

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era industri 4.0 telah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis dan ketenagakerjaan. Salah satu kemajuan paling menonjol adalah pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) yang semakin meluas di berbagai sektor industri. AI tidak hanya digunakan untuk otomatisasi proses, tetapi juga dalam pengambilan keputusan berbasis data, analisis perilaku konsumen, hingga peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Laporan World Economic Forum (2023) memprediksi bahwa lebih dari 75% perusahaan berencana untuk mengadopsi teknologi ini dalam lima tahun kedepan. Perusahaan-perusahaan berusaha beradaptasi dengan mengintegrasikan AI untuk meningkatkan efisiensi, inovasi, dan daya saing (Forum, 2023). Widodo *et al* (2023) menunjukkan bahwa sistem berbasis Artificial Intelligence berkontribusi positif terhadap manajemen sumber daya manusia dan peningkatan kualitas kinerja organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa AI mampu membantu proses pengambilan keputusan dan pengelolaan karyawan secara lebih efektif.

Sejalan dengan itu, transformasi digital menjadi langkah strategis yang ditempuh banyak perusahaan untuk tetap kompetitif di tengah dinamika pasar yang cepat berubah. Transformasi digital mencakup penerapan teknologi digital dalam seluruh aspek bisnis, mulai dari proses operasional, sistem pelayanan pelanggan, hingga manajemen sumber daya manusia. Perusahaan yang mampu mengintegrasikan teknologi digital secara efektif akan memiliki keunggulan kompetitif melalui efisiensi, kecepatan layanan, serta kemampuan beradaptasi yang tinggi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Simanjuntak *et al* (2025) menyatakan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Transformasi digital memungkinkan organisasi untuk mengotomatisasi proses kerja, meningkatkan efisiensi, serta menciptakan lingkungan kerja yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Namun, keberhasilan implementasi AI dan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi semata, melainkan juga pada tingkat literasi digital sumber daya manusianya. Literasi digital mencerminkan kemampuan karyawan dalam memahami, mengelola, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dan bertanggung jawab. Karyawan dengan tingkat literasi digital yang tinggi akan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja berbasis digital, meningkatkan produktivitas, serta mendukung tercapainya kinerja organisasi yang optimal.

Kinerja karyawan sendiri merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja yang optimal dapat tercapai apabila perusahaan mampu menciptakan lingkungan kerja yang adaptif terhadap teknologi, memberikan pelatihan digital yang memadai, serta memastikan karyawan memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi secara efektif.

**Tabel 1.1**  
**Kinerja Karyawan PT Trimatra Jasa Prakasa Surabaya**

No	Indikator Penilaian	Target	Realisasi		
			2022	2023	2024
1	Tanggung Jawab	100%	85%	87%	90%
2	Kepemimpinan	100%	89%	88%	90%
3	Kualitas Kerja	100%	87%	85%	90%
4	Disiplin Kerja	100%	83%	88%	85%
5	Produktivitas Kerja	100%	88%	87%	90%
	total	100%	86,4%	87%	89%

Sumber : PT Trimatra Jasa Prakasa Surabaya

Berdasarkan indikator tanggung jawab, kepemimpinan, dan kualitas kerja, realisasi kinerja karyawan menunjukkan kecenderungan meningkat meskipun sempat mengalami fluktuasi. Pada indikator tanggung jawab, realisasi kinerja meningkat secara konsisten dari tahun 2022 hingga 2024, yang mengindikasikan adanya perbaikan kesadaran dan komitmen karyawan dalam melaksanakan tugas. Indikator kepemimpinan relatif stabil dengan sedikit penurunan pada tahun 2023

dengan nilai realisasi sebesar 88%, namun kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi 90%, sementara kualitas kerja mengalami penurunan pada tahun 2023 dengan tingkat realisasi 85% dan kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi 90%. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan upaya perbaikan yang berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Sementara itu, indikator disiplin kerja dan produktivitas kerja menunjukkan hasil yang cenderung fluktuatif namun mengarah pada perbaikan. Disiplin kerja masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian khusus karena realisasinya terjadi peningkatan pada tahun 2023 dengan tingkat realisasi 88% dan terjadi penurunan pada tahun 2024 menjadi 85% sehingga belum mencapai target yang ditetapkan. Di sisi lain, produktivitas kerja menunjukkan peningkatan pada tahun 2024 dengan realisasi sebesar 90% dimana sempat terjadi penurunan pada tahun 2023 dengan tingkat realisasinya 87%, yang menandakan bahwa karyawan semakin mampu menghasilkan output kerja yang lebih optimal. Secara keseluruhan, data tersebut menggambarkan bahwa kinerja karyawan mengalami perbaikan dari tahun ke tahun, namun masih diperlukan strategi lanjutan untuk mencapai target kinerja secara maksimal.

PT Trimatra Jasa Prakasa, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, turut menghadapi tantangan dan peluang dari perkembangan digitalisasi ini. Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan mulai menerapkan berbagai sistem berbasis digital seperti aplikasi manajemen proyek, sistem kehadiran online, serta penggunaan AI untuk membantu proses rekrutmen dan analisis kinerja. Meskipun demikian, penerapan teknologi tersebut tidak selalu berjalan optimal. Masih terdapat kesenjangan antara kemampuan digital karyawan dan kebutuhan teknologi yang diterapkan perusahaan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Digital, Komdigi (2021) tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih berada pada kategori sedang dengan skor 3,49 dari 5,00, menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi digital dalam dunia kerja (Rizki *et al.*, 2021). Di sisi lain, survei dari McKinsey (2022) menunjukkan bahwa perusahaan yang mengintegrasikan AI dan transformasi digital secara efektif dapat meningkatkan produktivitas hingga 20–

30% dibandingkan perusahaan yang belum melakukan digitalisasi menyeluruh (Chui *et al.*, 2022).

Lestari & Yuningsih (2023) membuktikan bahwa literasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan tingkat literasi digital yang baik mampu memanfaatkan teknologi secara optimal, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas dan produktivitas kerja.

Perkembangan teknologi digital menuntut organisasi untuk memiliki sumber daya manusia dengan tingkat literasi digital yang memadai. Data nasional menunjukkan bahwa indeks literasi digital Indonesia masih berada pada kategori sedang (sekitar 3,49 dari 5), yang menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital belum sepenuhnya optimal. Padahal, laporan global seperti World Economic Forum dan McKinsey menekankan bahwa keterampilan digital menjadi faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing di era transformasi digital.

Kondisi tersebut relevan dengan data kinerja karyawan PT Trimatra Jasa Prakasa periode 2022–2024 yang menunjukkan adanya peningkatan kinerja, namun rata-rata capaian masih berada 86,4%-89% dan belum mencapai target perusahaan 100%. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dan pemanfaatan AI tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan dan beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mengenai pengaruh pemanfaatan *Artificial Intelligence*, transformasi digital, dan literasi digital terhadap kinerja karyawan di PT Trimatra Jasa Prakasa.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, serta memberikan masukan strategis bagi manajemen perusahaan dalam mengoptimalkan proses transformasi digital secara berkelanjutan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pemanfaatan AI berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Trimatra Jasa Prakasa?

2. Apakah Transformasi Digital berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Trimatra Jasa Prakasa?
3. Apakah Literasi Digital berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Trimatra Jasa Prakasa

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas penulis dapat menetapkan tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh pemanfaatan AI terhadap Kinerja Karyawan pada PT Trimatra Jasa Prakasa.
2. Menganalisis pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Karyawan pada PT Trimatra Jasa Prakasa.
3. Menganalisis pengaruh Literasi Digital terhadap Kinerja Karyawan pada PT Trimatra Jasa Prakasa.

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

a. Kegunaan bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi empiris mengenai pengaruh pemanfaatan *Artificial Intelligence*, transformasi digital, dan literasi digital terhadap kinerja karyawan di era digital. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital dalam peningkatan efektivitas dan produktivitas kerja.

b. Kegunaan bagi Manajemen

Bagi pihak manajemen PT Trimatra Jasa Prakasa, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja karyawan melalui pemanfaatan teknologi berbasis *Artificial Intelligence*, pelaksanaan transformasi digital yang efektif, serta penguatan literasi digital di lingkungan kerja. Temuan penelitian ini juga dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, inovatif, dan berdaya saing tinggi di era industri 4.0.