

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

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.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada hasil analisa dan pembahasan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. GraPARI Telkomsel di wilayah Surabaya diharapkan terus mengembangkan teknologi informasi dengan cara meningkatkan infrastruktur jaringan, termasuk *hardware* dan *software* untuk mendorong kolaborasi serta inovasi bisnis yang terkait.
2. GraPARI Telkomsel di wilayah Surabaya diharapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk lebih efektif dengan cara mengatur waktu sebaik mungkin, mengidentifikasi tugas yang paling penting dan urgen dalam menanggapi pertanyaan pelanggan.

3. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel independen yang belum diteliti dalam penelitian ini.