). Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi atau informasi.
2. Konsep diri (*self concept*). Konsep diri adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.
3. Pengetahuan (*knowledge*). Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu.
4. Keterampilan (*skill*). Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu.

#### **2.4. Motivasi Kerja**

Motivasi datang dari dalam diri manusia, oleh karena itu pemimpin organisasi perlu menciptakan kondisi dimana karyawan dapat memotivasi dirinya sendiri. Pemimpin perlu memberikan alasan kepada karyawan untuk

percaya diri sendiri dan organisasi tempat karyawan bekerja. Semua organisasi dibangun diatas landasan pengikut yang termotivasi untuk melayani organisasi. Sedangkan Menurut Budiarti Dan Hamdani Kartiwa (2013) menyatakan bahwa pengertian motivasi kerja apabila dapat memberikan energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur, serta meningkatkan kebersamaan.

Masing-masing pihak bekerja menurut aturan dan ukuran yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti, dan menghargai hak dan kewajiban masing-masing dalam keseluruhan proses kerja, sehingga tenaga kerja secara produktif dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan. Selanjutnya menurut Wulantika (2012) motivasi merupakan motor penggerak yang berada dalam diri manusia, sangat penting untuk terus menerus digerakkan karena dengan motivasi kehidupan manusia akan lebih baik.

Motivasi memiliki komponen, yaitu komponen dalam dan komponen luar. Komponen dalam adalah perubahan dalam diri seseorang, keadaan merasa tidak puas, ketegangan psikologis. Komponen luar adalah sesuatu yang diinginkan seseorang, tujuan yang menjadi arah tingkah lakunya. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang tidak terlepas dari berbagai motif dan sikap, yang mendorong seseorang melakukan serangkaian perbuatan yang disebut kegiatan Rahmawati (2022).

Motif menjadi daya timbul dari dalam diri seseorang yang mendorong untuk berbuat sesuatu. Motif itu terdiri dari dua unsur. Unsur pertama berupa daya pendorong untuk berbuat, dan unsur kedua adalah sasaran atau tujuan yang akan diarahkan oleh perbuatan itu. Dua unsur dalam motif ini membuat orang melakukan kegiatan sekaligus ingin mencapai apa yang dikehendaki melalui kegiatan yang dilakukan itu.

Motivasi Kerja menurut Adha et al (2019) adalah suatu dorongan kebutuhan dalam diri karyawan yang perlu dipenuhi agar karyawan tersebut dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya serta mampu mencapai

tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, motivasi merupakan sebuah energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri guna mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Motivasi menurut Sutrisno (2010) adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut. Kebutuhan dan keinginan seseorang berbeda dengan kebutuhan dan keinginan orang lain. Perbedaan kebutuhan dan keinginan seseorang itu terjadi karena proses mental yang terjadi dalam diri orang tersebut. Proses mental itu merupakan pembentukan persepsi pada diri orang yang bersangkutan dan proses pembentukan persepsi diri pada hakikatnya merupakan proses belajar seseorang terhadap segala sesuatu yang dilihat dan dialaminya dari lingkungan yang ada di sekitarnya Adha (2019). Prinsip-prinsip dalam memotivasi kerja karyawan yaitu :

- 1) Prinsip partisipasi, dalam memotivasi kerja, karyawan perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
- 2) Prinsip komunikasi, pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
- 3) Prinsip mengakui andil bawahan, pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya dengan pengakuan tersebut.
- 4) Prinsip delegasi wewenang, pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada karyawan bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang

dilakukannya, akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

- 5) Prinsip memberi perhatian, pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan, akan memotivasi karyawan bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

Memberikan motivasi kepada pegawai oleh pimpinannya merupakan proses kegiatan pemberian motivasi kerja, sehingga pegawai tersebut berkemampuan untuk pelaksanaan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab adalah kewajiban bawahan untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin yang diberikan oleh atasan, dan inti dari tanggung jawab adalah kewajiban Salahuddin (2019). Nampaknya pemberian motivasi oleh pimpinan kepada bawahan tidaklah begitu sukar, namun dalam praktiknya pemberian motivasi jauh lebih rumit. Sutedjo & Mangkunegara (2013) menjelaskan kerumitan ini disebabkan oleh:

- 1) Kebutuhan yang tidak sama pada setiap karyawan, dan berubah sepanjang waktu. Disamping itu perbedaan kebutuhan pada setiap taraf sangat mempersulit tindakan motivasi para manajer. Dimana sebagian besar para manajer yang ambisius, dan sangat termotivasi untuk memperoleh kepuasan dan status, sangat sukar untuk memahami bahwa tidak semua karyawan mempunyai kemampuan dan semangat seperti yang dia miliki, sehingga manajer tersebut menerapkan teori coba-coba untuk menggerakkan bawahannya.
- 2) *Feeling* dan *emotions* yaitu perasaan dan emosi. Seseorang manajer tidak memahami sikap dan kelakuan karyawannya, sehingga tidak ada pengertian terhadap tabiat dari perasaan, keharusan, emosi.
- 3) Aspek yang terdapat dalam diri karyawan itu sendiri seperti kepribadian, sikap, pengalaman, budaya, minat, harapan, keinginan, lingkungan yang turut mempengaruhi pribadi karyawan tersebut.
- 4) Pemuasan kebutuhan yang tidak seimbang antara tanggung jawab dan wewenang. Wewenang bersumber atau datang dari atasan kepada bawahan, sebagai imbalannya karyawan bertanggung jawab

kepada atasan, atas tugas yang diterima. Seseorang dengan kebutuhan akan rasa aman yang kuat mungkin akan “mencari amannya saja”, sehingga akan menghindari menerima tanggung jawab karena takut tidak berhasil dan diberhentikan dan di lain pihak mungkin seseorang akan menerima tanggung jawab karena takut diberhentikan karena alasan prestasi kerja yang jelek (buruk). Menurut Afia & Anwar (2013) motivasi seorang pekerja untuk bekerja biasanya merupakan hal yang rumit, karena motivasi itu melibatkan faktor-faktor individual dan faktor-faktor organisasional yang tergolong pada faktor-faktor yang sifatnya individual adalah kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*), dan kemampuan kemampuan (*abilities*). Sedangkan yang tergolong pada faktor-faktor yang berasal dari organisasi meliputi pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*co-workes*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (*job itself*).

Motivasi manusia yang telah dikembangkan oleh Aormina & Gao (2013) bahwa motivasi dipicu oleh usaha manusia untuk memenuhi kebutuhan. Pada teori ini, Hasyim (2020) Maslow mengklasifikasikan kebutuhan manusia yang diurutkan menjadi lima kategori. Hierarki kebutuhan Maslow terdiri atas:

- 1) Fisiologis, antara lain kebutuhan akan sandang, pangan, papan dan kebutuhan jasmani lain.
- 2) Keamanan, antara lain kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
- 3) Sosial, antara lain kasih sayang, rasa saling memiliki, diterima-baik, persahabatan.
- 4) Penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.

- 5) Aktualisasi diri, merupakan dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Indikator Motivasi Kerja menurut Parashakti & Setiawan (2019) sebagai berikut :

- 1) Tanggung jawab. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya
- 2) Peluang untuk maju. Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan
- 3) Pengakuan atas kinerja. Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.
- 4) Pekerjaan yang menantang. Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya.

## **2.5. Pemanfaatan Artificial Intellegence (AI)**

Kecerdasan buatan berasal dari Bahasa Inggris (*artificial intelligent*) atau disingkat AI. *Intelligence* adalah kata sifat yang berarti cerdas, sedangkan *artificial* artinya buatan. Kecerdasan buatan yang dimaksud disini merujuk pada mesin yang mampu berpikir, menimbang tindakan yang akan diambil dan mampu mengambil keputusan seperti yang dilakukan manusia Kotler (2017).

Kecerdasan buatan merupakan bidang ilmu komputer yang sangat penting di era kini dan masa akan datang untuk mewujudkan sistem komputer yang cerdas. Bidang ini telah berkembang sangat pesat di 20 tahun terakhir seiring dengan kebutuhan perangkat cerdas pada industri dan rumah tangga. Alan Turing ahli matematika berkebangsaan Inggris yang dijuluki bapak komputer moderen dan pembongkar sandi Nazi dalam era perang dunia II 1950, menetapkan definisi artifisial intelligent yaitu: "Jika komputer tidak dapat dibedakan dengan manusia saat berbincang melalui terminal komputer, maka bias dikatakan komputer itu cerdas, mempunyai kecerdasan".

Pasaribu & Widjaja (2022) mengusulkan definisi AI adalah cabang dari ilmu komputer yang berfokus pada pengembangan komputer untuk dapat memiliki kemampuan dan berperilaku seperti manusia. Dan kecerdasan sebagai kemampuan untuk mencapai sukses dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Rachmadie (2020) mendefinisikan Kecerdasan buatan merupakan sebuah sandi tentang bagaimana membuat komputer melakukan hal-hal pada saat dapat dilakukan lebih baik oleh manusia.

Kecerdasan buatan memiliki dampak positif yang sangat besar bagi masyarakat. Beberapa dampak ini sudah mulai terlihat dalam beberapa tahun terakhir dan khususnya dapat diamati di bidang kesehatan, kedokteran, bisnis dan pendidikan Mochón & Baldominos Gómez (2019). Pada tahun 1965 John McCarthy dari Massachusetts Institute of Technology (MIT) mengusulkan istilah "*Artificial Intelligence*". Beliau menyelenggarakan konferensi untuk menarik bakat dan keahlian orang lain untuk tertarik pada kecerdasan buatan dengan nama kegiatan "*The Dartmouth summer research project on artificial intelligence*". Konferensi Dartmouth itu antara lain mempertemukan para pendiri dalam *artificial intelligence* serta peneliti dari Carnegie Mellon University (CMU), MIT, IBM dan bertugas untuk meletakkan dasar bagi masa depan pengembangan dan penelitian kecerdasan buatan Webster & Ivanov (2020).

Secara umum, AI adalah teknik dan ilmu untuk membuat suatu mesin menjadi cerdas, terutama untuk program komputer. Kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan seperti yang dimiliki manusia, sehingga sebuah komputer dapat mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah kompleks sekalipun dengan pemikiran seperti manusia Warwick (2013). Sejarah *Artificial Intelligence* sangat menarik untuk dipelajari karena sudah dimulai sejak lebih dari 100 tahun yang lalu, salah satu kisah yang terkenal adalah pementasan Rossum's Universal Robots Yeremia (2013). Pada tahun 1920 penulis Czeh Karel Capek mempublikasikan fiksi *sains* dengan judul Rossumovi Univerzalni Roboti (Rossum's Universal Robots) memperkenalkan istilah robot dan membuat manusia-manusia buatan yang



disebut robots (Aji, 2011). Banyak sekali metode kecerdasan buatan dari yang sederhana seperti *fuzzy logic*, sistem pakar, *neural network* hingga berhubungan dengan statistik seperti pendekatan Bayesian, *Computer Vision*, *Robot Vision* dan *Deep Learning*. Sistem pakar mampu menyimpan informasi dari pakar atau ahli di suatu bidang dan digunakan pada sistem berbasis komputer yang mampu memutuskan suatu masalah dan memberikan saran layaknya seorang pakar Ayuningsih et al (2019). Tujuan dari kecerdasan buatan adalah :

- 1) Membuat mesin menjadi lebih pintar
- 2) Memahami apa itu kecerdasan
- 3) Membuat mesin lebih bermanfaat

Berdasarkan definisi ini, maka kecerdasan buatan menawarkan media maupun uji teori tentang kecerdasan. Teori-teori ini nantinya dapat dinyatakan dalam bahasa pemrograman dan eksekusinya dapat dibuktikan pada komputer nyata. Berbeda dengan program konvensional yang hanya dapat menyelesaikan persoalan yang deprogram secara spesifik. Jika ada informasi baru sebuah program konvensional harus diubah untuk menyesuaikan diri dengan informasi baru tersebut. Sebaliknya kecerdasan buatan memungkinkan komputer untuk berpikir atau menalar dan menirukan proses belajar manusia sehingga informasi baru dapat diserap sebagai pengetahuan, pengalaman dan proses pembelajaran serta dapat digunakan sebagai acuan dimasa yang akan datang.

Dari sini dapat dikatakan bahwa cerdas adalah memiliki pengetahuan pengalaman dan penalaran untuk keputusan dan mengambil tindakan. Sehingga agar mesin bisa cerdas atau bertindak seperti manusia maka harus diberi bekal pengetahuan dan diberi kemampuan untuk menalar. Ada beberapa indikator pemanfaatan *artificial intelligence* menurut Raharjo (2021) sebagai berikut :

- 1) Bagaimana perencanaan media dapat diotomatiskan dan dioptimalkan berdasarkan AI.

- 2) Bagaimana konten yang tepat dapat dibuat secara otomatis berdasarkan AI.
- 3) Bagaimana komunikasi pelanggan dalam layanan dan pemasaran dioptimalkan dan diotomatiskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 4) Bagaimana bot dan asisten digital membuat komunikasi antara perusahaan dan konsumen menjadi lebih efisien dan lebih cerdas.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Sofia et al., (2023)	<i>The impact of artificial intelligence on workers' skills: Upskilling and reskilling in organisations</i>	Terdapat pengaruh signifikan pemanfaatan AI terhadap kompetensi.
2	Koski & Husso, (2018)	<i>The impact of artificial intelligence on workers' skills: Upskilling and reskilling in organisations</i>	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemanfaatan artificial intelligence terhadap kompetensi karyawan.
3	Setyaningtyas & Temaluru, (2020)	Pengaruh Persepsi Pemanfaatan Teknologi Artificial Intelligence Dan Kompetensi Karyawan Outsourcing Terhadap Motivasi Karyawan Kontrak Bank Internasional Di Jakarta	persepsi pemanfaatan Artificial Intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.
4	Pratt et al., (2021)	<i>Use of AI For Improving Employee Motivation and Satisfaction</i>	Penggunaan kecerdasan buatan (AI) mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap motivasi kerja. Memperkenalkan Teknologi AI ke dalam lingkungan kerja dapat

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
			meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sehingga mempermudah karyawan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
5	Emilisa et al., (2024)	Pengaruh <i>Job Satisfaction, Perception Corporate Social Responsibility, Organizational Trust, Artificial Intelligence</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> Karyawan RS An-Nisa Group Tangerang	terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Artificial intelligence berpengaruh signifikan terhadap Employee performance
6	Manunggal et al (2022)	<b>Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kecerdasan Buatan Terhadap Kinerja Industri Pertahanan</b>	Artificial Intelligence (AI) terbukti secara signifikan terkait dengan kinerja karyawan. Semakin akurat, tepat dan lengkap aplikasi Artificial Intelligence (AI), maka semakin tinggi pula kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Artificial Intelligence (AI) adalah perwujudan mesin yang menunjukkan aspek kecerdasan manusia dan terus digunakan dalam layanan dan menjadi sumber inovasi saat ini.
7	Yunita et al., (2023)	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Akuntansi Berbasis	sistem informasi akuntansi berbasis <i>artificial intelligence</i> memiliki pengaruh

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
		<i>Artificial Intelligence</i> terhadap Kinerja Karyawan	positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sistem informasi akuntansi berbasis AI mencakup berbagai aspek yaitu SDM, kemampuan teknologi, biaya, sistem input data. Dengan adanya sistem AI yaitu mobile banking, bank dapat memberikan layanan nasabah yang lebih personal dan responsif.
8	Pramularso, (2018)	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta	Persamaan regresi yang dihasilkan menunjukkan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
9	Krisnawati & Bagia (2021)	Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	kompetensi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti meningkatnya kompetensi kerja akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.
10	Adha et al., (2019)	Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember	Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan motivasi kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Jember sudah terbentuk,

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
			karena sebagian besar karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember sudah menjadi pegawai negeri sipil.
11	Yanuari (2019)	<i>Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</i>	Motivasi kerja mempunyai pengaruh yang kuat dan positif dalam meningkatkan kinerja karyawan
12	Mikalef et al., (2023)	<i>Artificial intelligence (AI) competencies for organizational performance: A B2B marketing capabilities perspective</i>	Kompetensi tidak dapat memediasi secara signifikan antara artificial intelligence terhadap kinerja. Yang artinya meskipun kecerdasan buatan (AI) telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kinerja di berbagai bidang, kompetensi tetap menjadi faktor penting dan tidak dapat sepenuhnya memediasi hubungan antara AI dan kinerja. Meskipun AI dapat melakukan tugas-tugas rutin dan analisis data dengan presisi tinggi, keberhasilannya implementasinya tetap bergantung pada kemampuan individu untuk beradaptasi dan memanfaatkan

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
			perubahan teknologi secara optimal.
13	Pratt et al., (2021)	<i>Use of AI For Improving Employee Motivation and Satisfaction</i>	Motivasi secara signifikan dapat memediasi hubungan antara artificial intelligence terhadap kinerja karyawan, yang berarti motivasi berperan penting sebagai mediator antara kecerdasan buatan (AI) dan kinerja karyawan. Seiring dengan semakin meluasnya teknologi, motivasi adalah kunci untuk membantu karyawan mempelajari dan mendapatkan hasil maksimal dari AI.

## 2.7. Kerangka Konseptual

### 2.7.1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank

Kompetensi karyawan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja mereka di bank. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan efektif. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi mampu memahami dan menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan produktivitas. Kompetensi juga memungkinkan karyawan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dalam lingkungan kerja, seperti penerapan teknologi baru atau perubahan kebijakan, yang sangat penting dalam industri perbankan yang dinamis.

Kompetensi saja tidak selalu cukup untuk meningkatkan kinerja karyawan secara langsung. Kompetensi perlu didukung oleh faktor-faktor

lain seperti motivasi, pelatihan berkelanjutan, dan lingkungan kerja yang mendukung. Misalnya, meskipun karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai, tanpa motivasi yang tepat, mereka mungkin tidak akan sepenuhnya memanfaatkan kompetensi mereka untuk mencapai hasil terbaik. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan, bank harus menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan kompetensi dan menyediakan insentif yang mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka.

### **2.7.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank**

Motivasi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja mereka di bank. Karyawan yang termotivasi cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, berusaha mencapai target dengan lebih baik, dan menunjukkan dedikasi yang lebih besar terhadap tugas-tugas mereka. Motivasi yang kuat mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras, mengatasi tantangan dengan lebih gigih, dan mencari cara-cara inovatif untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, yang sangat penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan di sektor perbankan.

Motivasi karyawan juga berkaitan erat dengan kepuasan kerja dan retensi karyawan. Karyawan yang merasa termotivasi dan dihargai oleh perusahaan cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang berdampak positif pada kinerja mereka. Kepuasan kerja yang tinggi mengurangi tingkat absensi dan turnover, sehingga bank dapat mempertahankan tenaga kerja yang berpengalaman dan terampil. Lingkungan kerja yang memotivasi juga menciptakan budaya organisasi yang positif, di mana karyawan saling mendukung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, meningkatkan motivasi karyawan melalui penghargaan, pengakuan, dan kesempatan pengembangan karier adalah kunci untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal di bank.

### **2.7.3. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank**

Kompetensi karyawan merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di sektor perbankan. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh karyawan untuk dapat menjalankan tugasnya dengan efektif. Dalam industri perbankan yang dinamis dan penuh dengan persaingan, kompetensi karyawan menjadi kunci dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada nasabah, meningkatkan efisiensi operasional, serta inovasi produk dan layanan.

Karyawan yang kompeten cenderung memiliki kemampuan analisis yang baik, dapat membuat keputusan yang tepat, dan memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan. Hal ini secara langsung akan berdampak pada peningkatan kinerja individu dan secara tidak langsung meningkatkan kinerja keseluruhan bank. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa karyawan dapat terus meningkatkan kinerja mereka seiring dengan perubahan kebutuhan dan tantangan industri.

### **2.7.4. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank**

Motivasi kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor perbankan. Motivasi yang tinggi mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih giat, efisien, dan berkomitmen dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas, kualitas layanan kepada nasabah, dan pencapaian target-target perusahaan. Karyawan yang termotivasi cenderung memiliki inisiatif yang lebih besar, kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan loyalitas terhadap perusahaan. Mereka juga lebih terbuka terhadap pembelajaran dan pengembangan diri, yang merupakan aspek kunci dalam adaptasi terhadap perubahan dan inovasi di industri perbankan.



Motivasi kerja tidak hanya meningkatkan kinerja individu karyawan tetapi juga berkontribusi pada kesuksesan dan keberlanjutan bisnis bank secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen bank perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, seperti pengakuan, insentif, lingkungan kerja yang mendukung, dan peluang pengembangan karir, untuk memastikan kinerja karyawan yang optimal.

#### **2.7.5. Pemanfaatan Artificial Intelligence Terhadap Kinerja Karyawan Bank**

Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam operasional bank memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. AI membantu mengotomatisasi tugas-tugas rutin seperti pemrosesan data, analisis transaksi, dan pelayanan pelanggan melalui chatbots, sehingga karyawan dapat lebih fokus pada tugas-tugas yang memerlukan penilaian dan keterampilan manusia yang lebih kompleks. Dengan AI, karyawan dapat mengakses data dan analitik yang lebih cepat dan akurat, memungkinkan mereka membuat keputusan yang lebih baik dan responsif. Selain itu, AI juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi kesalahan manusia dan mempercepat proses kerja, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Pemanfaatan AI juga berkontribusi pada peningkatan inovasi dan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang didukung oleh teknologi AI merasa lebih percaya diri dan termotivasi karena mereka memiliki alat yang dapat membantu mereka bekerja lebih cerdas dan efektif. AI memungkinkan karyawan untuk mengembangkan keterampilan baru dan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi, menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan inovatif. Kepuasan kerja meningkat karena karyawan merasa dihargai dan berperan penting dalam kemajuan perusahaan, yang juga berdampak positif pada retensi dan loyalitas karyawan. Dengan demikian, integrasi AI dalam operasional bank tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan tetapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan memotivasi

### **2.7.6. Efek Moderasi Pemanfaatan Artificial Intelligence Pada Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank**

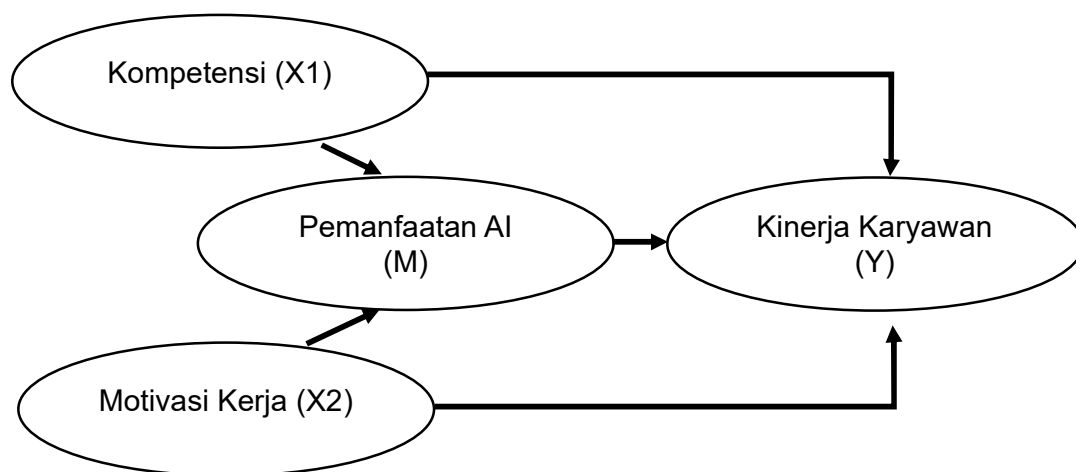
Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam industri perbankan dapat memoderasi hubungan antara kompetensi karyawan dan kinerja mereka dengan cara yang signifikan. AI membantu memaksimalkan potensi kompetensi karyawan melalui otomatisasi proses dan analisis data yang canggih, memungkinkan karyawan untuk memanfaatkan keahlian mereka dalam tugas-tugas yang lebih kompleks dan nilai tambah tinggi. Dengan demikian, karyawan yang kompeten dalam mengintegrasikan AI ke dalam pekerjaan mereka dapat meningkatkan efisiensi, inovasi, dan pengambilan keputusan berbasis data, yang secara langsung meningkatkan kinerja individu dan, pada akhirnya, kinerja keseluruhan bank.

AI juga membantu pembelajaran dan pengembangan yang berkelanjutan dengan menyediakan alat dan platform untuk pelatihan yang lebih personalisasi dan efektif. Ini meningkatkan kapasitas karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan perubahan pasar, serta meningkatkan inovasi. Selain itu, AI dapat mengidentifikasi gap keterampilan dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan keterampilan, memastikan.

### **2.7.7. Efek Moderasi Pemanfaatan Artificial Intelligence Pada Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank**

Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam industri perbankan dapat berfungsi sebagai faktor moderasi yang memperkuat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. AI dapat mengotomatisasi tugas-tugas rutin dan berulang, memungkinkan karyawan untuk fokus pada pekerjaan yang lebih strategis dan berdampak tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Dengan mengurangi beban kerja manual, AI memberikan ruang bagi karyawan untuk mengembangkan kreativitas dan inovasi, serta meningkatkan kompetensi mereka dalam hal analisis data dan pengambilan keputusan berbasis teknologi.

Peningkatan rasa pencapaian dan pengakuan, yang merupakan komponen penting dari motivasi kerja. Selain itu, AI dapat memberikan umpan balik real-time dan personalisasi pembelajaran dan pengembangan, yang mendukung pertumbuhan profesional karyawan dan secara tidak langsung meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, integrasi AI dalam operasional bank tidak hanya meningkatkan efisiensi dan layanan nasabah tetapi juga memperkuat dampak motivasi terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

## 2.8. Hipotesis

- 1) Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan artificial intelligence
- 2) Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan artificial intelligence
- 3) Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
- 4) Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
- 5) pemanfaatan artificial intelligence berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
- 6) Pemanfaatan artificial intelligence meningkatkan pengaruh kompetensi secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan

- 7) Pemanfaatan artificial intelligence meningkatkan pengaruh motivasi kerja secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan