SKRIPSI

PERSEPSI KARYAWAN RESERVASI TERHADAP PEMANFAATAN TEKNOLOGI *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* SEBAGAI SUMBER DALAM MENINGKATKAN PERFORMA KERJA: STUDI DI AYANA RESORT BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Kadek Ayu Mawar Tismasari
NIM. 2115744157

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025

SKRIPSI

PERSEPSI KARYAWAN RESERVASI TERHADAP PEMANFAATAN TEKNOLOGI *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* SEBAGAI SUMBER DALAM MENINGKATKAN PERFORMA KERJA: STUDI DI AYANA RESORT BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Oleh:
Kadek Ayu Mawar Tismasari
NIM. 2115744157

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi karyawan reservasi terhadap pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* (AI), khususnya aplikasi ChatGPT, dalam meningkatkan performa kerja di AYANA Resort Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan AI diterima secara positif oleh sebagian besar karyawan karena mampu mendukung efisiensi kerja, mempercepat proses pencarian informasi, serta membantu dalam penyusunan komunikasi dengan tamu. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor individu, situasional, dan psikologis, sebagaimana dijelaskan dalam teori persepsi Robbins & Judge. Selain itu, penerimaan teknologi AI juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* dan manfaatnya *(perceived usefulness)*, sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM).Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan teori persepsi dan penerimaan teknologi, serta memberikan implikasi praktis bagi manajemen hotel dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi AI di lingkungan kerja.

Kata kunci: Persepsi, Artificial Intelligence, ChatGPT, Penerimaan Teknologi, Performa Kerja

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to explore the perceptions of reservation staff regarding the use of Artificial Intelligence (AI) technology, specifically the ChatGPT application, in enhancing work performance at AYANA Resort Bali. This research employs a descriptive qualitative approach with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing.The findings indicate that the use of AI is positively received by most employees as it enhances work efficiency, accelerates information retrieval, and assists in guest communication planning. These perceptions are influenced by individual, situational, and psychological factors, as outlined in the perception theory of Robbins & Judge. Moreover, the acceptance of AI technology is shaped by perceived ease of use and perceived usefulness, in line with the Technology Acceptance Model (TAM).This research contributes to the development of perception and technology acceptance theories and provides practical implications for hotel management in optimizing AI utilization in the workplace.

***Keywords**: Perception, Artificial Intelligence, ChatGPT, Technology Acceptance, Work Performance*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ..... **ii**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

ABSTRACT ..... **vii**

PRAKATA ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Peneltian 7

1.4 Manfaat Penelitian 7

1.5 Batasan Masalah 8

1.6 Sistematika Penulisan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1 Landasan Teori 10

2.1.1 *Artificial Intelligence* (AI) 10

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2.1.2 *Technology Acceptance Model* (TAM) 15
2.1.3 Persepsi Karyawan 20
2.1.4 Performa Kerja 29
2.2 Penelitian Terdahulu 37
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis 44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 47
3.1 Tempat Penelitian 47
3.2 Objek Penelitian 47
3.3 Subjek Penelitian 47
3.4 Jenis Penelitian 48
3.5 Sumber Data 48
3.6 Teknik Pengumpulan Data 49
3.6.1 Wawancara 49
3.6.2 Observasi 50
3.6.3 Dokumentasi 50
3.6.4 Triangulasi data 51
3.7 Teknik Analisis Data 51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 54
4.1 Gambaran Umum AYANA Resort Bali 54
4.1.1 Sejarah Perusahaan 54
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 56
4.1.3 Struktur Organisasi Department 57
4.1.4 Fasilitas dan Bidang Usaha AYANA Resort Bali 60

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

4.2 Hasil dan Pembahasan....76
4.2.1 Hasil Analisis....76
4.2.2 Pembahasan....89
4.3 Implikasi Hasil Penelitian....99
4.3.1 Implikasi Teoritis....99
4.3.2 Implikasi Praktis....103
BAB V PENUTUP 106
5.1 Kesimpulan....106
5.2 Saran....108
DAFTAR PUSTAKA 110
LAMPIRAN-LAMPIRAN.... 113

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 *State of The Art* Penelitian.....41

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo AYANA Resort Bali 55

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan 57

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Department 58

Gambar 4.4 Rock Bar AYANA Bali.....65

Gambar 4.5 AYANA Ballroom 72

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan akan majunya teknologi dan ilmu pengetahuan yang melaju dengan cepat, menggiring manusia kepada zaman yang serba digital. Era digitalisasi saat ini telah masuk pada kehidupan manusa di segala bidang. Pergeseran teknologi informasi dan komunikasi yang kian cepat bergerak ini telah mengubah pandangan dan cara berpikir manusia serta berinteraksi dengan dunia. Tidak sedikit orang yang kini dapat mengakses perangkat digital maupun internet dengan mudahnya dimana pun dan kapan pun. Teknologi digital yang terus berkembang melahirkan terciptanya berbagai jenis *platform* digital yang dijadikan sebagai sumber informasi apapun dan oleh siapapun termasuk karyawan hotel (Ayu Annisa, 2024).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Manusia seringkali menganggap dirinya sebagai individu yang berintelektual yang tinggi dan dihormati serta menganggap dirinya adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk mengetahui berbagai bidang pengetahuan dan teknologi. Namun, kenyataannya pada saat ini manusia sering kali menginginkan segala sesuatu yang serba instan sehingga ciri khas yang melekat pada manusia hilang karena dimanjakan oleh teknologi yang terlalu canggih (Rimba Sastra Sasmita, 2020). Teknologi digital yang canggih tersebut dikenal sebagai teknologi kecerdasan buatan atau yang dikenal dengan *Artificial Intelligence*. Teknologi kecerdasan buatan, *Artificial Intelligence*

atau yang dikenal dengan *AI* terus mengalami perkembangan yang pesat berkat upaya para ahli di bidang ini. Kecerdasan buatan ini dapat melakukan tugas tertentu seperti yang dilakukan oleh manusia, yakni *Chat GPT. Chat GPT* adalah salah satu bagian dari pesatnya perkembangan AI. *Chat GPT* adalah varian dari model Bahasa kecerdasan buatan *GPT* (*Generative Pre-trained Transformer*) yang ditingkatkan oleh *OpenAI* Teknologi ini tidak hanya membantu dalam pengelolaan data dan informasi, tetapi juga memungkinkan otomatisasi tugas administratif, peningkatan komunikasi, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat serta akurat. Dalam konteks pemerintahan, penerapan *AI* dapat membantu meningkatkan kinerja dan efisiensi pegawai, yang pada gilirannya dapat mendukung peningkatan pelayanan *public* (Muhamad Najib Ferdinand, 2024).

Dunia pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang memiliki potensi cukup besar untuk dikembangkan. Dalam konteks di dunia pariwisata khususnya di bidang perhotelan, teknologi *Artificial Intelligence* ini dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi karyawan dalam mengerjakan *task* mereka. Penerapan kecerdasan buatan di industry jasa bergantung pada karakteristik tugas dan kemampuan professional layanan lapangan. Dengan memasukkan kecerdasan buatan ke dalam proses layanan lapangan, sebuah perusahaan dapat melakukan lebih banyak pekerjaan dengan jumlah sumber daya yang sama serta mendaoat manfaat dari perencanaan sumber daya yang lebih akurat dan layanan yang meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Dalam penerapannya, *AI* dapat meningkatkan efisiensi organisasi, kualitas, kepuasan pelanggan, dan laba atas investasi sambil memberdayakan karyawan. Misalnya, penelitian oleh Brynjolfsson *et al* (2019) menunjukkan bahwa *AI* dapat secara signifikan meningkatkan produktivitas dengan meningkatkan kemampuan manusia dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk tugas-tugas yang membutuhkan banyak data. *AI* juga secara signifikan meningkatkan kemampuan pemecahan masalah yang kreatif di antara karyawan, yang mengarah pada solusi yang lebih inovatif dalam scenario bisnis yang kompleks (Anggraini & Yana, 2022).

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosisasi Perhotelan Indonesia pada tahun 2023, menunjukkan bahwa 57% karyawan hotel di Bali mengalami gejala burnout seperti kelelahan emosional yang menyebabkan performa kerja menurun. Tingkat tertinggi karyawan hotel mengalami gejala *burnout* adalah saat volume pemesanan kamar tinggi atau pada saat *high season demand*. Penelitian yang dilakukan oleh Arya Satya (2023) dalam judul "Pengaruh *Artificial Intelligence*, Big data dan Otomatisasi terhadap kinerja SDM di Era Digital" menunjukkan bahwa integrasi *AI* telah mengubah cara Perusahaan melakukan proses rekrutmen, seleksi dan pelatihan karyawan. Kemampuan *AI* dalam penelitian ini membantu karyawan *HR* untuk menganalisis profil kandidat dengan cepat, meramalkan kebutuhan pelatihan individu dan memberikan rekomendasi berdasarkan data yang mampu meningkatkan keefisiensian dan keakurasian dalam pengelolaan SDM.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulis Tyaningsih et al., 2024) dalam penelitiannya yang berjudul "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan *Artificial Intelligence (AI) ChatGPT* sebagai Sumber Informasi Tugas Kuliah" menunjukkan bahwa *AI* jenis *ChatGPT* ini mudah digunakan karena aksesnya yang mudah dan cepat, dan memiliki tampilan seperti *Chatbot* yang kekinian.

Selain itu, *AI* jenis *ChatGPT* ini membantu mahasiswa dalam mengerjakan tugas seperti paraphrase, penerjemah, pembuatan abstrak makalah dan penarik kesimpulan dari berbagai pernyataan. Penerapan *AI* telah menunjukkan dampak yang signifikan pada kreativitas organisasi, kinerja perusahaan, dan perilaku konsumen (Mikalef & Gupta, 2021). Dalam pemasaran, penggunaan *AI* dalam media sosial telah terbukti memengaruhi niat beli konsumen secara positif (Baso Intang Sappaile, 2024). Selain itu, *AI* telah dimanfaatkan dalam pengembangan *chatbot*, yang berfungsi sebagai alat interaktif di era digital (Novita & Zahra, 2024).

Berdasarkan observasi selama magang dan menjadi *part time worker* disana, peneliti menemukan bahwa tingkat beban kerja karyawan hotel di AYANA Resort Bali khususnya di reservasi cukup tinggi. Karyawan reservasi di AYANA Resort Bali seringkali mengalami *overtime* kerja yang berlebih, ini dikarenakan banyaknya *inquiry email* baik itu dari tamu maupun *travel agent* yang memiliki kontrak. Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sion Textile" menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi mempengaruhi performa kerja karyawan pada PT Sion Textile yang

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

menyebabkan turunnya motivasi karyawan bekerja.

Oleh karena itu, *AI* juga dapat meningkatkan personalisasi di tempat kerja, menyesuaikan tugas dan pengalaman dengan preferensi dan kebutuhan individu, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis secara keseluruhan (Sumantri et al., 2024). Kesejahteraan psikologis karyawan merupakan prioritas utama bagi bisnis yang berinvestasi dalam perekrutan, pengembangan produk, retensi pelanggan, dan kesuksesan secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki kesejahteraan psikologis di tempat kerja yang tinggi membuat karyawan lebih bahagia, lebih produktif, lebih loyal kepada perusahaan dan lebih antusias dalam bekerja (Vanessa Anastasia, 2024).

Berdasarkan pendapat ahli, kesejahteraan psikologis di tempat kerja adalah suatu proses dimana individu dapat memaksimalkan kemampuannya sebagai cara untuk mencapai hasil dari tujuan organisasi yang telah disepakati. Kesejahteraan psikologis di tempat kerja merupakan pandangan dari individu mengenai kesejahteraan psikologis di tempat kerja yang berkaitan dengan kualitas serta keamanan fisik di tempat kerja, perasaan, iklim dan kondisi organisasi selama individu bekerja (Vanessa Anastasia, 2024).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

AYANA Resort Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali yang berlokasikan di Jl. Karang Mas Sejahtera yang telah menerapkan teknologi *Artificial Intelligence*. Untuk tetap menjaga *brand awareness* yang baik, AYANA Resort Bali selalu mengedepankan kualitas kerja yang baik.

Karena menurut Musriha (2011) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik mampu meningkatkan kinerja karyawan, dan karyawan yang berkualitas yang tinggi akan memberikan kontribusi lebih baik terhadap tujuan Perusahaan.

Dengan adanya teknologi kecerdasan buatan di lingkungan kerja diharapkan dapat meringankan beban kerja karyawan reservasi dan diharapkan mampu meningkatkan performa kerja yang lebih baik lagi. Melihat fenomena yang terjadi, yakni bagaimana karyawan reservasi memersepsikan fenomena kecenderungan penggunaan *AI* dalam meningkatkan performa kerja mereka. Untuk itu, judul yang akan peneliti teliti adalah "**Persepsi Karyawan Reservasi Terhadap Teknologi *Artificial Intelligence* Sebagai Sumber Dalam Meningkatkan Performa Kerja (Studi Di Ayana Resort Bali)**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu dirumuskan sebuah masalah guna memberikan focus penelitian yang terarah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi karyawan reservasi terhadap penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* sebagai sumber dalam meningkatkan performa kerja?
2. Faktor – faktor apa saja yang mendorong penggunaan *AI* pada karyawan reservasi?

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.3 Tujuan Peneltian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini, berdasarkan tentang rumusan masalah yang sudah dipaparkan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi karyawann reservasi terhadap penggunnaan teknologi *Artificial Intelligence* sebagai sumber dalam meningkatkan performa kerja.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendorong penggunaan *AI* pada karyawan reservasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adanya teknologi kecerdasan buatan *Aritificial Intelligence (AI)* berfokus pada teori dan praktik pengembangan perangkat cerdas yang dapat meniru pemikiran dan perilaku manusia. Hasil akhir kecanggihan *AI* mampu membawa manfaat untuk mengurangi beban kerja karyawan reservasi yang tinggi agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan efisien.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori yang diperoleh di kampus

dengan mempraktikkannya sesuai kenyataan di AYANA Resort Bali dan juga sebagai tugas akhir yang akan diajukan dalam menyelesaikan program studi pada Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi AYANA Resort Bali

Melalui Penelitian ini, diharapkan bagi AYANA Resort Bali untuk terus dapat meningkatkan penggunaan teknologi yang bermanfaat bagi karyawannya.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Melalui penelitian ini diharapkan bagi Politeknik Negeri Bali dan mahasiswa selanjutnya untuk menjadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dibutuhkan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian. Adapun fokus penelitian ini hanya pada persepsi karyawan reservasi terhadap Implementasi penggunaan Teknologi *Artificial Intelligence* khususnya *ChatGPT* dengan berpedoman teori persepsi oleh Robbins & Judge (2017) dan teori TAM oleh Darvis pada tahun 1989.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat disusun secara teratur, maka materi dalam proposal skripsi ini harus diorganisir menjadi beberapa sub-bab dengan

penyampaian yang sistematis, sebagaimana diuraikan berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai pengantar yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup landasan teoritis yang diterapkan dalam penelitian ini, rangkuman penelitian sebelumnya, dan kerangka teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meguraikan metode penelitian yang diterapkan, seperti tempat penelitian, obyek penelitian, sumber data, jenis data, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, jadwal penelitian dan sistematika penulisan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan secara rinci hasil yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merangkum Kesimpulan dan keseluruhan penelitian dan saran yang diberikan oleh penulis dari hasil penelitian yang didapat.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi karyawan reservasi terhadap pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence*, khususnya penggunaan *ChatGPT*, dalam meningkatkan performa kerja di AYANA Resort Bali. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang telah dilakukan, diperoleh pemahaman bahwa teknologi AI telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap proses kerja dan kenyamanan kerja para karyawan, khususnya dalam menghadapi beban kerja yang tinggi.

Karyawan reservasi memberikan respon positif terhadap penggunaan AI karena dirasakan mampu membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, efisien, dan akurat. Teknologi ini digunakan dalam berbagai tugas seperti menjawab email, membuat balasan otomatis, menyusun kalimat formal dalam bahasa Inggris, serta membantu dalam melakukan parafrase. AI juga dianggap sebagai alat bantu yang cerdas, khususnya ketika volume kerja sedang meningkat pada masa high season, sehingga turut menurunkan tingkat stres kerja dan mendukung keseimbangan psikologis karyawan.

Persepsi positif ini tidak terlepas dari beberapa faktor yang mendorong penerimaan karyawan terhadap teknologi tersebut, seperti kemudahan dalam penggunaan, antarmuka yang user-friendly, serta adanya dukungan dari lingkungan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

kerja dan atasan dalam proses adaptasi teknologi. Hal ini sejalan dengan kerangka teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menekankan bahwa persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi menjadi faktor penting dalam mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi baru. Selain itu, teori persepsi menurut Robbins & Judge juga menunjukkan bahwa penilaian terhadap suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, dan situasi kerja yang dihadapi oleh masing-masing individu.

Penggunaan *AI* seperti *ChatGPT* tidak hanya mempengaruhi aspek teknis pekerjaan, namun juga memberikan dampak pada semangat kerja dan efisiensi komunikasi. Karyawan merasa lebih produktif dan mampu menyelesaikan lebih banyak tugas tanpa mengorbankan kualitas pelayanan kepada tamu. Di sisi lain, keberadaan teknologi ini juga mendorong karyawan untuk lebih adaptif dan terbuka terhadap perkembangan digital, yang menjadi kebutuhan penting dalam industri perhotelan *modern*.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada 6 karyawan reservasi di AYANA Resort Bali juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memahami dan aktif menggunakan *AI* dalam pekerjaan mereka. Sebanyak 82% responden menyatakan paham dan sudah sering menggunakan *ChatGPT*, serta mayoritas menilai pengalaman penggunaan *AI* sebagai sangat baik. *AI* dianggap cukup membantu dalam mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas pekerjaan, dengan efisiensi waktu sebagai faktor pendorong utama. Meskipun sebagian responden menilai peran manajemen dalam mendorong penggunaan teknologi ini masih kurang optimal, mereka tetap menunjukkan sikap terbuka dan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

memiliki rencana untuk memaksimalkan pemanfaatan *AI* ke depannya, terutama jika disertai dukungan pelatihan yang memadai.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* di lingkungan kerja, khususnya di departemen reservasi AYANA Resort Bali, telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan performa kerja karyawan. Teknologi ini menjadi salah satu solusi yang efektif dalam membantu karyawan mengelola beban kerja, meningkatkan efisiensi, dan memberikan hasil kerja yang lebih optimal, baik dari segi waktu, energi, maupun kualitas output kerja.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, penulis merumuskan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam rangka optimalisasi pemanfaatan teknologi AI di lingkungan kerja:

1. **Bagi Manajemen AYANA Resort Bali**

   Manajemen disarankan untuk terus memberikan dukungan konkret terhadap pemanfaatan *AI* di lingkungan kerja, melalui penyediaan pelatihan teknis yang berkelanjutan, pembaruan sistem yang sesuai dengan kebutuhan operasional, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas teknologi tersebut. Perusahaan juga perlu mendorong integrasi *AI* dengan sistem kerja yang sudah ada agar penggunaannya lebih efisien dan praktis. Selain itu, peran manajer dan supervisor juga penting dalam memberikan arahan dan pendampingan bagi karyawan agar adaptasi terhadap teknologi berjalan lebih lancar. Kerja sama

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

dengan pihak penyedia teknologi AI juga dapat menjadi solusi untuk mengembangkan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan reservasi.

2. Bagi Karyawan Departemen Reservasi

Diharapkan karyawan terus meningkatkan kesiapan diri dalam menghadapi transformasi digital dengan aktif mempelajari dan menerapkan penggunaan *AI* dalam keseharian kerja. *AI* hendaknya dimanfaatkan sebagai alat bantu untuk meningkatkan kualitas kerja, bukan menggantikan sentuhan personal dalam pelayanan. Selain itu, karyawan juga diharapkan dapat saling berbagi pengetahuan dan pengalaman mengenai pemanfaatan *AI*, sehingga tercipta budaya kerja yang kolaboratif, terbuka terhadap perubahan, dan saling mendukung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi awal bagi penelitian lanjutan yang mengangkat topik serupa, baik di sektor perhotelan maupun industri lainnya. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan melibatkan departemen lain seperti *Front Office* atau *Food & Beverage*, serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau campuran untuk memperoleh data yang lebih menyeluruh. Topik-topik yang dapat diteliti lebih lanjut antara lain pengaruh penggunaan *AI* terhadap stres kerja, kepuasan tamu, efektivitas pelatihan teknologi, serta daya saing SDM dalam era digitalisasi industri pariwisata.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Agustin Trihandayani P. (2019). *BAB II LANDASAN TEORI 2.1 Technology Acceptance Model*.

Andi Muhammad Lutfi. (2024). *Analisis Dampak Teknologi Artificial Intelligence (AI) terhadap Kualitas Pembelajaran Matematika*.

Anggraini, R., & Yana, M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Kualitas Makanan Khas Melayu Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Kuliner di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, *5*(1), 1081–1094. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.697

Ayu Annisa. (2024). *Persepsi Mahasiswa terhadap Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) Chatgpt sebagai Sumber Informasi Tugas Kuliah*.

Baso Intang Sappaile, L. M. R. M. D. G. B. F. F. A. S. M. B. M. (2024). Dampak Penggunaan Pembelajaran Berbasis Game terhadap Motivasi dan Prestasi Belajar. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*.

Dessler, Gary. (2013). *Human resource management*. Pearson Education Inc.

Eriksson, T., Bigi, A., & Bonera, M. (2020). Think with me, or think for me? On the future role of artificial intelligence in marketing strategy formulation. *TQM Journal*, *32*(4), 795–814. https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0303

Hamdani, M. G. Q. (2023). Minat Beli Online Di Pengaruhi Oleh Kecerdasan Buatan Dan Gamifikasi Melalui Mediasi Pengalaman Pelanggan: Studi Pada Pengguna Marketplace Shopee Kota Bandung. *Universitas Komputer Indonesia*.

Hikmah, J., Bambang Riono, S., Syaifulloh, M., Khojin, N., Aisyah, N., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2020). Pengaruh Faktor Kompetensi Individu, Faktor Dukungan Organisasi, Faktor Dukungan Manajemen terhadap Kinerja Pegawai. *Journal Economics and Management (JECMA)*, *1*(1), 53–65.

Kusumatriawan, A. J. A. (2021). *Pengaruh Social Media Marketing (SMM) Terhadap Kinerja Bisnis Umkm Batik Selama Pandemi Covid 19 Di Surakarta*.

M. Dardiri, & M. Sulhan. (2023). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Produksi PT Intim Harmonis Food Sukorejo. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, *1*(4), 198–204.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.218

Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance. *Information and Management*, *58*(3). https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103434

Muhamad Najib Ferdinand, C. (2024). Pengaruh Artificial Intelligence (AI) Berbasis ChatGPT Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintahan Dengan Penerimaan Teknologi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, *07*, 1–10.

Novita, Y., & Zahra, R. (2024). Penerapan Artificial Intelligence (AI) untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional di Perusahaan Manufaktur: Studi Kasus PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Dan Teknologi (JMT)*, *1*(1). https://doi.org/10.35870/jmt.vxix.773

Rimba Sastra Sasmita. (2020). *Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar* (Vol. 1).

Sare, M. S., Foeh, J. E. H. J., Manafe, H. A., & Niha, S. S. (2023). *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)*. https://doi.org/10.31933/jimt.v4i4

Soori, M., Dastres, R., & Arezoo, B. (2023). AI-powered blockchain technology in industry 4.0, a review. *Journal of Economy and Technology*, *1*, 222–241. https://doi.org/10.1016/j.ject.2024.01.001

Sugara Budiman, B., Prastyo, Y., Supriyadi, A., & Ardiansyah, R. (2025). Peran Psikologi Industri dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Pemodelan Sistem Pada Proses Manufaktur. In *Chaello Agries Putra* (Vol. 5).

Sumantri, O. R., Violi, L., Anastasia, V., Alifah Annissatya, K., Saraswati, K. D. H., Dwi, K., & Saraswati, H. (2024). Persepsi Peluang AI dan Kesejahteraan di Tempat Kerja: Studi pada Mahasiswa Magang di Era Teknologi Pintar. *Jurnal Psikologi*, *13*(3), 464–470. https://doi.org/10.30872/psikostudia.v13i3

Vanessa Anastasia, Y. B. (2024). Kesejahteraan Karyawan Lulusan Baru : Perspektif dan Pentingnya di tempat kerja. *Jurnal Psikologi Dan Bimbingan Konseling*, *7*, 1–10.

Yulis Tyaningsih, R., Pramestie Wulandari, N., & Oktavihari, D. (2024). Persepsi Mahasiswa terhadap Pemanfaatan Teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam Memecahkan Masalah Matematika dan Membuat Karya Ilmiah. *Journal of Mathematics Education and Application*, *4*, 360.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

https://mathjournal.unram.ac.id/index.php/Griya/indexGriya

Yusuf, M., Rendra, A., & Kr, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, *8*(1).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI