

**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN
ARTIFICIAL INTELLIGENCE SEBAGAI VARIABEL MODERASI
DI PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR WILAYAH SURABAYA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister
PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN**



Diajukan oleh :

RIYADUS SOLIHIN

NPM : 19061020015

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

SURABAYA 2023

**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA
DENGAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE SEBAGAI
VARIABEL MODERASI DI PT. TELEKOMUNIKASI
SELULAR WILAYAH SURABAYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

RIYADUS SOLIHIN
NPM : 19061020015

Telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 13 Juli 2023 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

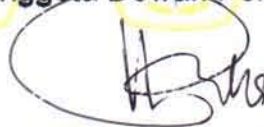
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU
NIP. 196511091991031002

Anggota Dewan Penguji



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd
NIP. 19640920 198903 2001

Pembimbing II



Dr. Eko Riwanto, M.Si.
NIP. 19590329 198703 1001

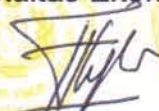


Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M.
NIP. 19841013 201903 2010

Surabaya, Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 19630420 199103 2001



21 JUL 2023

PERNYATAAN ORIGINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 13 Juli 2023



Riyadus Solihin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugrah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **”Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Sumber Daya Manusia Dengan *Artificial Intelligence* Sebagai Variabel Moderasi Di PT. Telekomunikasi Selular Wilayah Surabaya”** sebagai syarat memperoleh gelar magister manajemen pada program studi magister manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penulisan ini penulis telah mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT.,IPU selaku Rektor UPN Veteran Jawa Timur sekaligus pembimbing 1 yang telah sabar membimbing dan mengarahkan, bersedia meluangkan waktu demi terselesainya tesis ini.
2. Dr.Eko Purwanto, M.Si. selaku pembimbing 2 yang telah sabar membimbing dan mengarahkan, bersedia meluangkan waktu demi terselesainya tesis ini agar terselesaikan dengan baik.

Proposal tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman penulis. Sehingga untuk menyempurnakannya, saran dan kritik yang membangun dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan senang hati dapat diterima. Harapan penulis semoga penelitian ini memberikan manfaat dalam membangun keilmuan, masyarakat, bangsa dan negara.

Surabaya, 13 Juli 2023



Riyadus Solihin

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Review Penelitian Terdahulu	13
2.2 Telaah Teoritis	15
2.2.1 Sumber Daya Manusia	15
2.2.2 <i>Artificial Intelligence</i>	19
2.2.3 <i>Knowledge Management</i>	33
2.2.4 Kinerja Sumber Daya Manusia	42
2.3 Hubungan antar variabel	47
2.3.1 Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja	47
2.3.2 Hubungan antara <i>AI</i> dan <i>Knowledge Management</i>	50
2.4 Kerangka Konseptual	53
2.5 Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	54
3.2 Definisi Operasional Variabel	54
3.2.1 Variabel Bebas (X).....	55
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	56
3.2.3 Variabel Moderasi (M)	57
3.3 Populasi dan Sampel	59

3.3.1 Populasi	59
3.3.2 Sampel	59
3.4 Teknik Pengambilan Data	60
3.4.1 Sumber Data	60
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	60
3.4.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	62
3.5 Teknik Analisis Data	62
3.5.1 Uji Kualitas Data	63
3.5.2 <i>Partial Least Square</i> (PLS)	64
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	69
4.1.1 Visi dan Misi Telkomsel	73
4.1.2 Jenis layanan dan Fitur Telkomsel	73
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
4.3 Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	79
4.3.1 Pengujian Outer Model	80
4.3.2 Pengujian Inner Model	85
4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis	89
4.4 Pembahasan	90
4.4.1 Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap kinerja sumber daya manusia	90
4.4.2 Peran <i>AI</i> dalam memoderasi pengaruh <i>knowledge</i> <i>management</i> terhadap kinerja SDM	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	61
Tabel 3.2 Skala pengukuran	62
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden	70
Tabel 4.2 Gambaran Instrumen Variabel <i>Knowledge Management</i>	75
Tabel 4.3 Gambaran Instrumen Variabel Kinerja SDM	76
Tabel 4.4 Gambaran Instrumen Variabel <i>Artificial intelligence</i>	78
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Konvergen	82
Tabel 4.6 Validitas Deskriminan menurut Uji <i>Fornell Larcker</i>	82
Tabel 4.7 Validitas Deskriminan menurut nilai <i>Cross Loading</i>	83
Tabel 4.8 HTMT antar Konstruk Latent	84
Tabel 4.9 Reliabilitas Komposit	85
Tabel 4.10 Nilai R Square	86
Tabel 4.11 Q Square Model	86
Tabel 4.12 SRMR	86
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Next Best Offer</i> (NBO) Telkomsel	24
Gambar 2.2 Jenis-jenis <i>Artificial Intelligence</i>	28
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	53
Gambar 4.1 Model Penelitian (<i>hidden indicator</i>)	79
Gambar 4.2 Spesifikasi Model SEM PLS	80
Gambar 4.3 Hasil Estimasi Model SEM PLS algorithm	81
Gambar 4.4 Koefisien determinasi	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	100
Lampiran 2 Validitas rel instrumen	101
Lampiran 3 Data Penelitian 41 Responden	102
Lampiran 4 Tabel - tabel deskripsi variabel penelitian	103
Lampiran 5 Validitas Konvergen	104
Lampiran 6 Validitas deskriminan	105
Lampiran 7 Kuesioner	106

**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN
ARTIFICIAL INTELLIGENCE SEBAGAI VARIABLE MODERASI
DI PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR WILAYAH SURABAYA**

RIYADUS SOLIHIN

NPM : 19061020015

ABSTRAK

Knowledge Management memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan sebagai pendukung dalam pengembangan perusahaan. Dengan memanfaatkan kecerdasan buatan, praktik *Knowledge Management* dapat ditingkatkan dengan cara yang signifikan sehingga mampu menghubungkan dan menggabungkan pengetahuan di berbagai sistem sehingga membantu karyawan dalam berbagi dan mengolah pengetahuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap kinerja sumber daya manusia yang dimoderasi oleh *Artificial Intelligence* di PT.Telekomunikasi Selular (Telkomsel) wilayah Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di GraPARI Telkomsel wilayah Surabaya yang berhubungan langsung dengan pelanggan, menguasai product knowledge, seperti melayani informasi, permintaan dan keluhan atas jasa layanan bagi seluruh pelanggan Telkomsel, yaitu Customer Service dan Marketing. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 41 karyawan GraPARI Telkomsel Surabaya. Data penelitian diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan skala likert 5 poin dan di analisis dengan menggunakan teknik analisis SEM PLS dengan bantuan program SmartPLS.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) *Knowledge Management* memiliki peran dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia, semakin baik tingkat *Knowledge Management* akan membuat kinerja karyawan semakin tinggi, dalam hal ini karyawan yang memiliki pengalaman kerja dibidangnya berperan penting terhadap *Knowledge Management* dalam mentransfer pengetahuan tersebut kepada karyawan lain untuk meningkatkan kinerja karyawan. (2) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Artificial Intelligence* memoderasi peran *Knowledge Management* terhadap kinerja sumber daya manusia, dalam hal ini *Artificial Intelligence* mampu mengotomatisasi beberapa pekerjaan yang repetitif sehingga meningkatkan efisiensi kinerja karyawan untuk lebih fokus dalam menangani persoalan-persoalan yang lebih kompleks.

Kata kunci : *Knowledge Management, Artificial Intelligence, Kinerja Sumber Daya Manusia*

**THE EFFECT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT
ON THE PERFORMANCE OF HUMAN RESOURCES WITH
ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A MODERATION VARIABLE
AT PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR SURABAYA AREA**

RIYADUS SOLIHIN

NPM : 19061020015

ABSTRACT

Knowledge Management has an important role in a company as a supporter in company development. By utilizing artificial intelligence, Knowledge Management practices can be improved in a significant way so as to be able to connect and combine knowledge across various systems so as to assist employees in sharing and processing knowledge. This study aims to determine the influence of Knowledge Management on human resource performance moderated by Artificial Intelligence at PT. Cellular Telecommunications (Telkomsel) Surabaya area.

This research uses quantitative methods. The population in this study is all employees at GraPARI Telkomsel Surabaya area who deal directly with customers, master product knowledge, such as serving information, requests and complaints for services for all Telkomsel customers, namely Customer Service and Marketing. The sample used in this study was 41 GraPARI Telkomsel Surabaya employees. The research data was obtained from the results of filling out a questionnaire with a 5-point likert scale and analyzed using the SEM PLS analysis technique with the help of the SmartPLS program.

The results of this study prove that (1) Knowledge Management has a role in improving human resource performance, the better the level of Knowledge Management will make employee performance higher, in this case employees who have work experience in their fields play an important role in Knowledge Management in Transfer such knowledge to other employees to improve employee performance. (2) The results of this study prove that Artificial Intelligence moderates the role of Knowledge Management on human resource performance, in this case Artificial Intelligence is able to automate some repetitive work so as to increase the efficiency of employee performance to focus more on handling more complex problems.

Keywords: Knowledge Management, artificial intelligence, HR performance