

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Prasad et al., (2024) transformasi digital membawa perubahan mendasar dalam cara perusahaan beroperasi dan mengelola sumber daya manusia. Teknologi berbasis *Artificial Intelligence* (AI) tidak hanya dimanfaatkan dalam proses produksi, tetapi juga mulai diterapkan dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas kerja. Penerapan AI dalam HR mampu mempercepat proses rekrutmen, evaluasi kinerja, hingga pengembangan karir karyawan. Transformasi digital berkontribusi positif terhadap produktivitas karyawan karena membantu meminimalisasi beban kerja administratif (Dadaboyev et al., 2025). Kepuasan kerja yang diperkuat oleh pemanfaatan teknologi digital terbukti memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, kajian mengenai keterpaduan antara penerapan *Artificial Intelligence* dan tingkat kepuasan kerja menjadi relevan untuk dianalisis lebih lanjut dalam menjelaskan kinerja karyawan pada lingkungan perusahaan.

Kinerja karyawan menjadi elemen strategis yang berperan penting dalam menentukan tingkat keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan, karena tanpa kinerja yang optimal tujuan organisasi sulit dicapai (Putra and Kurniawati, 2024). Salah satu faktor penting yang banyak diteliti dalam kaitannya dengan kinerja adalah kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan komitmen, loyalitas, serta capaian kinerja yang lebih optimal. Menurut Endeshaw (2023) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kinerja karyawan. Meskipun demikian, dampak kepuasan kerja terhadap kinerja tidak selalu bersifat seragam, karena dapat dipengaruhi oleh faktor kontekstual seperti budaya organisasi dan gaya kepemimpinan. Oleh sebab itu, keterkaitan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan masih relevan untuk ditelaah lebih lanjut pada berbagai setting organisasi yang berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf manajer PT Mitra Pedagang Indonesia, masih terdapat beberapa kendala yang muncul seperti proses kerja yang masih banyak dilakukan secara manual, keterbatasan kreativitas, lambatnya respon terhadap pelanggan, serta koordinasi antar divisi yang tidak *real-time*. Kondisi ini terlihat pada beberapa kasus, seperti staf IT yang mengalami kesulitan dalam proses *coding* dan *debugging* sehingga penyelesaian pekerjaan sering tertunda. Di divisi marketing, karyawan kesulitan menemukan ide konten baru dan membutuhkan waktu lama untuk melakukan revisi manual. Sementara itu, agen *Customer Service* kewalahan menangani lonjakan chat pelanggan sehingga kecepatan respon menurun. Selain itu, beberapa tugas yang repetitif juga menyebabkan produktivitas tidak optimal. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kepuasan kerja tinggi, kinerja karyawan belum sepenuhnya maksimal karena berbagai hambatan operasional yang masih terjadi.

Kepuasan kerja dipahami sebagai keadaan afektif positif yang terbentuk dari hasil evaluasi karyawan terhadap pekerjaannya, khususnya terkait tingkat kesesuaian antara harapan, kebutuhan, dan kondisi kerja yang dialami. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain sistem kompensasi, kondisi lingkungan kerja, peluang pengembangan diri, serta kualitas hubungan interpersonal dengan

rekan kerja maupun atasan (Ni'mah, 2023). Lingkungan kerja yang kondusif mampu memperkuat hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kompensasi yang adil, dukungan atasan, serta peluang pengembangan karir merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan kerja (Hoiri et al., 2024). Sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja sering dikaitkan dengan turunnya motivasi, meningkatnya absensi, bahkan turnover, sehingga penting untuk memahami bagaimana kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja secara langsung maupun tidak langsung

Artificial Intelligence (AI) merupakan teknologi yang dirancang untuk mengotomatisasi aktivitas operasional yang bersifat rutin, meningkatkan kecepatan serta akurasi pengolahan informasi, dan mendukung manajerial dalam proses pengambilan keputusan strategis. Dalam ranah manajemen sumber daya manusia, pemanfaatan AI memungkinkan organisasi untuk melakukan pemantauan kinerja, analisis tingkat produktivitas, serta penyusunan rekomendasi yang bersifat personal terkait pengembangan kompetensi karyawan. Menurut Yolanda and Ardiansari (2025) penerapan AI dalam proses HR terbukti meningkatkan produktivitas sekaligus menurunkan beban administratif karyawan. Penerapan *Artificial Intelligence* dalam pengelolaan sumber daya manusia berpotensi memperkuat keterkaitan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan, karena teknologi tersebut mampu menciptakan pengalaman kerja yang lebih adaptif dan efisien. Oleh sebab itu, AI memiliki peran strategis sebagai variabel pemoderasi yang dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Kabul & Rakhmad, 2024).

PT Mitra Pedagang Indonesia sebagai studi kasus merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dengan jumlah karyawan yang cukup besar. Seiring dengan pertumbuhan bisnis, perusahaan menghadapi tantangan dalam mempertahankan motivasi dan kinerja karyawan di tengah persaingan yang semakin ketat. Berdasarkan observasi awal, sebagian karyawan merasa puas dengan fasilitas kerja, namun tingkat produktivitas masih belum maksimal. Perusahaan dagang di Indonesia sering menghadapi kesenjangan antara tingkat kepuasan kerja karyawan dengan produktivitas yang dihasilkan (Narulita et al., 2022). Pemanfaatan teknologi informasi, termasuk sistem berbasis *Artificial Intelligence* (AI), dapat membantu mengatasi permasalahan tersebut dengan memberikan dukungan pada monitoring kinerja, otomatisasi proses, dan peningkatan efisiensi kerja. Penggunaan teknologi berbasis AI di PT Mitra Pedagang Indonesia patut dipertimbangkan sebagai faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil wawancara dengan staf manajer PT Mitra Pedagang Indonesia *Artificial Intelligence* (AI) telah diterapkan di berbagai divisi, seperti IT, *marketing*, dan CS untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja karyawan. Fitur-fitur AI yang digunakan di PT Mitra Pedagang Indonesia seperti LLM, Claude AI, Sora AI, dan Link AI. Setiap fitur AI dibandingkan secara berkala untuk menentukan mana yang paling efisien digunakan. Pada divisi IT, AI membantu dalam proses coding dan pengembangan sistem, divisi *Marketing*, AI digunakan untuk membuat dan mengedit konten promosi, sedangkan divisi *Customer Service*, AI mempercepat respon terhadap pelanggan. Menurut Necula et al., (2024) penggunaan AI mampu meningkatkan akurasi analisis pasar dan produktivitas, namun efektivitasnya

bergantung pada literasi digital karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja perlu disertai kemampuan pemanfaatan AI agar kinerja dapat meningkat dan mengurangi tingkat kesalahan.

Penelitian terdahulu telah banyak membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, namun hasil tersebut tidak selalu konsisten di berbagai organisasi. Dalam beberapa studi ditemukan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi belum tentu langsung menghasilkan kinerja optimal, karena terdapat faktor lain yang turut memengaruhi hubungan tersebut (Rahayu and Dahlia, 2023). Teknologi digital dapat menjadi faktor kontekstual yang memperkuat atau memperlemah hubungan kepuasan kerja dengan kinerja. Inkonsistensi hasil penelitian terdahulu dapat dijelaskan melalui peran variabel moderasi, terutama dalam konteks digitalisasi dan penerapan sistem berbasis *Artificial Intelligence* (AI). Oleh karena itu, penting untuk menguji bagaimana kehadiran AI mampu menjelaskan variasi hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja yang sebelumnya menunjukkan hasil beragam.

Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan sering dijelaskan melalui teori motivasi dan teori harapan. Teori motivasi menjelaskan bahwa kepuasan akan meningkatkan dorongan untuk bekerja lebih giat. Kepuasan kerja berperan penting dalam memunculkan motivasi intrinsik karyawan. Teori harapan menekankan bahwa karyawan akan berusaha maksimal jika mereka yakin usahanya menghasilkan hasil yang diinginkan (Hamid & Roshayati, 2022). Ekspektasi keberhasilan menjadi faktor penting yang memperkuat hubungan antara kepuasan dan kinerja. Dalam konteks digital, dukungan teknologi semakin memperkuat keyakinan tersebut. Pemanfaatan

teknologi digital, termasuk sistem berbasis AI, dapat memperkuat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karena karyawan merasa lebih dihargai dan efisien dalam pekerjaannya (Chatterjee et al., 2023). Dengan demikian, teori motivasi dan teori harapan tetap relevan, namun perlu diperkaya dengan variabel teknologi sebagai faktor penguat.

Penelitian terdahulu banyak menyoroti pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, namun masih jarang yang menempatkan *Artificial Intelligence* (AI) sebagai variabel moderasi. Padahal, dengan perkembangan teknologi, AI berpotensi besar mengubah dinamika hubungan tersebut karena mampu meningkatkan efektivitas kerja tim dan mengurangi beban administratif (França et al., 2023). Dalam konteks perusahaan perdagangan, pemanfaatan digitalisasi dan AI dapat meningkatkan kinerja organisasi, meskipun riset spesifik pada perusahaan dagang di Indonesia, termasuk PT Mitra Pedagang Indonesia, masih terbatas (Sari & Hargyatni, 2025). Sebagian besar penelitian sebelumnya menempatkan AI sebagai variabel independen atau mediasi, misalnya sebagai faktor yang langsung memengaruhi produktivitas atau menjembatani hubungan antara digitalisasi dan kepuasan kerja (Witara, 2025). Padahal, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa AI lebih relevan sebagai variabel moderasi karena kemampuannya memperkuat atau memperlemah hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Kumar, 2024). Oleh karena itu, penting untuk menguji peran AI sebagai variabel moderasi agar dapat memberikan perspektif baru dalam memahami hubungan keduanya di era digital.

Urgensi penelitian ini juga didorong oleh fakta bahwa perusahaan perdagangan di Indonesia tengah menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan karyawan

yang berkinerja tinggi. Kompetisi yang ketat, tekanan target, serta perubahan perilaku konsumen membuat beban kerja karyawan semakin berat. Industri perdagangan di era digital mengalami tekanan signifikan pada sisi sumber daya manusia karena tuntutan adaptasi terhadap digitalisasi (Pratama et al., 2023). Beban kerja yang tinggi tanpa dukungan memadai dapat menurunkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja karyawan sektor ritel. Pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan produktivitas sekaligus membantu karyawan menghadapi beban kerja (Yulianah, 2024). Dengan demikian, integrasi antara kepuasan kerja dan dukungan teknologi menjadi relevan dan penting untuk dikaji dalam konteks perusahaan perdagangan di Indonesia.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai peran *Artificial Intelligence* (AI) dalam memperkuat hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan di PT Mitra Pedagang Indonesia. Pemahaman terhadap peran moderasi AI membantu manajemen perusahaan dalam merancang strategi pelatihan, pengembangan teknologi, serta kebijakan sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran. Menurut Sugiharto (2025) strategi pengembangan SDM berbasis teknologi digital mampu meningkatkan kompetensi dan kinerja individu, sementara Haratua et al., (2025) menjelaskan bahwa teknologi berperan memperkuat hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penerapan AI dalam manajemen SDM juga mendukung optimalisasi proses rekrutmen, evaluasi kinerja, dan pelatihan, sehingga relevan untuk meningkatkan produktivitas serta pencapaian target organisasi.

Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori dan praktik manajemen sumber daya manusia. Penempatan AI sebagai variabel

moderasi mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menyoroti pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja (Gazi et al., 2024). Adopsi AI terbukti meningkatkan kinerja melalui otomatisasi proses dan pengambilan keputusan berbasis data (Budhwar et al., 2022). Hasil penelitian diharapkan membantu perusahaan dalam merumuskan strategi implementasi AI yang efektif, terutama pada penyelarasan teknologi dan pengembangan SDM. Apabila AI terbukti memperkuat hubungan kepuasan kerja dan kinerja, investasi digital yang dilakukan perusahaan dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Khojin & Syaifullloh, 2025).

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini memiliki urgensi untuk menganalisis peran *Artificial Intelligence* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT Mitra Pedagang Indonesia. Seiring dengan perkembangan transformasi digital, pemanfaatan AI menjadi semakin relevan dalam menjelaskan penguatan hubungan antara aspek psikologis karyawan dan capaian kinerja organisasi. AI dapat berfungsi sebagai moderator dalam pengaruh human capital terhadap kinerja. Adopsi AI di perusahaan Indonesia mampu memperkuat keterkaitan antara kepuasan kerja dan kinerja (Gusti et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis sekaligus praktis dalam pengembangan MSDM berbasis teknologi digital.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Mitra Pedagang Indonesia?

2. Seberapa Pengaruh *Artificial Intelligence* berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Mitra Pedagang Indonesia.
2. Untuk menguji peran *Artificial Intelligence* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman empiris dan akademik bagi peneliti dalam memahami penerapan *Artificial Intelligence* (AI) sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh kemampuan dalam melakukan analisis kuantitatif menggunakan metode SEM-PLS, serta memahami bagaimana faktor teknologi dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh psikologis dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana untuk mengasah kemampuan berpikir kritis, analitis, dan metodologis dalam meneliti fenomena organisasi berbasis digital.

b. Manfaat Bagi Akademis

Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dengan menempatkan *Artificial Intelligence* sebagai variabel pemoderasi yang memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini memperluas khazanah literatur

MSDM *modern* melalui penyajian perspektif baru terkait peran teknologi digital dalam dinamika perilaku organisasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan akademik bagi mahasiswa, dosen, serta peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan pada isu digitalisasi, penerapan AI, dan kinerja sumber daya manusia dalam konteks transformasi digital.

c. Manfaat Bagi Perusahaan

Bagi PT Mitra Pedagang Indonesia, penelitian ini memberikan masukan empiris yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas penerapan AI dalam mendukung kinerja karyawan. Hasil penelitian dapat membantu manajemen memahami sejauh mana kepuasan kerja dan pemanfaatan teknologi saling berinteraksi dalam memengaruhi produktivitas. Rekomendasi yang dihasilkan dapat dijadikan dasar dalam menyusun kebijakan pelatihan berbasis teknologi, peningkatan literasi digital, serta strategi pengembangan SDM yang lebih adaptif terhadap transformasi digital perusahaan.

d. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model konseptual yang lebih komprehensif, antara lain dengan memasukkan variabel mediasi seperti motivasi kerja, komitmen organisasi, maupun budaya digital. Selain itu, studi lanjutan dapat diterapkan pada sektor industri atau organisasi yang berbeda guna menguji konsistensi temuan, serta menggunakan pendekatan *longitudinal* untuk mengevaluasi perubahan pengaruh *Artificial Intelligence* terhadap hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan dari waktu ke waktu. Dengan demikian, penelitian ini memberikan ruang bagi

pengembangan teori dan praktik yang lebih mendalam terkait integrasi teknologi dalam pengelolaan sumber daya manusia *modern*.