

**PENGARUH PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* HUMAN
RESOURCE MANAGEMENT (AIHRM), FAKTOR PENILAIAN
KINERJA, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI BCA KCU YOGYAKARTA**

SKRIPSI



OLEH :

GRACECIUS MICHAEL ELLIAWAN

11211033

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



Disusun oleh:

Gracecius Michael Elliawan

11211033

FAKULTAS BISNS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Gracecius Michael Elliawan
NIM/NIP/NIDN	:	11211033
Program Studi	:	Manajemen
Judul Karya Ilmiah	:	Pengaruh Penggunaan Artificial Intelligence Human Resource Management (AIHRM), Faktor Penilaian Kinerja, Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di BCA KCU Yogyakarta

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan **hak bebas royalti non eksklusif** kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.
- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada

Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.

h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.

i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

☐	dalam proses pengajuan paten.
☐	akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
☐	akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
☐	telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
☐	telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
☐	berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
☐	berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
☐	terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
☐	Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

	Yogyakarta, 27 January 2026
Mengetahui,	Yang menyatakan,
	
Dr. Heru Kristanto, SE., MT	Gracecius Michael Elliawan
0501126601	11211033

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* HUMAN RESOURCE MANAGEMENT (AIHRM), FAKTOR PENILAIAN KINERJA, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BCA KCU YOGYAKARTA

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

GRACECIUS MICHAEL ELLIAWAN

11211033

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana pada tanggal :

22 January 2026

Nama Dosen

1. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA :
(Ketua Tim Penguji)
2. Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si. :
(Dosen Penguji)
3. Dr. Heru Kristanto, SE., MT :
(Dosen Pembimbing)

Yogyakarta, 26 January 2026

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Si

Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul

PENGARUH PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* HUMAN
RESOURCE MANAGEMENT (AIHRM), FAKTOR PENILAIAN KINERJA,
DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
BCA KCU YOGYAKARTA

Yang saya susun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana
Yogyakarta adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan
merupakan tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau
Instansi manapun, kecuali bagian tertentu yang dikutip dari sumber yang telah
disebutkan sebagaimana mestinya.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau
tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa
pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Yogyakarta, 26 January 2026



Gracecius Michael Elliawan

HALAMAN MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

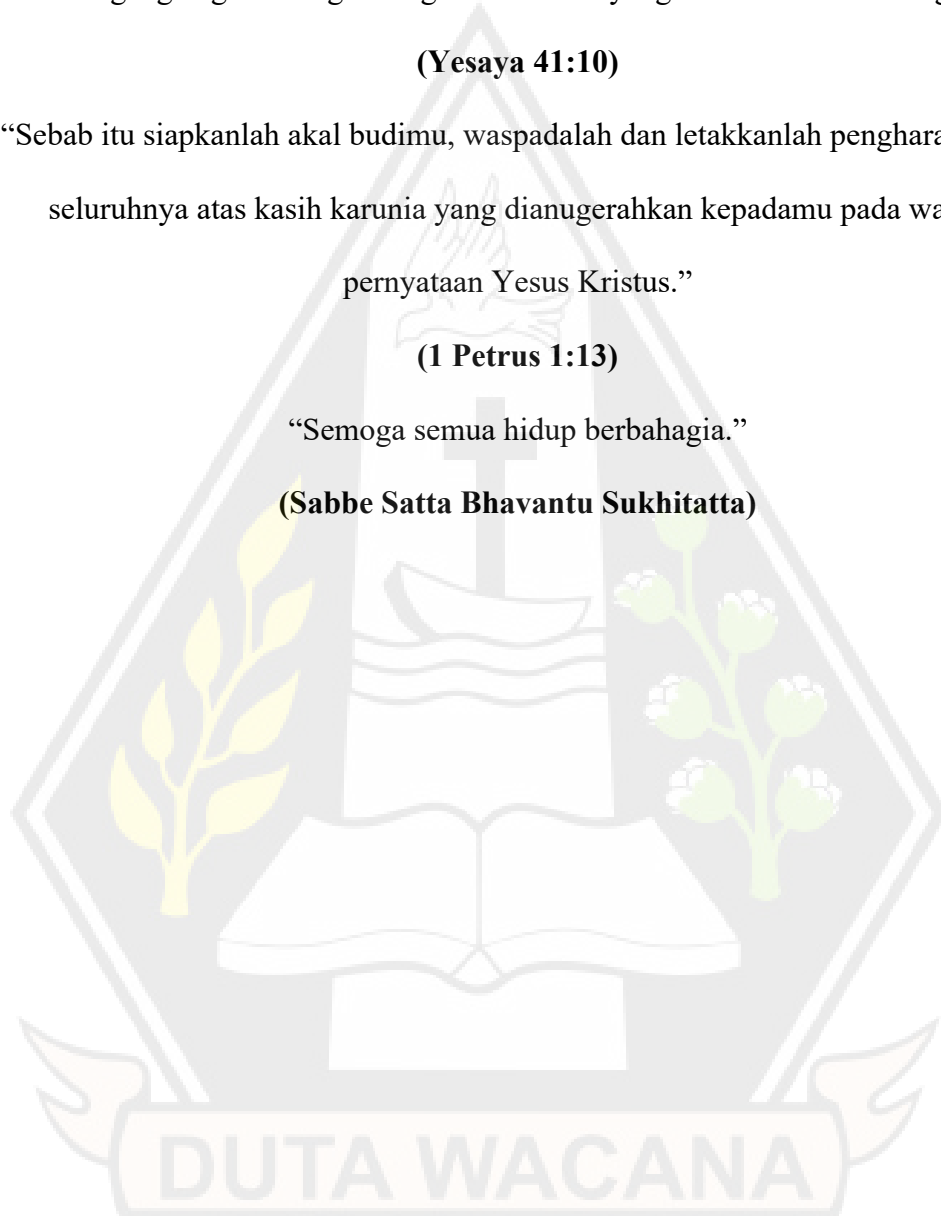
(Yesaya 41:10)

“Sebab itu siapkanlah akal budimu, waspadalah dan letakkanlah pengharapanmu seluruhnya atas kasih karunia yang dianugerahkan kepadamu pada waktu pernyataan Yesus Kristus.”

(1 Petrus 1:13)

“Semoga semua hidup berbahagia.”

(Sabbe Satta Bhavantu Sukhitatta)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Papah Thedy Giyanto dan Mamah Angela Meli Megawati.

Terima kasih atas setiap kasih, doa, dan pengorbanan yang tiada henti. Kalian adalah sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah hidup penulis. Semoga Tuhan senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan dalam setiap perjalanan hidup kalian.

2. Kakak saya, Stefani Mersidian, S.Psi.

Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan. Kehadiranmu menjadi teladan dan inspirasi tersendiri bagi penulis untuk terus berjuang dan belajar dengan tekun.

3. Adik-adikku, Shefanye Diva Patricia dan Valencia Diva Karenina.

Terima kasih atas keceriaan, tawa, dan semangat yang selalu membuat hari-hari menjadi lebih berwarna. Semoga kalian tumbuh menjadi pribadi yang kuat, cerdas, dan penuh kasih.

4. Bapak Dr. Heru Kristanto, S.E, M.T., selaku Dosen Pembimbing.

Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Nasehat dan arahan Bapak menjadi bekal berharga untuk masa depan penulis.

5. Dekan Fakultas dan Bapak/Ibu Dosen.

Terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan kesempatan belajar yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Setiap pelajaran dan pengalaman menjadi dasar penting bagi perjalanan karier penulis ke depan.

6. Kepada Kania Capirosi Br Sembiring, S.M.

Terima kasih atas dukungan moral dan motivasi yang selalu diberikan. Kehadiranmu menjadi penguat di saat penulis hampir menyerah dan kehilangan arah.

7. Kepada Julianto, S.H., M.H.

Terima kasih atas waktu, nasihat, dan dorongan yang begitu berarti dalam proses penyusunan skripsi ini. Dukunganmu menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis.

8. Melisa dan Yudhis.

Terima kasih atas kebersamaan, tawa, dan semangat yang selalu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan. Kehadiran kalian memberi warna tersendiri dalam proses yang penuh perjuangan ini.

9. Teman-teman tersayang.

Untuk Tataw, Rohyani, Wayan, Fajar, Vincent, Dio, Tri, Yudha, dan teman-teman lainnya yang tak dapat disebut satu per satu — terima kasih atas kebersamaan, doa, dan dukungan yang tak ternilai. Kalian semua telah menjadi bagian indah dari perjalanan hidup penulis.

10. Untuk diriku sendiri, Gracecius Michael Elliawan.

Terima kasih telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah meski banyak rintangan. Skripsi ini menjadi bukti nyata dari ketekunan dan kerja keras yang selama ini dilakukan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Perminas Pangeran, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis atas arahan dan dukungannya.
2. Ibu Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan.
3. Bapak Dr. Heru Kristanto, M.T., selaku Dosen Pembimbing, atas bimbingan, waktu, dan perhatian yang diberikan selama proses penyusunan skripsi.
4. Papah Thedy Giyanto dan Mamah Angela Meli Megawati, atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tidak pernah berhenti mengalir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu manajemen.

Yogyakarta, 20 November 2025



Gracecius Michael Elliawan

DAFTAR ISI

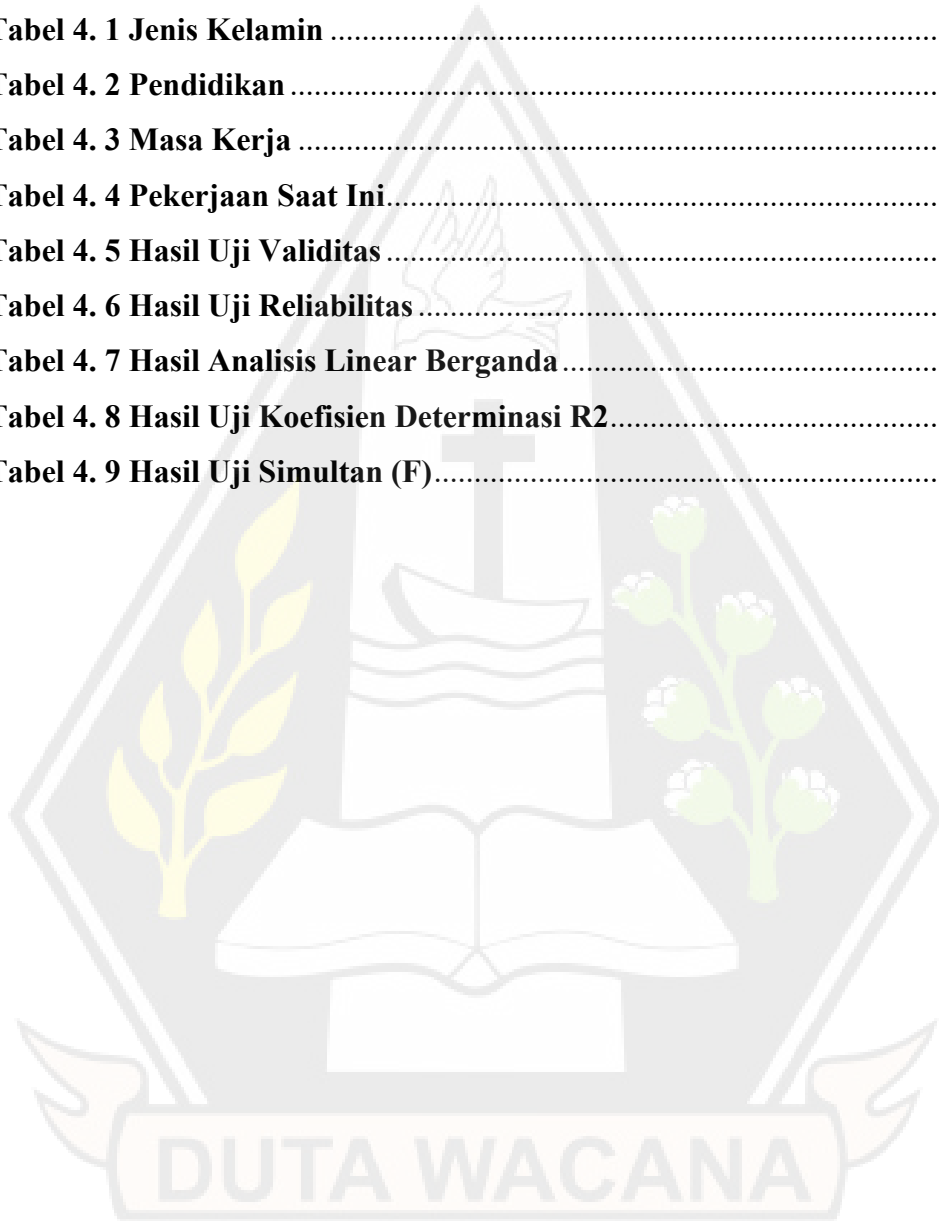
HALAMAN PENGAJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Bagi Perusahaan	7
1.5.2 Bagi Peneliti	7
1.5.3 Manfaat Akademis	7
1.6 Batasan Masalah	8
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	9
2.1 Teori yang Mendasari	9
2.2 Kinerja Karyawan	10
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	11
2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan	12
2.3 Penggunaan AI dalam Pengembangan SDM.....	13
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Artificial Intelligence Human Resource Management (AIHRM)	14
2.3.2 Indikator penggunaan AI dalam Human Resource Management (AIHRM).....	16
2.4 Faktor Penilaian Kinerja	18
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja	19

2.4.2 Indikator faktor Penilaian Kinerja.....	20
2.5 Komunikasi Organisasi.....	21
2.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi 24	
2.5.2 Indikator Komunikasi Organisasi	24
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Perumusan Hipotesis.....	26
2.7.1 Pengaruh Penggunaan AI dalam Pengembangan SDM terhadap Kinerja Karyawan	26
2.7.2 Pengaruh faktor Penilaian Kinerja terhadap Kinerja Karyawan	28
2.7.3 Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	30
2.7.4 Kerangka Berpikir	31
2.8 Gambaran Umum Perusahaan	32
2.8.1 Struktur Organisasi BCA KCU Yogyakarta	33
2.8.2 Logo Perusahaan BCA.....	34
2.8.3 Visi dan Misi Perusahaan	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Sumber dan Jenis Penelitian	36
3.1.1 Sumber Data	36
3.1.2 Jenis Data	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel	37
3.3 Definisi Operasional Variabel	38
3.4 Alat Pengumpulan Data	40
3.5 Uji Kuesioner.....	42
3.5.1 Uji Validitas	42
3.5.2 Reliabilitas.....	42
3.6 Alat Analisis	43
3.6.1 Regresi Linear berganda	43
3.6.2 Uji Koefisien	43
3.6.3 Uji Simultan	44
3.6.4 Uji Parsial (Uji t)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Sampel Penelitian	45

4.1.1 Jenis Kelamin.....	46
4.1.2 Tingkat Pendidikan.....	46
4.1.3 Masa Kerja.....	47
4.1.4 Pekerjaan Saat ini	47
4.2 Kuesioner dan Uji Kuesioner.....	48
4.2.1 Uji Validitas	49
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.2.3 Mengapa komunikasi organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan	52
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.4 Uji Hipotesis	55
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	55
4.4.2 Uji Simultan (F).....	56
4.5 Pembahasan Hasil	57
4.5.1 Pengaruh penggunaan AIHRM terhadap Kinerja Karyawan	57
4.5.2 Pengaruh Faktor Penilaian Kinerja terhadap Kinerja Karyawan.....	58
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3 Saran dari Penelitian Ini.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Skala Likertt.....	41
Tabel 3. 2 Indikator penelitian	39
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Pendidikan	46
Tabel 4. 3 Masa Kerja	47
Tabel 4. 4 Pekerjaan Saat Ini.....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Linear Berganda	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R².....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Simultan (F).....	56



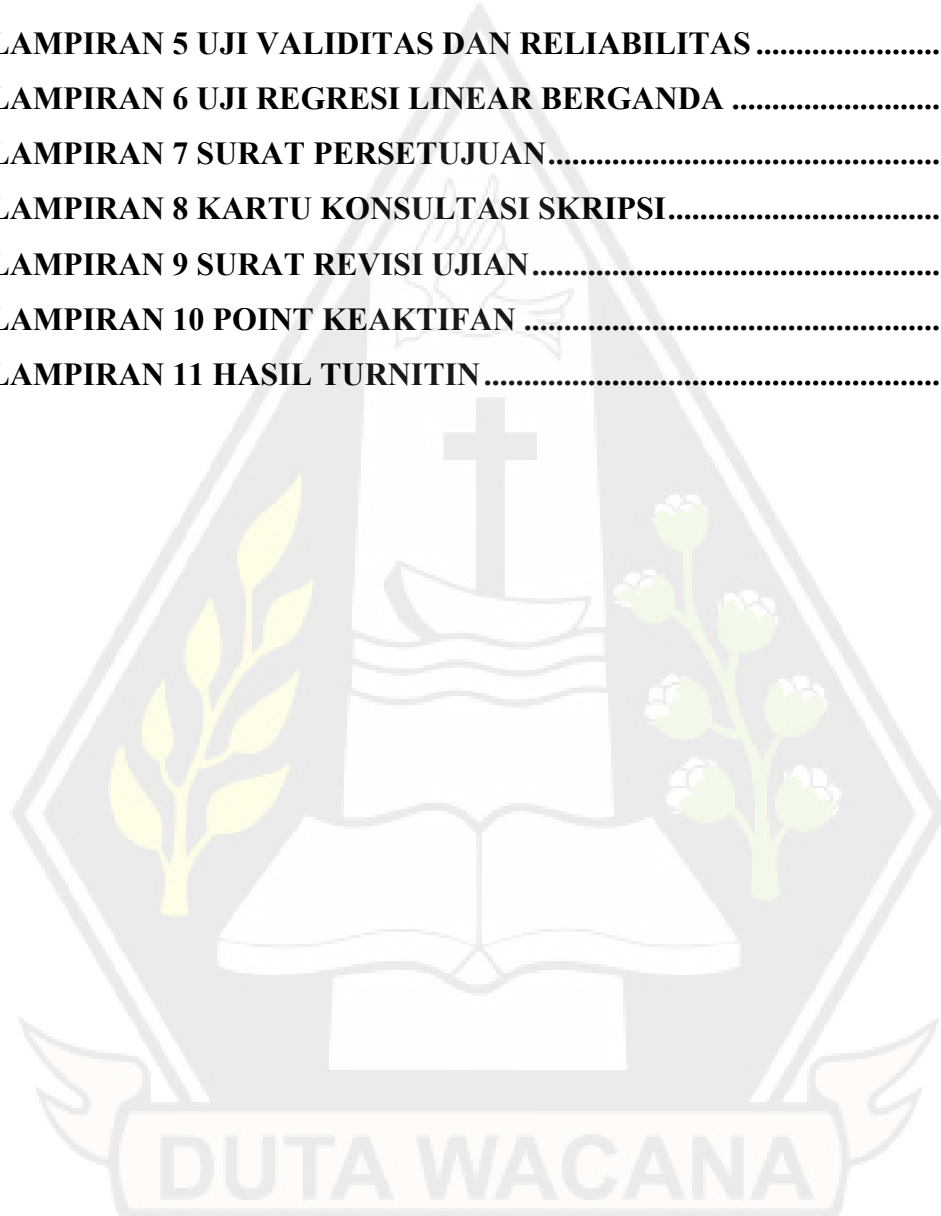
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi	33
Gambar 2. 3 Logo Perusahaan BCA.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	64
LAMPIRAN 2 PERTANYAAN KUESIONER	67
LAMPIRAN 3 DATA TABULASI RESPONDEN	71
LAMPIRAN 4 PROFIL RESPONDEN.....	83
LAMPIRAN 5 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	84
LAMPIRAN 6 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA	86
LAMPIRAN 7 SURAT PERSETUJUAN.....	88
LAMPIRAN 8 KARTU KONSULTASI SKRIPSI.....	89
LAMPIRAN 9 SURAT REVISI UJIAN.....	90
LAMPIRAN 10 POINT KEAKTIFAN	91
LAMPIRAN 11 HASIL TURNITIN	92



**PENGARUH PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* HUMAN
RESOURCE MANAGEMENT (AIHRM), FAKTOR PENILAIAN
KINERJA, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI BCA KCU YOGYAKARTA**

Gracecius Michael Elliawan
Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
Email: gm.elliawan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan Artificial Intelligence (AI) dalam pengembangan sumber daya manusia, faktor penilaian kinerja, dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di BCA KCU Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan AI dalam Human Resource Management (AIHRM) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Faktor penilaian kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan komunikasi organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karena pola komunikasi di BCA bersifat vertikal dan formal. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan teknologi dan sistem penilaian kinerja yang baik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di BCA KCU Yogyakarta.

Kata kunci: Artificial Intelligence, Pengembangan SDM, Penilaian Kinerja, Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan

**THE EFFECT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) IN HUMAN
RESOURCE DEVELOPMENT, PERFORMANCE APPRAISAL
FACTORS, AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON
EMPLOYEE PERFORMANCE AT BCA KCU YOGYAKARTA**

Gracecius Michael Elliawan

Management Study Program, Faculty of Business

Duta Wacana Christian University, Yogyakarta

Email: gm.elliawan@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the use of Artificial Intelligence (AI) in human resource development, performance appraisal factors, and organizational communication on employee performance at BCA KCU Yogyakarta. The research used a quantitative descriptive method. Data were collected through questionnaires distributed to employees and analyzed using validity, reliability, and multiple linear regression tests.

The results show that the use of AI in HR development has a positive but not significant effect on employee performance. Performance appraisal factors have a positive and significant effect, while organizational communication has no effect due to the vertical and formal communication structure at BCA. Overall, this study confirms that the implementation of technology and a fair performance appraisal system play an important role in improving employee performance at BCA KCU Yogyakarta.

Keywords: Artificial Intelligence, Human Resource Development, Performance Appraisal, Organizational Communication, Employee Performance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Alsaif dan Aksoy (2023), perkembangan teknologi kecerdasan buatan dalam manajemen sumber daya manusia telah melahirkan konsep Artificial Intelligence Human Resource Management (AIHRM), yaitu pemanfaatan teknologi berbasis kecerdasan buatan dan sistem digital untuk mendukung fungsi-fungsi pengelolaan SDM. AIHRM memungkinkan organisasi mengelola data karyawan secara terintegrasi, meningkatkan akurasi pengambilan keputusan, serta mempercepat proses administrasi dan evaluasi kinerja.

Menurut Sakinah dan Kuswinarno (2024), penerapan teknologi digital dan AI dalam pengelolaan SDM memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, khususnya melalui digitalisasi sistem pelatihan, pengembangan kompetensi, dan penilaian kinerja berbasis data. Digitalisasi SDM membantu organisasi menciptakan proses kerja yang lebih efisien, objektif, dan transparan, sehingga karyawan dapat bekerja secara lebih produktif.

Dalam konteks industri perbankan, menurut Aksoy (2023), AIHRM memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM karena sektor perbankan menuntut ketepatan, kecepatan, dan keandalan dalam setiap proses kerja. PT Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia telah mengadopsi berbagai sistem digital dan AIHRM dalam pengelolaan SDM, termasuk dalam proses administrasi kepegawaian, penilaian kinerja, serta komunikasi organisasi di BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Yogyakarta.

Selain penerapan AIHRM, faktor penilaian kinerja juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan AIHRM, faktor penilaian kinerja, dan komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Artificial Intelligence Human Resource Management (AIHRM), Faktor Penilaian Kinerja, dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di BCA KCU Yogyakarta.”

Menurut Wijono (dalam Risaldi, 2024), faktor penilaian kinerja merupakan suatu proses di mana organisasi menilai serta mengevaluasi hasil kerja karyawannya. Proses ini melibatkan komunikasi dua arah antara pihak yang memberikan informasi dan pihak yang menerimanya, sehingga interaksi berjalan efektif. Penilaian kinerja dilakukan agar karyawan memahami apa yang menjadi harapan perusahaan, sekaligus membangun kesepahaman antara kedua belah pihak. Bagi perusahaan, faktor penilaian kinerja dilaksanakan secara formal dan berkala, karena keberhasilan atau kegagalan kinerja karyawan berpengaruh langsung pada perkembangan perusahaan. Dengan kata lain, kualitas kinerja organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Menurut Rahadi (dalam Yulyana, 2022), faktor penilaian kinerja merupakan mekanisme yang digunakan perusahaan untuk mengukur kemampuan serta kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Penilaian ini biasanya dilakukan oleh atasan terhadap bawahan untuk meninjau capaian kerja selama satu tahun terakhir. Yang

tidak kalah penting, penilaian kinerja yang baik harus dilakukan secara objektif dan rasional, bukan berdasarkan perasaan pribadi.

Menurut Sumianto, Kusuma, Joni & Sari (2023) Komunikasi dapat dikatakan berhasil dengan baik apabila seorang penerima pesan (komunikan) dapat menangkap pesan yang dibawa oleh penghantar pesan (komunikator) dengan cepat tanpa ragu-ragu. Melalui komunikasi yang efektif menyebabkan seseorang terhindar dari konflik yang tidak perlu dalam suatu organisasi, selain itu pekerjaan akan lebih mudah untuk diselesaikan dikarenakan dengan cepat diperoleh kesepakatan pesan yang diterima. Keterampilan komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi tentulah perlu untuk dikuasai oleh setiap individu yang bernaung di dalamnya.

Perkembangan era digital mendorong organisasi untuk memanfaatkan (AI) guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) pada suatu perusahaan merupakan perkembangan yang signifikan dan memberikan banyak manfaat. AI mendukung khususnya dalam pengembangan SDM, dan faktor Penilaian Kinerja, dan Komunikasi Organisasi agar berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan adanya teknologi ini, perusahaan dapat mengelola karyawan secara lebih terstruktur, melakukan faktor penilaian kinerja yang lebih objektif, serta membangun komunikasi yang lebih cepat dan efisien pada Kinerja Karyawan.

Ketiga aspek tersebut memiliki peran penting untuk mencapai tujuan terutama dalam Kinerja Karyawan diperusahaan PT Bank Central Asia, khususnya dikantor cabang BCA KCU Yogyakarta. Proses pada kinerja karyawan memerlukan data yang akurat dan penilaian kerja yang objektif, serta komunikasi

yang jelas antara satu pihak dengan pihak lainnya. AI membantu manajemen mengurangi ketidakobjektifan dalam menilai karyawan, mempercepat analisis data, dan menyediakan rekomendasi berbasis informasi yang valid, dan membantu khususnya dalam Perkembangan SDM perusahaan. Dengan demikian, keputusan yang dihasilkan menjadi lebih cepat, tepat sasaran, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan hal itu, maka peneliti tertarik meneliti dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE HUMAN RESOURCE MANAGEMENT (AIHRM), FAKTOR PENILAIAN KINERJA, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BCA KCU YOGYAKARTA.”**

1.2 Rumusan Masalah

Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Utama (KCU) Yogyakarta merupakan salah satu institusi perbankan yang mulai memanfaatkan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) dalam mendukung kegiatan operasional, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia. Pemanfaatan teknologi AI difokuskan pada proses Pengembangan SDM, seperti membuat proses rekrutmen otomatis, menilai kebutuhan pelatihan, dan membuat program pengembangan karier yang disesuaikan dengan kebutuhan individu. Sementara itu, faktor penilaian kinerja dan komunikasi organisasi meskipun tidak dikelola langsung melalui teknologi AI, tetap memiliki peran penting dalam membangun dan meningkatkan efektivitas manajemen Kinerja Karyawan. Namun, di tengah upaya penerapan tersebut, masih

terdapat tantangan yang dihadapi oleh perusahaan, terutama dalam hal mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Penggunaan AI dalam pengembangan SDM diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan produktivitas karyawan. Demikian pula, penggunaan AI dalam faktor Penilaian Kinerja bertujuan untuk membuat sistem evaluasi yang lebih objektif, transparan, dan terukur. Sementara itu, penggunaan AI dalam komunikasi organisasi antar bagian bertujuan untuk mempermudah penyampaian dan pertukaran informasi satu pihak dengan pihak lainnya, sehingga koordinasi dalam lingkungan kerja dapat berlangsung secara lebih efisien dan responsif. Dengan demikian, meskipun fokus utama AI berada pada pengembangan SDM, akan tetapi penerapannya tetap memiliki keterkaitan erat dengan faktor Penilaian Kinerja dan Komunikasi Organisasi yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan Kinerja Karyawan. Pada ketiga aspek tersebut pengembangan SDM, faktor penilaian kinerja, dan komunikasi organisasi tetap saling berkaitan dan berperan penting dalam mendukung proses Kinerja Karyawan yang lebih baik di lingkungan kerja.

Penerapan teknologi AI di BCA KCU Yogyakarta telah menerapkan untuk berbagai aspek pengelolaan sumber daya manusia. Akan tetapi, sampai saat ini belum dapat dipastikan secara jelas sejauh mana pengaruh secara signifikan pada implementasi AI terhadap Kinerja Karyawan di BCA KCU Yogyakarta. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian secara mendalam untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari setiap aspek penggunaan AI, baik secara terpisah maupun secara keseluruhan pada Kinerja karyawan BCA KCU Yogyakarta. Penggunaan AI dapat dioptimalkan untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja

yang lebih produktif, profesional, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh penggunaan (AIHRM) dalam pengembangan sumber daya manusia di BCA KCU Yogyakarta terhadap Kinerja Karyawan?
2. Bagaimana pengaruh faktor Penilaian Kinerja di BCA KCU Yogyakarta terhadap Kinerja Karyawan?
3. Bagaimana pengaruh Komunikasi Organisasi di BCA KCU Yogyakarta terhadap Kinerja Karyawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh penggunaan (AIHRM) dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja karyawan di BCA KCU Yogyakarta.
2. Menguji pengaruh faktor Penilaian Kinerja terhadap Kinerja karyawan di BCA KCU Yogyakarta.
3. Menguji pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja karyawan di BCA KCU Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Perusahaan

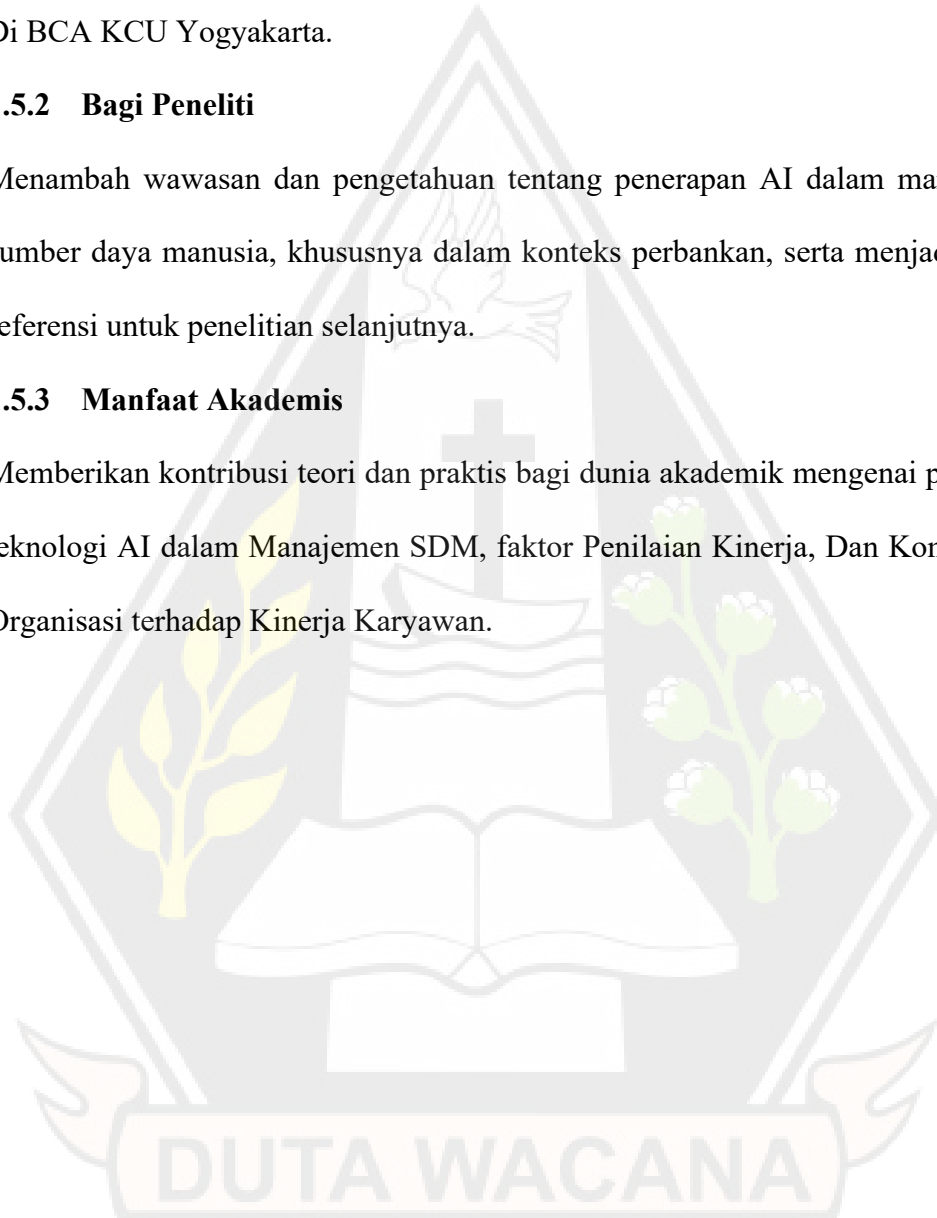
Memberikan informasi dan rekomendasi mengenai pemanfaatan Artificial Intelligence Human Resource Management (AIHRM), faktor Penilaian Kinerja, Dan Komunikasi Organisasi yang dapat meningkatkan kualitas Kinerja Karyawan Di BCA KCU Yogyakarta.

1.5.2 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang penerapan AI dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks perbankan, serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.3 Manfaat Akademis

Memberikan kontribusi teori dan praktis bagi dunia akademik mengenai pengaruh teknologi AI dalam Manajemen SDM, faktor Penilaian Kinerja, Dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.



1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian ini fokus dan terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya fokus pada pengaruh penggunaan Artificial Intelligence Human Resource Management (AIHRM).
2. faktor Penilaian Kinerja, Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan.
3. Lokasi penelitian terpusat pada Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Utama (KCU) Yogyakarta.
4. Penelitian ini hanya melibatkan karyawan dan manajemen yang menggunakan sistem AI dalam proses Pengembangan SDM, faktor Penilaian Kinerja, Dan Komunikasi Organisasi di BCA KCU Yogyakarta.
5. Faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan diluar penggunaan AI tidak dibahas secara mendalam dalam penelitian ini.
6. Penelitian ini dilaksanakan pada periode bulan September hingga November 2025.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di BCA KCU Yogyakarta, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penggunaan Artificial Intelligence dalam Pengembangan SDM (X1) tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan teknologi AI dalam pengembangan sumber daya manusia diarahkan untuk meningkatkan kompetensi dan mendukung produktivitas karyawan, namun dalam praktiknya belum memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja.
2. Faktor Penilaian Kinerja (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Sistem penilaian kinerja yang objektif dan transparan mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan termotivasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
3. Sementara itu, variabel Komunikasi Organisasi (X3) tidak digunakan dalam tahap analisis berikutnya karena berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, salah satu item pernyataannya dinyatakan valid tetapi tidak reliabel. Kondisi tersebut membuat variabel X3 tidak memenuhi kriteria instrumen yang baik, sehingga tidak dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penerapan teknologi dan sistem manajemen yang baik di BCA KCU Yogyakarta memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah responden yang digunakan hanya sebanyak 100 orang, sehingga hasil penelitian mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh karyawan BCA di cabang lainnya. Kedua, penelitian ini hanya meneliti dua variabel utama (AI dan faktor Penilaian Kinerja) karena variabel Komunikasi Organisasi tidak memenuhi uji validitas, sehingga belum dapat menggambarkan pengaruh faktor komunikasi secara menyeluruh.

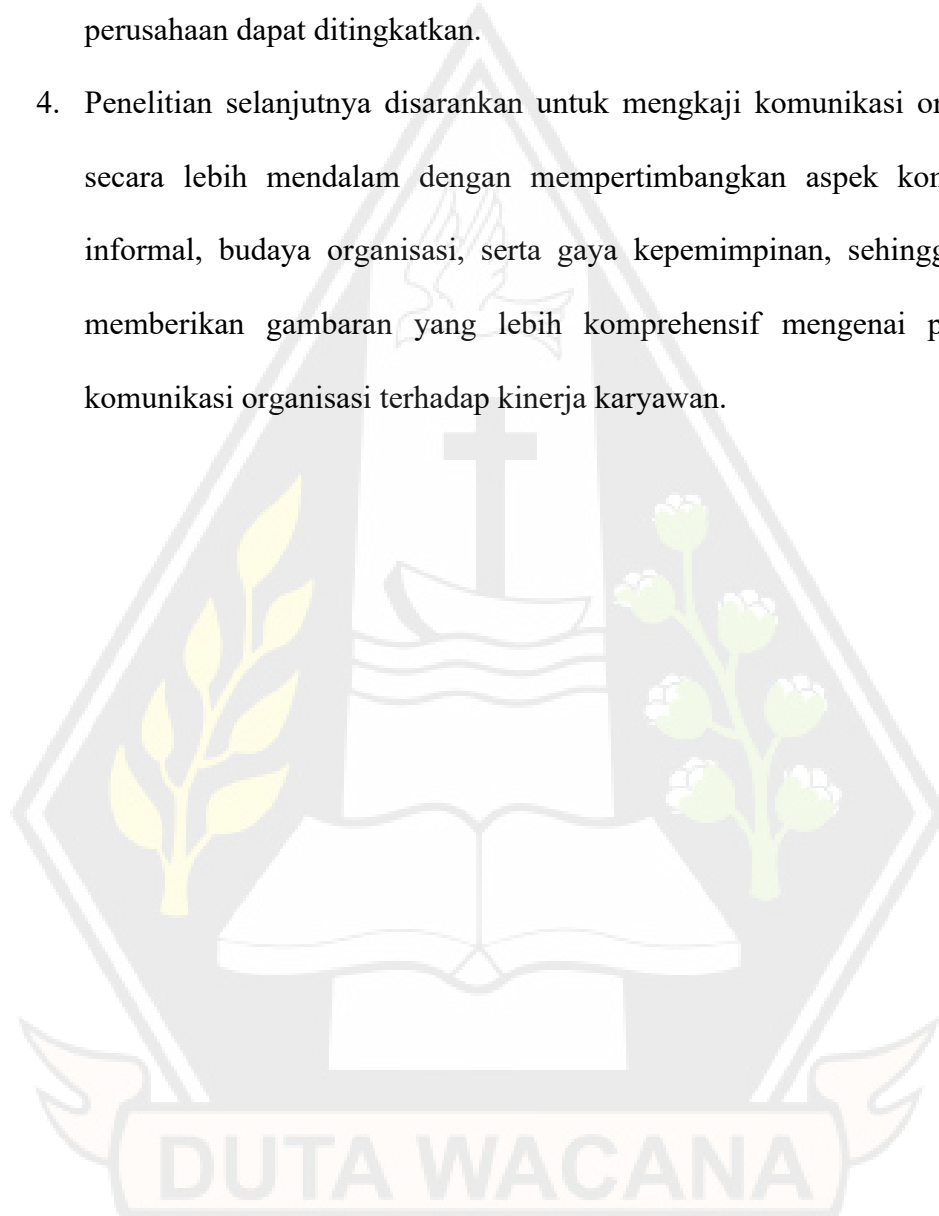
5.3 Saran dari Penelitian Ini

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak BCA KCU Yogyakarta, disarankan untuk terus mengoptimalkan penerapan teknologi Artificial Intelligence dalam pengembangan SDM, terutama pada sistem pelatihan, evaluasi kinerja, dan pelayanan kepada nasabah agar semakin efisien dan akurat.
2. Dalam aspek faktor penilaian kinerja, perusahaan sebaiknya memperkuat sistem evaluasi yang transparan serta memberikan umpan balik secara rutin kepada karyawan agar motivasi kerja tetap terjaga
3. Terkait variabel komunikasi organisasi, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas komunikasi internal, baik komunikasi ke bawah,

ke atas, maupun komunikasi horizontal. Perusahaan dapat mengembangkan media komunikasi digital yang lebih interaktif, memperjelas alur penyampaian informasi, serta mendorong keterbukaan komunikasi antar bagian agar koordinasi kerja dan pemahaman karyawan terhadap kebijakan perusahaan dapat ditingkatkan.

4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji komunikasi organisasi secara lebih mendalam dengan mempertimbangkan aspek komunikasi informal, budaya organisasi, serta gaya kepemimpinan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aksoy, M. S. (2023). AI-HRM: Artificial Intelligence in human resource management: A literature review. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*.
- Bank Central Asia Tbk. (2023). Laporan tahunan 2023: Inovasi dan transformasi digital perbankan. Diakses dari <https://www.bca.co.id>
- Budiyanto, A. (2023, 10 September). Penerapan kecerdasan buatan dalam meningkatkan integritas pegawai. Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/16418/Penerapan-Kecerdasan-Buatan-Dalam-Meningkatkan-Integritas-Pegawai.html>
- Florea, N. V., & Croitoru, G. (2025). The impact of Artificial Intelligence on communication dynamics and performance in organizational leadership. *Administrative Sciences*, 15(2), 33.
- Hidayat, R., & Rusli. (2021). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima. *Jurnal Unrika*, 10(2), 425–438.
- Iftikhar, A., & Imtiaz, S. (2025). AI-enhanced performance management: Transforming appraisals in modern HRM. *Social Sciences & Humanity Research Review*, 7(1), 25–36.
- Iksan, R. (2017). Optimalisasi job desain di dalam socio-technical systems (STS) (hal. 133–143). Dalam H. K. Tjahjono (Ed.), *Bunga rampai manajemen SDM dan perilaku organisasional* (viii + 200 hlm.). Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Istanti, E. (2025). Dampak penerapan teknologi Artificial Intelligence (AI) terhadap praktik MSDM. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(2), 726–742.
- Kurniawanto, H., Asari, A., Ratuningtyas, A., Mubarak, A., & Riyanti, L. E. (2024). Transforming educational HR management: Integrating AI and data analytics for enhanced teacher performance and student outcomes. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 10(12), 11294–11301. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v10i12.9658>
- Lubis, F. A. (2024). Hubungan komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja karyawan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang [Skripsi, Universitas Medan Area]. Universitas Medan Area Repository.
- Pasatri, S. A. (2021). Analisis unsur-unsur penilaian kinerja karyawan pada PT Megah Jaya Sejahtera [Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang]. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
- Purwati, N. M. D., Pramana, I. M. Y., & Aziz, M. (2023). Artificial Intelligence dalam komunikasi organisasi: Peluang dan tantangan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undiknas*, 12(2), 227–236.
- Rahmatullah. (2018). Pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa

- [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar]. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ramadhan, H. (2023). Pengaruh Artificial Intelligence terhadap efisiensi dan produktivitas sektor perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, 4(2), 112–125.
- Rinaldy, M. (2016). Efektivitas komunikasi organisasi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bekasi [Disertasi doktor, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa].
- Risaldi. (2024). Pengaruh penilaian kinerja terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar]. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sakinah, R., & Kuswinarno, M. (2024). Dampak kecerdasan buatan terhadap digitalisasi dan kinerja sumber daya manusia: Peluang dan tantangannya. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(9).
- Sari, Y. (2022). Pengaruh penilaian kinerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Koperasi Telkomsel Kota Medan [Skripsi, Universitas Medan Area]. Universitas Medan Area Repository.
- Siahaan, C. F. (2024). Dampak penggunaan Artificial Intelligence dalam meningkatkan kinerja melalui turnover karyawan pada PT Inixindo [Tesis Magister, Universitas Satya Negara Indonesia]. Universitas Satya Negara Indonesia Repository.
- Silaen, N. R., et al. (2021). Kinerja karyawan. CV Widina Media Utama.
- Sudaryanto, A. P., & Hanny, S. (2023). Manajemen sumber daya manusia sektor publik menghadapi kemajuan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence). *Musamus Journal of Public Administration*, 6(1), 513–521.
- Suherlan, G. (2022). Peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Triwijaya Abadi Perkasa [Skripsi, Universitas Buddhi Dharma]. Repositori Universitas Buddhi Dharma.
- Sumianto, S., Kusuma, Y. Y., Joni, J., & Sari, V. I. P. (2023). Membangun komunikasi organisasi yang efektif. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 451–455.