

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, organisasi tentunya membutuhkan SDM yang unggul dan kompeten agar dapat menjalankan tugas serta fungsi organisasi dengan baik. Keberhasilan suatu program bergantung pada kemampuan SDM dalam mengoptimalkan penggunaan anggaran, teknologi, dan fasilitas yang ada untuk mencapai hasil yang diinginkan. Saat ini sangat sulit untuk mendapatkan SDM yang berkualitas dikarenakan banyaknya tenaga kerja lebih memilih untuk bekerja di luar negeri dibandingkan di Indonesia karena gaji dan peluang karir yang didapatkan lebih baik, sehingga berdampak pada ketersediaan SDM berkualitas yang ada di dalam negeri. Dalam berita yang disampaikan oleh Mediana (2024) di Kompas.id, dikatakan bahwa SDM Indonesia menduduki peringkat ke 46 dari 67 negara pada 2024 versi hasil riset *International Institute for Management Development* atau IMD, sekolah bisnis asal Swiss. Hal ini terlihat bahwa SDM Indonesia masih sangat kurang dan dapat dikatakan jauh dari rata-rata.

Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu wilayah Kepulauan yang memiliki kekayaan alam dan warisan budaya yang melimpah. Sebagai salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam mengelola pariwisata, Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memegang peran yang strategis dalam menyusun kebijakan, mengembangkan potensi destinasi wisata, serta melakukan promosi

untuk menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Dalam mendukung pengembangan sektor tersebut, Dinas Pariwisata dituntut untuk bekerja secara optimal dalam perencanaan, pengelolaan, promosi, serta pengembangan destinasi wisata. Kompleksitas tugas tersebut menuntut kinerja pegawai yang tinggi agar program dan kebijakan pariwisata dapat berjalan secara efektif dan memberikan dampak positif bagi daerah.

Kinerja menjadi salah satu gambaran bagaimana seorang pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil kinerja baik dari seorang pegawai tidak terjadi dengan sendirinya melainkan melalui sebuah proses yang telah dilakukan sebelumnya dan dibutuhkan evaluasi secara berkelanjutan. Dalam organisasi pemerintahan seperti Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, kinerja pegawai memiliki peranan penting karena menjadi indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Untuk melihat hasil kinerja pegawai Dinas pariwisata Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan target dan realisasi pada tahun 2025 dengan jumlah pegawai sebanyak 76, hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Table 1.1 Capaian Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau
Pada Tahun 2025**

NO	CAPAIAN KINERJA		JUMLAH PEGAWAI (ORANG)	%
	KATEGORI	NILAI		
1	Sangat Baik	30	15	19,73
2	Baik	25	60	78,94
3	Butuh Perbaikan	20	-	-
4	Kurang	15	1	1,31
5	Sangat Kurang	10	-	-
	JUMLAH	100	76	

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 (Diolah)

Berdasarkan data capaian kinerja pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 diatas yang umumnya diukur melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) terlihat bahwa mayoritas pegawai berada pada kategori baik yaitu sebanyak 60 orang atau sebesar 78,94%. Selain itu, pegawai yang termasuk kategori sangat baik berjumlah 15 orang atau sebesar 19,73%. Sedangkan, capaian kinerja pada kategori kurang sebanyak 1 orang atau sebesar 1,31%. Perbedaan nilai pada capaian hasil kinerja pegawai tersebut guna untuk mengevaluasi hasil kerja pegawai yang dilihat berdasarkan target, realisasi, kualitas pekerjaan, waktu penyelesaian, dan tanggung jawab pelaksanaan tugas.

Meskipun capaian kinerja para pegawai rata-rata telah mencapai pada kategori baik, namun pencapaian tersebut masih menunjukkan bahwa secara keseluruhan para pegawai belum mampu mencapai tingkat kinerja optimal atau kategori sangat baik. Hal tersebut perlu dilakukan penelitian dan analisis lebih lanjut untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga organisasi tidak hanya mampu mempertahankan capaian kinerja yang telah diraih, tetapi juga dapat mengoptimalkan untuk kedepannya.

Teknologi AI menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong berbagai organisasi, baik sektor swasta maupun instansi pemerintah, untuk memanfaatkan teknologi AI sebagai salah satu solusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan. *Artificial Intelligence* (AI) adalah teknologi yang memiliki kemampuan menyerupai kecerdasan manusia dalam memproses data, menganalisis informasi, serta menghasilkan pekerjaan secara cepat dan tepat. Penggunaan teknologi AI juga

dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi, mengelola data, memperoleh informasi, serta mendukung proses pengambilan keputusan agar pekerjaan dapat dilakukan secara lebih optimal (Ferdinand & Chalimah, 2024). Hal ini juga didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Prasetio (2024) yang menunjukkan bahwa *Artificial Intelligence* (AI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pemanfaatan teknologi AI dalam mendukung aktivitas kerja, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

Penerapan teknologi AI pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau sangat dibutuhkan terutama dalam kegiatan promosi destinasi pariwisata secara digital, penyuntingan gambar, penyusunan konsep video promosi destinasi wisata, pengelolaan data wisatawan, serta penyusunan laporan dan administrasi berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi AI dapat membantu pegawai dalam mempercepat penyelesaian pekerjaan, mempermudah pelaksanaan tugas, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam bekerja. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, teknologi AI yang umum digunakan oleh pegawai antara lain ChatGPT, Google Gemini, Canva AI (*Magic Design/Magic Write*) ataupun CapCut AI (*Auto Caption, AI Script*). Penggunaan teknologi AI tersebut pada umumnya merupakan inisiatif masing-masing pegawai dalam mendukung penyelesaian pekerjaannya dan belum diterapkan sebagai kebijakan atau instruksi resmi dari instansi. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemanfaatan teknologi AI berbeda-beda pada setiap pegawai, bergantung pada pemahaman, pengalaman, dan kemampuan masing-masing dalam

mengoperasikan teknologi AI. Selain itu, sebagian besar pegawai masih memanfaatkan layanan teknologi AI versi gratis (*free version*), sehingga fitur-fitur yang tersedia masih terbatas dibandingkan dengan layanan berbayar. Keterbatasan tersebut menyebabkan pemanfaatan teknologi AI di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau belum dapat dilakukan secara optimal. Apabila pemanfaatan teknologi AI belum maksimal, maka upaya meningkatkan capaian kinerja optimal akan sulit tercapai.

Selain teknologi AI, beban kerja juga termasuk dalam salah satu faktor yang memiliki peran dalam pencapaian kinerja pegawai. Putra & Hikmah (2023) mengatakan bahwa beban kerja merupakan sebuah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, setiap pegawai tentu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan jabatan dan bidang pekerjaannya. Perbedaan tersebut dapat menyebabkan beban kerja yang diterima tidak merata, baik dari segi jumlah pekerjaan, tingkat kesulitan, maupun waktu penyelesaiannya. Namun, beban kerja yang sesuai dengan kapasitas maupun kompetensi yang dimiliki pegawai, dapat mendorong dalam meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, maupun tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Hal tersebut didukung oleh penelitian Putri et al. (2025) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, beban kerja pegawai tergolong cukup tinggi karena tugas yang dilaksanakan tidak hanya berkaitan

dengan pekerjaan administrasi, tetapi juga mencakup kegiatan lapangan, koordinasi dengan berbagai instansi, pelaksanaan event pariwisata, promosi destinasi wisata, serta pelayanan kepada masyarakat dan wisatawan. Hal tersebut menuntut pegawai untuk mampu menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat sesuai dengan target yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, masih terdapat pegawai yang harus menyelesaikan beberapa pekerjaan secara bersamaan. Peningkatan beban kerja tersebut umumnya terjadi ketika mendekati pelaksanaan kegiatan atau event kepariwisataan, terutama pada periode H-1 pelaksanaan kegiatan. Pada kondisi tersebut, pegawai dituntut menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi sekaligus melakukan pengecekan kesiapan lokasi kegiatan di lapangan agar seluruh rangkaian acara dapat berjalan sesuai dengan rencana.

Selain itu, pegawai juga bertanggung jawab menyusun konten promosi berupa video destinasi wisata sebagai media publikasi yang dapat dikerjakan secara fleksibel, baik pada saat jam kerja maupun setelah jam kerja apabila diperlukan. Dalam kondisi tertentu, penyelesaian pekerjaan dapat berlangsung di luar jam kerja normal sebagai bentuk penyesuaian terhadap kebutuhan kegiatan yang sedang berlangsung. Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan pekerjaan di luar jam kerja tersebut tidak dilakukan secara rutin, melainkan hanya pada saat terdapat kegiatan tertentu yang membutuhkan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang terbatas. Mekanisme penyelesaiannya disesuaikan dengan pengaturan waktu kerja yang berlaku di instansi, sehingga pegawai memperoleh penyesuaian jam kerja sesuai dengan pelaksanaan kegiatan. Pelaksanaan beberapa tugas secara bersamaan tersebut menunjukkan adanya variasi beban kerja yang harus dikelola oleh pegawai.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pegawai dituntut mampu mengelola waktu, menentukan skala prioritas, dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif agar dapat mendorong peningkatan produktivitas dan kinerja. Oleh karena itu, beban kerja yang dikelola secara proporsional diharapkan dapat menjadi pendorong bagi pegawai untuk meningkatkan produktivitas dan mencapai kinerja yang optimal.

Selain teknologi AI dan beban kerja, fleksibilitas kerja juga menjadi salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Fleksibilitas kerja adalah kemampuan seseorang dalam merancang, memilih, dan menyesuaikan pekerjaan secara fleksibel sehingga dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Kemampuan tersebut memungkinkan pegawai untuk lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan situasi maupun tuntutan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumual et al (2025) yang mengatakan bahwa fleksibilitas kerja merupakan kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan cepat terhadap berbagai macam perubahan situasi maupun individu atau kelompok.

Sebagai instansi pemerintah, Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau menerapkan jam kerja dan ketentuan kehadiran sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Seluruh pegawai diwajibkan melakukan absensi serta melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Pelaksanaan tugas di luar kantor dilakukan berdasarkan Surat Perintah Tugas (SPT), misalnya untuk kegiatan pendataan destinasi wisata, monitoring, koordinasi, maupun penyelenggaraan event kepariwisataan. Dengan demikian, fleksibilitas kerja yang diterapkan bukan berupa kebebasan dalam menentukan jam

maupun lokasi kerja, melainkan fleksibilitas dalam menyesuaikan pelaksanaan pekerjaan sesuai kebutuhan tugas.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau khususnya pada Bidang Pengembangan Kelembagaan Pariwisata serta Bidang Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata, terdapat beberapa pekerjaan yang dapat diselesaikan secara fleksibel, seperti penyusunan dan pengeditan video promosi destinasi wisata yang dapat dikerjakan di mana saja selama tetap memenuhi batas waktu yang telah ditentukan. Namun demikian, tidak seluruh pekerjaan dapat dilaksanakan secara fleksibel. Beberapa pekerjaan administratif, koordinasi, dan penyusunan dokumen masih perlu diselesaikan di lingkungan kantor. Selain itu, pada kondisi tertentu pegawai memilih menyelesaikan sebagian pekerjaannya di luar kantor karena pada kondisi tertentu akses jaringan internet di lingkungan kantor belum sepenuhnya mendukung penyelesaian pekerjaan yang membutuhkan koneksi internet secara optimal, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif tanpa mengurangi pencapaian target kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan fleksibilitas kerja di Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau masih disesuaikan dengan karakteristik pekerjaan, kebutuhan organisasi, serta ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk mampu menyesuaikan cara dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kebutuhan tugas tanpa mengabaikan ketentuan instansi. Dengan demikian, penerapan fleksibilitas kerja yang tepat diharapkan dapat membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif sehingga mendukung tercapainya kinerja yang optimal.

Dilihat dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa adanya perbedaan terkait variabel teknologi AI, beban kerja dan fleksibilitas kerja terhadap kinerja pegawai. Selain itu, ditemukan juga pengaruh teknologi AI, beban kerja, dan fleksibilitas kerja terhadap kinerja pegawai yang menunjukkan hasil berbeda dan belum konsisten. Perbedaan tersebut menimbulkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang berguna bagi penulis agar dapat diteliti lebih lanjut, khususnya pada konteks instansi pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini dipandang perlu untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Atas perbandingan tersebut maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Teknologi AI, Beban Kerja, dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah penulis jelaskan, maka dapat disimpulkan bahwasannya teridentifikasi beberapa permasalahan mengenai pengaruh Teknologi AI, Beban Kerja dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau. Adapun beberapa permasalahan tersebut yakni:

1. Secara keseluruhan capaian kinerja pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau belum mencapai kategori sangat baik, bahkan masih adanya capaian kinerja yang kurang.

2. Meskipun teknologi AI telah tersedia dan telah digunakan dalam aktivitas kerja sehari-hari, penulis melihat bahwa masih terdapat perbedaan kemampuan yang dimiliki pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau sehingga belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.
3. Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau tidak hanya melaksanakan pekerjaan administrasi, tetapi juga melakukan kunjungan kerja ke berbagai destinasi wisata untuk melakukan pendataan serta menyusun video promosi sebagai media publikasi.
4. Penerapan kerja yang masih cenderung kaku menyebabkan pegawai memiliki keterbatasan dalam mengatur waktu, lokasi, dan metode kerja, sehingga fleksibilitas kerja belum sepenuhnya mendukung efektivitas pelaksanaan tugas.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, penulis memiliki batasan yaitu pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada pegawai di Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau dengan jumlah 76 orang sebagai responden. Penulis juga membatasi variabel yang akan diteliti yaitu variabel Teknologi AI, Beban Kerja, dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa perumusan masalah yang dapat diuraikan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Teknologi AI berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau?
3. Apakah Fleksibilitas Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau?
4. Apakah Teknologi AI, Beban Kerja dan Fleksibilitas Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Teknologi AI terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau
3. Untuk mengetahui pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

4. Untuk mengetahui pengaruh Teknologi AI, Beban Kerja dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam mengembangkan SDM Indonesia terutama di Kepulauan Riau. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun landasan teoretis bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk menguji ataupun memodifikasi variabel seperti dengan menambahkan variabel mediasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam mempertahankan dan terus mengoptimalkan capaian baik dari kinerja pegawai terutama di sektor kantor Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

1.7 Sistematika Penelitian

Struktur penulisan ini disusun agar dapat memberikan pemahaman yang jelas dan terstruktur mengenai keseluruhan isi penelitian. Berikut adalah gambarannya:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini terdiri dari 7 Sub Bab yaitu Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini berisikan tentang Tinjauan Pustaka yang menjelaskan tentang teori-teori yang didapat, Penelitian Terdahulu, serta Kerangka Pemikiran yang membahas mengenai jawaban secara teoritis atas permasalahan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab ini memberikan penjelasan tentang desain penelitian, operasional variabel penelitian, teknik penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini tertulis mengenai deskripsi data yang diperoleh penulis, kemudian menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil yang telah diteliti serta saran yang diberikan oleh penulis setelah melakukan penelitian tersebut.