

ABSTRAK

Transformasi digital dan era Industri 4.0 menuntut perusahaan untuk mengadopsi teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI) guna meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas karyawan. Telkomsel, sebagai perusahaan telekomunikasi selular terbesar di Indonesia, telah memanfaatkan AI melalui teknologi Hyper AI untuk mendukung operasional dan layanan pelanggan. Namun, terdapat indikasi penurunan produktivitas karyawan yang diukur melalui *Earnings per Employee* (EPE), meskipun jumlah karyawan meningkat. Penelitian menunjukkan bahwa produktivitas karyawan dipengaruhi oleh *employee engagement* yang terkait dengan aspek kepemimpinan dan penerapan teknologi.

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengaruh penerapan AI terhadap *employee engagement* dan produktivitas karyawan di Telkomsel, dengan *change leadership* sebagai faktor moderasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, untuk memaparkan hasil penelitian menggunakan data analisis deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dengan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 377 orang karyawan Telkomsel. Data yang di peroleh kemudian dianalisis menggunakan outer model, inner model dan analisis jalur dengan menggunakan aplikasi SEM-LISREL untuk menguji hubungan antar variable.

Berdasarkan tinjauan literatur dan hasil survei awal, penelitian ini mengajukan lima hipotesis yang pertama AI memiliki pengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan. Kedua, AI memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *employee engagement*. Ketiga, *employee engagement* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan. Keempat, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan melalui *employee engagement* sebagai mediasi. Kelima, AI memiliki pengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan yang dimoderasi oleh *change leadership* pada Telkomsel.

Kata Kunci: *Artificial Intelligence* , *Employee Engagement*, Produktivitas Karyawan, *Change Leadership*