



Peran Artificial Intelligence dan Manajemen Talenta terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan: Studi Kasus di PT. Teknologi Kreasi Padang

Syintia Mega Putri¹, Ramadhana Aulia Wisdawati^{2*}, Figo Alimbel³

Program Studi Bisnis Digital, Jurusan Bisnis dan Komunikasi, Politeknik Caltex Riau, Jl. Umban Sari No.1, Umban Sari, Kec. Rumbai, Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28265.

Email Korespondensi: ramadhana@pcr.ac.id

Abstrak

Kecerdasan Buatan (AI) semakin diadopsi dalam manajemen sumber daya manusia untuk mendukung efisiensi dan inovasi organisasi. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran AI dalam manajemen talenta serta dampaknya terhadap produktivitas karyawan di PT. Teknologi Kreasi Padang. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, FGD, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi AI memberikan dampak positif dalam berbagai aspek, seperti otomatisasi administrasi, rekrutmen berbasis data, evaluasi kinerja yang transparan, serta pelatihan adaptif. AI juga berperan dalam menyelaraskan sistem kerja dengan ekspektasi Generasi Z, yang menghargai fleksibilitas, kejelasan etika, dan penggunaan teknologi yang intuitif. Namun, keberhasilan AI tidak hanya bergantung pada teknologinya, melainkan juga pada kesiapan organisasi dalam membangun ekosistem kerja yang etis, kolaboratif, dan inklusif. Penelitian ini memberikan implikasi praktis dan teoritis bagi perusahaan jasa digital dalam mengembangkan strategi manajemen SDM berbasis teknologi.

Kata kunci: Kecerdasan Buatan; Manajemen Talenta; Generasi Z; Produktivitas Karyawan; Transformasi Digital.

The Role of Artificial Intelligence and Talent Management in Employee Performance Productivity: A Case Study at PT. Teknologi Kreasi Padang

Abstract

Artificial Intelligence (AI) is increasingly adopted in human resource management to support organizational efficiency and innovation. This study aims to examine the role of AI in talent management and its impact on employee productivity at PT. Teknologi Kreasi Padang. Using a qualitative approach with a descriptive case study design, data were collected through semi-structured interviews, participatory observation, focus group discussions, and documentation analysis. The results indicate that AI implementation has a positive impact on various aspects, such as administrative automation, data-driven recruitment, transparent performance evaluation, and adaptive training. AI also helps align work systems with Generation Z's expectations, who value flexibility, ethical clarity, and intuitive technology use. However, the success of AI depends not only on its technological capabilities but also on the organization's readiness to build an ethical, collaborative, and inclusive work ecosystem. This study provides both practical and theoretical implications for digital service companies in developing technology-based human resource strategies.

Keywords: Artificial Intelligence; Talent Management; Generation Z; Employee Productivity; Digital Transformation.

How to Cite: Putri, S. M., Wisdawati, R. A., & Alimbel, F. (2025). Peran Artificial Intelligence dan Manajemen Talenta terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan: Studi Kasus di PT. Teknologi Kreasi Padang. *Empiricism Journal*, 6(1), 119–127. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i1.2621>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i1.2621>

Copyright© 2025, Putri et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Dalam era ekonomi digital yang berkembang pesat, perusahaan berbasis teknologi menghadapi tekanan kompetitif yang semakin besar untuk terus meningkatkan kinerja dan daya saingnya. Salah satu strategi utama yang kini mendapat perhatian besar dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) adalah pemanfaatan Artificial Intelligence (AI). Teknologi ini tidak hanya menawarkan efisiensi dan kecepatan dalam operasional perusahaan, tetapi juga memiliki potensi besar dalam transformasi fungsi-fungsi manajemen SDM seperti rekrutmen, evaluasi kinerja, dan pengembangan talenta. Transformasi ini

menjadi semakin penting mengingat dinamika dunia kerja yang terus berubah, khususnya di sektor jasa yang menuntut kecepatan adaptasi, pelayanan yang berbasis pengalaman pelanggan, serta inovasi yang berkelanjutan.

Kota Padang, sebagai salah satu kota dengan pertumbuhan ekonomi digital yang signifikan di Indonesia, menyediakan konteks strategis untuk menelaah bagaimana teknologi digital, terutama AI, diintegrasikan ke dalam sistem manajemen SDM di perusahaan lokal. Kota ini menjadi titik fokus munculnya perusahaan teknologi baru, termasuk startup digital yang menghadapi tantangan dalam membangun sistem kerja yang efisien dan kompetitif. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan tersebut adalah bagaimana mengelola dan mengembangkan talenta secara efektif agar selaras dengan perkembangan teknologi. Di sinilah AI memainkan peran penting sebagai katalis perubahan dalam manajemen organisasi, khususnya dalam manajemen talenta.

AI telah memberikan dampak signifikan dalam mengubah lanskap operasional perusahaan di berbagai sektor industri. Di sektor jasa, AI digunakan secara luas dalam proses rekrutmen, pemetaan kompetensi, analisis perilaku kandidat, serta pengembangan keterampilan melalui pembelajaran adaptif dan pelatihan yang dipersonalisasi (Sebayang et al., 2024; Abadi & Nur, 2022). Teknologi seperti machine learning dan pemrosesan bahasa alami (NLP) memungkinkan sistem untuk menganalisis dokumen lamaran, mengukur kesesuaian kandidat dengan budaya perusahaan, serta mengidentifikasi potensi risiko turnover. Budiadnyana et al. (2021) menyatakan bahwa metode pelatihan berbasis AI, yang disesuaikan dengan kebutuhan individu, secara signifikan meningkatkan retensi dan produktivitas karyawan, terutama dalam konteks pembelajaran jarak jauh dan pekerjaan hibrida.

Sebaliknya, di sektor manufaktur, penerapan AI lebih difokuskan pada efisiensi proses melalui otomatisasi produksi dan pengurangan kesalahan manusia. Teknologi seperti Industrial Internet of Things (IIoT), robotic process automation (RPA), dan sistem deteksi berbasis sensor telah mempercepat siklus produksi dan memungkinkan prediksi kegagalan sistem secara real-time (Imaduddin et al., 2024; Mulyana et al., 2023). Namun, adopsi AI di sektor ini seringkali menemui tantangan dalam bentuk resistensi organisasi, ketergantungan terhadap sistem lama, dan minimnya kesiapan SDM untuk mengelola teknologi canggih (Suparman & Naibaho, 2021). Ini menunjukkan bahwa meskipun manfaat AI sangat nyata, faktor kesiapan manusia tetap menjadi penentu keberhasilan implementasinya.

Sektor jasa, dibandingkan sektor manufaktur, memiliki karakteristik operasional yang lebih fleksibel, dengan tekanan tinggi untuk beradaptasi terhadap dinamika pasar dan perilaku konsumen yang berubah cepat. AI di sektor ini digunakan tidak hanya untuk mendukung fungsi SDM, tetapi juga untuk mengoptimalkan pelayanan pelanggan melalui analitik prediktif dan wawasan perilaku (Utami et al., 2024). Sistem AI mampu memberikan rekomendasi berdasarkan tren pasar, preferensi pelanggan, dan data historis yang dianalisis secara real-time. Dengan demikian, manajemen SDM di sektor jasa tidak hanya dituntut untuk efisien, tetapi juga harus responsif dan proaktif dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan perusahaan.

Selain tantangan teknologi dan proses, perusahaan saat ini juga menghadapi dinamika sosial yang kompleks dalam lingkungan kerja multigenerasi. Salah satu segmen tenaga kerja yang kini mendominasi adalah Generasi Z, yaitu individu yang lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an. Generasi ini memiliki ekspektasi tinggi terhadap lingkungan kerja yang fleksibel, kolaboratif, dan berbasis teknologi. Mereka lebih cepat mengadopsi teknologi baru, tetapi juga lebih kritis terhadap nilai-nilai etika, transparansi, dan keseimbangan hidup-kerja dalam organisasi (Alvianita et al., 2023). Dalam konteks ini, AI harus tidak hanya efisien, tetapi juga etis dan empatik.

Menurut Yang & Dini (2023), integrasi AI dalam pengelolaan SDM harus memperhatikan aspek psikologis dan nilai-nilai yang diyakini oleh Generasi Z. Misalnya, sistem evaluasi kinerja berbasis AI harus dirancang untuk tidak hanya objektif, tetapi juga transparan dan mampu memberikan umpan balik konstruktif secara real-time. Theguh et al. (2024) juga menekankan pentingnya membangun kepercayaan antara karyawan dan sistem teknologi, agar tidak terjadi alienasi atau ketidakpercayaan terhadap sistem otomatisasi. Tantangan lain yang perlu diperhatikan adalah kesenjangan komunikasi antara generasi

yang berbeda serta potensi konflik nilai yang dapat muncul jika teknologi tidak selaras dengan budaya organisasi yang humanistik (Hastini et al., 2020).

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini difokuskan pada analisis mendalam mengenai peran AI dalam meningkatkan efektivitas manajemen talenta serta produktivitas kinerja karyawan di PT. Teknologi Kreasi Padang, sebuah perusahaan teknologi di sektor jasa. Perusahaan ini dipilih karena posisinya yang relevan dalam konteks ekonomi digital Padang dan keberadaannya sebagai entitas yang sedang berkembang dan berupaya menerapkan teknologi secara strategis dalam operasional SDM-nya. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memahami proses implementasi AI secara praktis, tetapi juga untuk menggali bagaimana interaksi antara sistem AI, strategi talent management, dan dinamika generasi Z membentuk produktivitas organisasi.

Dengan menggunakan pendekatan studi kasus deskriptif, penelitian ini berusaha mengungkap secara komprehensif bagaimana teknologi AI yang diterapkan di berbagai lini operasional perusahaan berinteraksi dengan sistem manajemen talenta yang ada. Fokus utama adalah menganalisis dampak integrasi tersebut terhadap produktivitas karyawan, baik dalam skala individu maupun kolektif. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan menghasilkan rekomendasi strategis berbasis bukti yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan digital lainnya, khususnya yang bergerak di sektor jasa, dalam merancang sistem pengelolaan SDM yang inovatif, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta nilai-nilai generasi masa kini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana penerapan Artificial Intelligence (AI) dan praktik Talent Management memengaruhi produktivitas kinerja karyawan di PT. Teknologi Kreasi Padang. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman kontekstual dan holistik terhadap fenomena yang sedang dikaji dalam lingkungan nyata perusahaan. Studi kasus deskriptif berfokus pada eksplorasi fenomena secara menyeluruh dengan mempertimbangkan latar belakang, interaksi aktor, serta dinamika organisasi yang kompleks (Creswell, 2021; Miles et al., 2020).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui berbagai metode untuk menjamin kedalaman informasi dan validitas hasil. Pertama, wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap lima informan kunci dari empat divisi utama perusahaan, yakni Administrasi, Pemasaran, Sumber Daya Manusia (SDM), dan Keuangan. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi mencakup pengalaman kerja minimal dua tahun serta keterlibatan langsung dalam implementasi AI dan praktik Talent Management di perusahaan. Pendekatan purposive sampling memungkinkan peneliti memilih individu yang dianggap paling memahami isu yang dikaji sehingga dapat memberikan informasi yang kaya dan relevan (Heryana & Unggul, 2018).

Wawancara semi-terstruktur memberikan fleksibilitas kepada peneliti dalam mengeksplorasi tema-tema kunci, sekaligus menjaga kerangka sistematis untuk perbandingan antar informan. Wawancara ini berlangsung secara langsung di lingkungan kerja informan, dengan durasi antara 45 hingga 60 menit per sesi. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi partisipatif untuk mencatat interaksi langsung antara karyawan dan sistem AI yang digunakan di perusahaan. Observasi ini memberikan data kontekstual yang tidak dapat diungkap melalui wawancara saja, seperti dinamika kerja, pola interaksi antardivisi, dan respon spontan terhadap teknologi yang digunakan.

Selanjutnya, dilakukan diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion/FGD) dengan seluruh informan untuk memperdalam hasil wawancara dan menguji konsistensi temuan awal. FGD ini difasilitasi menggunakan panduan diskusi tematik dan berlangsung dalam suasana terbuka agar para partisipan merasa nyaman untuk berbagi pandangan kritis mereka. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk laporan kinerja internal perusahaan, dokumen kebijakan SDM, manual sistem AI, serta literatur akademik yang relevan.

Proses Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Proses ini mencakup tahap-tahap penting seperti transkripsi wawancara, penyandian data (coding), identifikasi tema utama, dan interpretasi makna di balik pola yang muncul. Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa dalam persepsi, pengalaman, dan strategi yang diterapkan oleh organisasi dalam integrasi teknologi AI dengan sistem Talent Management.

Untuk menjamin keabsahan dan reliabilitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dokumentasi), metode (individual vs kelompok), dan perspektif (antar divisi). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas temuan dan mengurangi potensi bias subjektif peneliti. Validasi juga diperkuat melalui proses member checking, yaitu dengan meminta umpan balik dari informan mengenai interpretasi awal hasil penelitian guna memastikan kesesuaian antara makna yang dimaksudkan oleh informan dan pemahaman peneliti.

Pengayaan Teoretis dan Rekomendasi Metodologis

Selain menggunakan data empiris primer dan sekunder, penelitian ini juga mengadopsi wawasan dari meta-studi dan kajian literatur terbaru yang membahas pengaruh AI terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja. Hal ini penting untuk memberikan dimensi konseptual yang lebih luas serta memperkaya interpretasi terhadap temuan yang diperoleh dari studi kasus di perusahaan.

Penelitian ini berkontribusi sebagai studi eksploratif awal yang memetakan hubungan antara implementasi AI dan peningkatan produktivitas karyawan melalui pengelolaan talenta yang lebih efektif. Namun, untuk mengukur hubungan kausal dan kompleks secara kuantitatif, penelitian masa depan disarankan menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM). Metode SEM dapat menguji hubungan simultan antara berbagai variabel seperti adopsi AI, motivasi kerja, kepuasan, dan retensi karyawan dengan presisi statistik yang tinggi (Chen et al., 2022; Mahdavi & Frings, 2024; Wulandari & Diko, 2024).

Dengan demikian, meskipun studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, kerangka analisisnya tetap terintegrasi dengan perkembangan metodologis mutakhir di bidang manajemen SDM dan teknologi organisasi. Implikasi dari kombinasi pendekatan kualitatif dan pemetaan konseptual ini diharapkan dapat memberikan pijakan kuat bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan strategis berbasis bukti untuk pemanfaatan AI dalam pengelolaan sumber daya manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peran Artificial Intelligence (AI) dan praktik Talent Management dalam membentuk serta meningkatkan produktivitas karyawan di PT. Teknologi Kreasi Padang. Dengan melibatkan lima informan dari berbagai divisi strategis, studi ini menyajikan beragam perspektif yang merepresentasikan pengalaman langsung dalam implementasi AI dan strategi manajemen talenta di lingkungan kerja. Teknik triangulasi data melalui wawancara, observasi partisipatif, FGD, dan dokumentasi memperkuat temuan yang diperoleh.

Tabel 1. Hasi wawancara dengan Informan

Informan	Temuan Utama	Kutipan
Informan 1	Otomatisasi pengolahan data karyawan dengan AI mengurangi beban administratif dan meningkatkan akurasi serta kecepatan input data.	“Sebelumnya kami harus input data secara manual dan itu sangat menyita waktu. Sekarang prosesnya jauh lebih cepat dan akurat.”
Informan 2	Sistem AI digunakan untuk menganalisis kinerja tim dan merekomendasikan pelatihan yang sesuai berdasarkan pencapaian masing-masing anggota.	“Sistem AI kami bahkan memberikan insight pelatihan mana yang cocok untuk masing-masing anggota tim berdasarkan pencapaian mereka.”

Informan	Temuan Utama	Kutipan
Informan 3	AI mendukung proses rekrutmen berbasis data, membantu menyaring pelamar berdasarkan kecocokan budaya kerja dan perilaku digital, serta mengurangi bias seleksi.	“Sistem bisa menyaring pelamar berdasarkan kecocokan budaya kerja dan perilaku digital mereka. Ini sangat membantu mengurangi bias.”
Informan 4	Sistem evaluasi kinerja karyawan berbasis AI meningkatkan transparansi, mengurangi ketidakpuasan, dan mendukung penilaian objektif berbasis data.	“Dulu sering muncul ketidakpuasan karena penilaian yang tidak jelas. Sekarang dengan sistem berbasis indikator dan data, semua bisa ditinjau secara objektif.”
Informan 5	Evaluasi kinerja yang lebih sistematis melalui AI juga membantu dalam perhitungan insentif berbasis pencapaian, sehingga meningkatkan motivasi karyawan.	“Dengan adanya indikator dan rekam kinerja yang jelas, kami bisa menyusun insentif dengan lebih adil dan dapat dipertanggungjawabkan.”

Otomatisasi Proses Administratif dan Efisiensi Operasional

Salah satu temuan utama adalah kemampuan AI dalam menyederhanakan proses administratif yang sebelumnya sangat menyita waktu dan rentan kesalahan manusia. Informan dari Divisi Administrasi mengemukakan bahwa penerapan sistem AI telah memangkas waktu input data dan memperkecil risiko duplikasi atau kesalahan. “Sebelumnya kami harus input data secara manual dan itu sangat menyita waktu. Sekarang prosesnya jauh lebih cepat dan akurat,” ungkap Informan 1. Transformasi ini sejalan dengan temuan McKinsey (2023) yang menunjukkan bahwa chatbot internal mampu mengurangi waktu penanganan tiket HR hingga 65% dan meningkatkan kepuasan karyawan sebesar 30%.

Penerapan AI seperti sistem penggajian otomatis, notifikasi kinerja berbasis KPI, dan integrasi dengan aplikasi presensi berbasis geolokasi juga meningkatkan efisiensi lintas divisi. Sistem ini meminimalisasi waktu tunggu persetujuan antar manajer dan mempercepat proses evaluasi kerja bulanan. Berdasarkan observasi, staf administrasi dapat memindahkan fokus dari tugas administratif ke tugas-tugas yang lebih strategis, seperti penyusunan kebijakan internal dan koordinasi antar-departemen.

Peningkatan Kualitas Talent Development dan Pelatihan Adaptif

Divisi Pemasaran menyoroti bahwa sistem analitik berbasis AI telah digunakan untuk mengevaluasi performa individu dan merekomendasikan pelatihan yang relevan. Menurut Informan 2, “Sistem AI kami bahkan memberikan insight pelatihan mana yang cocok untuk masing-masing anggota tim berdasarkan pencapaian mereka.” Model pembelajaran yang dipersonalisasi terbukti meningkatkan motivasi dan retensi pelatihan, karena materi disesuaikan dengan gaya belajar dan kebutuhan spesifik karyawan. Hal ini selaras dengan temuan Setiawan & Casmiwati (2024) yang menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis AI meningkatkan efektivitas pengembangan keterampilan di sektor jasa.

Lebih lanjut, sistem prediktif dalam AI dapat mengidentifikasi kesenjangan keterampilan (skill gap) dan memberikan rekomendasi program pelatihan sebelum masalah kinerja muncul. Dalam diskusi kelompok terarah, para informan sepakat bahwa pelatihan yang diarahkan oleh AI lebih tepat sasaran dan efisien dibandingkan metode tradisional yang seragam untuk semua karyawan. Ini mengubah pendekatan pengembangan SDM dari berbasis massal menjadi berbasis personalisasi.

Rekrutmen Cerdas dan Pengurangan Bias

Dalam hal rekrutmen, Divisi SDM mengungkapkan bahwa sistem seleksi berbasis AI mampu menyaring pelamar berdasarkan perilaku digital dan kesesuaian budaya perusahaan. “Sistem bisa menyaring pelamar berdasarkan kecocokan budaya kerja dan perilaku digital mereka. Ini sangat membantu mengurangi bias dan mempercepat seleksi,” jelas Informan 3. Fitur NLP dalam sistem mampu menganalisis respons verbal pelamar, kesesuaian nilai personal, dan cara berkomunikasi dengan nilai-nilai perusahaan.

AI dalam rekrutmen memberikan transparansi dan memperkecil ketergantungan pada intuisi atau subjektivitas personal. Penelitian oleh Raharja (2025) dan Nasa et al. (2022) menekankan bahwa pendekatan berbasis data dalam rekrutmen mendorong keadilan, meningkatkan persepsi integritas sistem, serta memperkuat kepercayaan kandidat terhadap proses seleksi.

Evaluasi Kinerja Berbasis Data dan Transparansi

Salah satu tantangan lama yang dihadapi perusahaan adalah evaluasi kinerja yang sering dianggap tidak adil. Informan dari Divisi Keuangan menyatakan bahwa sistem evaluasi berbasis indikator AI memberikan transparansi lebih tinggi. “Dulu sering muncul ketidakpuasan karena penilaian yang tidak jelas. Sekarang dengan sistem berbasis indikator dan data, semua bisa dilihat dan ditinjau secara objektif,” kata Informan 4. Proses ini didukung oleh sistem visualisasi data yang menunjukkan pencapaian target, keterlibatan kerja, dan partisipasi pelatihan secara real-time.

Penilaian berbasis AI mendorong komunikasi dua arah antara atasan dan karyawan melalui laporan otomatis, feedback berkelanjutan, serta penyusunan jalur karier (career pathing). Temuan ini sejalan dengan laporan IBM Institute for Business Value (2023), yang menunjukkan bahwa sistem AI dalam evaluasi meningkatkan akurasi identifikasi karyawan berpotensi tinggi hingga 40% dibanding metode konvensional.

Respons AI terhadap Kebutuhan Generasi Z dan Tantangan Etika

Generasi Z, sebagai bagian dominan dalam struktur tenaga kerja perusahaan, memiliki karakteristik khusus seperti harapan akan fleksibilitas, transparansi, dan integrasi teknologi tinggi. Penelitian ini menemukan bahwa AI berhasil merespons kebutuhan tersebut dalam hal kecepatan layanan, aksesibilitas informasi, serta kejelasan peran dan tanggung jawab. Namun, muncul pula kebutuhan akan pendekatan etika, khususnya dalam hal pengumpulan data pribadi dan penggunaan hasil evaluasi.

Sebagaimana ditegaskan oleh Yang & Dini (2023), penerapan AI harus mempertimbangkan nilai-nilai yang diyakini generasi muda, seperti keadilan algoritmik, akuntabilitas keputusan otomatis, dan perlindungan data. Ketidaksesuaian antara harapan nilai-nilai personal dan kebijakan teknologi dapat mengurangi tingkat keterlibatan dan loyalitas. Oleh karena itu, organisasi perlu menjelaskan secara terbuka manfaat dan batasan AI, serta menyediakan mekanisme banding terhadap keputusan otomatis yang dihasilkan oleh sistem.

Strategi Adaptasi di Sektor Jasa vs Manufaktur

Temuan menunjukkan bahwa strategi implementasi AI di sektor jasa sangat berbeda dibandingkan sektor manufaktur. Jika di manufaktur AI lebih berperan dalam otomatisasi proses fisik, di sektor jasa AI dituntut untuk mendukung fleksibilitas, pengambilan keputusan berbasis data, dan pemberdayaan karyawan. Studi ini mengonfirmasi bahwa sektor jasa seperti PT. Teknologi Kreasi Padang sangat terbantu dengan fitur-fitur AI yang memungkinkan penyesuaian layanan secara dinamis dan interaktif, sesuai kebutuhan pelanggan dan pola kerja karyawan.

Sebayang et al. (2024) dan Utami et al. (2024) menyatakan bahwa keberhasilan AI dalam sektor jasa sangat tergantung pada kemampuan organisasi menciptakan ekosistem kerja yang kolaboratif, partisipatif, dan human-centered. Implementasi yang hanya fokus pada efisiensi teknologi tanpa memperhatikan aspek pengalaman manusia (employee experience) cenderung menghasilkan resistensi dan penurunan kualitas layanan.

Hubungan antara AI, Motivasi, dan Retensi Karyawan

Penerapan AI juga berdampak terhadap motivasi dan loyalitas karyawan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa ketika AI digunakan untuk mendukung pengembangan individu dan memberikan pengakuan atas pencapaian, tingkat kepuasan kerja meningkat. Hal ini mendukung studi Taşgit et al. (2023) dan Rožman et al. (2022) yang menyebutkan bahwa sikap positif terhadap AI berkontribusi pada retensi dan penurunan turnover. Namun demikian, faktor mediasi seperti kepercayaan terhadap sistem, persepsi keadilan, dan dukungan manajerial tetap krusial.

Lingkungan kerja yang mendukung, komunikasi yang terbuka, serta pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan teknologi menjadi kunci keberhasilan integrasi AI

dalam strategi SDM. Seperti ditunjukkan oleh Ekowati et al. (2023) dan Salma et al. (2023), keberhasilan teknologi dalam meningkatkan produktivitas tidak dapat dilepaskan dari iklim organisasi yang sehat dan kolaboratif.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam praktik manajemen talenta, memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas kinerja karyawan di sektor jasa. Studi kasus di PT. Teknologi Kreasi Padang menunjukkan bahwa integrasi AI mampu mempercepat proses administratif, meningkatkan objektivitas dalam evaluasi kinerja, serta mempersonalisasi pengembangan keterampilan berdasarkan analitik data. Selain itu, AI mendukung seleksi dan rekrutmen berbasis data, meminimalkan bias, serta membantu menyelaraskan strategi SDM dengan kebutuhan generasi kerja terbaru, khususnya Generasi Z.

Temuan menunjukkan bahwa kesuksesan implementasi AI tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh kesiapan organisasi dalam membangun sistem yang etis, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan karyawan. Dengan menciptakan ekosistem kerja yang mendukung inovasi, komunikasi terbuka, dan pelibatan aktif, perusahaan dapat menjadikan AI sebagai alat strategis dalam meningkatkan kinerja individu dan kolektif.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa AI di sektor jasa memiliki peran yang lebih dinamis dibandingkan di sektor manufaktur, karena menuntut fleksibilitas, adaptasi cepat terhadap pasar, serta dukungan terhadap hubungan interpersonal. Hubungan antara AI, motivasi kerja, dan loyalitas karyawan bersifat erat dan dipengaruhi oleh persepsi positif terhadap sistem teknologi yang digunakan.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat sejumlah rekomendasi strategis yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada praktik manajemen talenta. Pertama, perusahaan disarankan untuk mengintegrasikan AI secara menyeluruh ke dalam sistem manajemen SDM, mulai dari proses rekrutmen hingga evaluasi dan retensi karyawan. Penggunaan AI harus diarahkan untuk mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data secara adil dan transparan. Kedua, perusahaan perlu meningkatkan literasi teknologi seluruh karyawan melalui pelatihan yang berkelanjutan agar mereka mampu menggunakan dan memahami sistem AI dengan lebih efektif. Ketiga, dalam menghadapi ekspektasi Generasi Z yang tinggi terhadap etika dan fleksibilitas teknologi, penting bagi perusahaan untuk menyusun kebijakan penggunaan AI yang mengedepankan nilai-nilai keadilan algoritmik, perlindungan privasi, dan akuntabilitas. Keempat, perusahaan perlu memperkuat budaya organisasi yang inklusif dan kolaboratif, sehingga penerapan teknologi tidak menimbulkan kesenjangan atau resistensi antar generasi. Terakhir, untuk memperdalam pemahaman mengenai dampak jangka panjang AI terhadap produktivitas, motivasi, dan retensi, disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan pendekatan kuantitatif seperti Structural Equation Modeling (SEM) atau metode campuran (mixed-methods) guna menguji hubungan kausal secara empiris. Rekomendasi ini diharapkan mampu menjadi landasan bagi perusahaan jasa berbasis digital dalam menyusun strategi manajemen SDM yang adaptif, inovatif, dan berkelanjutan di era transformasi digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan khusus disampaikan kepada manajemen dan seluruh karyawan PT. Teknologi Kreasi Padang atas waktu, informasi, dan kepercayaan yang diberikan selama proses pengumpulan data berlangsung. Terima kasih juga kepada para informan dari berbagai divisi yang telah bersedia berbagi pengalaman dan wawasan yang sangat berharga. Peneliti juga menghargai dukungan akademik dan moral dari rekan sejawat, serta bantuan dari tim peninjau literatur dan editor. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan praktik manajemen

SDM yang lebih adaptif, berbasis teknologi, dan berorientasi pada masa depan, serta menjadi referensi bagi perusahaan lain di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, I., & Nur, Y. (2022). Pengaruh Manajemen Talenta, Knowledge Sharing, Dan Modal Psikologi Terhadap Perilaku Inovatif Dan Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Di Kota Makassar. *Nobel Management Review*, 3(4), 725–738. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3514>
- Alvianita, R. H., Emilisa, N., & Tiarpuspa, T. (2023). Pengaruh Supervisor Support Terhadap Employee Performance Dengan Organizational Identification Dan Office De-Clutter Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Gen-Z Perusahaan Bidang Jasa Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 2175–2184. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.16888>
- Budiadnyana, G. N., Nuryanti, Y., Johan, M., Napitupulu, B. B. J., & Jumiran, J. (2021). Rahasia Membangun Perilaku Inovatif Dosen: Dari Kepercayaan Interpersonal Hingga Berbagi Pengetahuan. *Edumaspul - Jurnal Pendidikan*, 5(1), 327–348. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1215>
- Chen, H., & Wang, L. (2022). Understanding Modern AI. *Journal of Artificial Intelligence Research*, 65(1), 123-145.
- Chen, Y., Hu, Y., Zhou, S., & Yang, S. (2022). Investigating the Determinants of Performance of Artificial Intelligence Adoption in Hospitality Industry During COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(8), 2868–2889. <https://doi.org/10.1108/ijchm-04-2022-0433>
- Creswell, J. W. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Ekowati, Y., Hidayah, S. N., & handayani, sb. (2023). Pengaruh Efikasi Diri Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt. Phapros TBK Wilayah Jateng Diy. *Magisma Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 43–55. <https://doi.org/10.35829/magisma.v11i1.275>
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi Dapat Meningkatkan Literasi Manusia Pada Generasi Z Di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (Jamika)*, 10(1), 12–28. <https://doi.org/10.34010/jamika.v10i1.2678>
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi Dan Aplikasi*, December, 14
- IBM Institute for Business Value. (2023). *The Cognitive HR Enterprise: Performance Analysis Through Artificial Intelligence*. IBM Corporation.
- Imaduddin, I., Sari, S. A. A., Hermansyah, T. A., & Akbar Chasim Trisnamuda Radja Tenridolong. (2024). Pengaruh Teknologi Industri 5.0 Terhadap Efisiensi Manajemen Produksi Di Perusahaan Manufaktur. *Ekoma Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 4(1), 2376–2384. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5969>
- Kartika, D. A. (2024). Analisis Pola Komunikasi Organisasi Dalam Kesenjangan Generasi Di PT Pertamina Bina Medika IHC. *PSN*, 3(1), 172. <https://doi.org/10.36722/psn.v3i1.2536>
- Mahdavi, M., & Frings, D. (2024). *Trust in AI Applications and Intention to Use Them in Cardiac Care Among Cardiologists in the UK: A Structural Equation Modeling Approach*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-4114716/v1>
- McKinsey & Company. (2023). *Transforming Employee Experience Through Conversational AI*. McKinsey Digital.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Mulyana, A. E., Hati, S. W., Mulyaningtyas, D., Harlan, F. B., Olifia, J., Wirawan, A., Syafrina, M., Hendrawan, B., Kartikasari, D., Puspitasari, A., Yulinda, Hidayat, R., Nisa, A., Zainuddin, M., Intan, S., Putra, P. A., Fikri, A., Fillandini, R., Aurora, A., ... Fikri, N. (2023). Peningkatan Kinerja UMKM Bidang Manufaktur Melalui Pendampingan Dan Edukasi Pengelolaan Persediaan Bahan Baku. *Jdistira*, 3(1), 85–97. <https://doi.org/10.58794/jdt.v3i1.442>

- Nasa, A. F., Susanti, M., Sembiring, L. S., Fahmy, R., Rusli, M., Rahayuningsih, T., Oktari, S., & Kurnianto, Y. (2022). Kepercayaan Diri Generasi Z Indonesia Memasuki Dunia Kerja: Gambaran Self-Perceived Employability. *Jurnal Ilmu Perilaku*, 6(2), 188–205. <https://doi.org/10.25077/jip.6.2.188-205.2022>
- Raharja, R. N. P. (2025). Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Kerja Dan Kompetensi Di Mediasi Oleh Motivasi Kerja Pada Karyawan Generasi Z Di Pt Alfamart. *Seiko Journal of Management & Business*, 8(2), 01. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v8i2.8513>
- Rožman, M., Oreški, D., & Tominc, P. (2022). Integrating Artificial Intelligence Into a Talent Management Model to Increase the Work Engagement and Performance of Enterprises. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1014434>
- Salma, D., Anisah, & Nurmin, S. (2023). Apakah Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Fisik Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai? *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(11), 6505–6518. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i11.13894>
- Sebayang, E. K., Mulyadi, M., & Ekaputra, M. (2024). Potensi Pemanfaatan Teknologi Artificial Intelligence Sebagai Produk Lembaga Peradilan Pidana Di Indonesia. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 3(4), 317–328. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v3i4.311>
- Setiawan, A., Putri, D. F., & Susanto, R. (2022). Penerapan Kecerdasan Buatan dalam Manajemen Talenta dan Efisiensi Operasional di Sektor Jasa Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 19(2), 134-150.
- Setiawan, H. B., & Casmiwati, D. (2024). Efektivitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Di Balai Latihan Kerja, Kota Surabaya. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 108–117. <https://doi.org/10.36355/jppd.v6i1.142>
- Suparman, R., & Naibaho, V. H. (2021). Manajemen Talenta Di Pemerintah Daerah: Studi Eksploratori Penerapan Kebijakan Manajemen Talenta Di Provinsi Kalimantan Timur Dan Kalimantan Utara. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 111–130. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i1.718>
- TAŞGİT, Y. E., Baykal, Y., AYDIN, U. C., YAKUPOĞLU, A., & COŞKUNER, M. (2023). Do Employees' Artificial Intelligence Attitudes Affect Individual Business Performance? *Journal of Organisational Studies and Innovation*, 10(2), 19–37. <https://doi.org/10.51659/josi.22.176>
- Theguh, Bisri, B., & Nawawi, F. (2024). Etika Dalam Pemanfaatan Artificial Intelligence (Ai) Pada Generasi Z Di Pondok Pesantren Syariful Anam Kota Cirebon. *Jurnal Abadimas Adi Buana*, 7(02), 169–179. <https://doi.org/10.36456/abadimas.v7.i02.a7916>
- Utami, E. Y., Fatchuroji, A., Devi, E. K., Harsono, I., & Sutanto, H. (2024). Analisis Korelasi Manajemen Risiko Dan Ketahanan Bisnis Terhadap Keunggulan Kompetitif Perusahaan Sektor Jasa Di Indonesia. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 2(02), 92–102. <https://doi.org/10.58812/smb.v2i02.367>
- Wulandari, A. & M. Attila Ibest Moeslem J. Diko. (2024). HR Management Transformation in Indonesia MSMEs: The Role of AI in SOP Making and Recruitment. *Journal of Ecohumanism*, 3(7). <https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4641>
- Yang, A., & Dini, Y. I. F. (2023). Faktor Loyalitas Karyawan Generasi Z: Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 23(1), 1–14. <https://doi.org/10.28932/jmm.v23i1.7022>