



Membangun Efikasi Diri Karyawan Hotel di Era Transformasi Digital AI

Olivia Risqhika Firdyaningtyas ¹, dan Aletta Dewi Maria Th ^{2*}

¹ STIEPARI Semarang; Jl. Lamongan Tengah No. 2, Bendan Ngisor, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50233, e-mail : olivia.22510070@student.stiepari.ac.id

² STIEPARI Semarang; Jl. Lamongan Tengah No. 2, Bendan Ngisor, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50233, e-mail : alettadewi@stiepari.ac.id

* Corresponding Author : Aletta Dewi Maria Th

Abstract: The rise of artificial intelligence (AI)-driven digital transformation in the hospitality industry presents challenges for employees in maintaining relevance and work effectiveness. This study aims to understand how hotel employees develop self-efficacy in adapting to AI implementation. Using a qualitative interpretivist approach and a multi-site phenomenological case study design, the research was conducted at Hotel Neo Candi Semarang involving nine informants from various departments. Data were collected through semi-structured interviews, participant observation, and document analysis, then examined using a six-phase thematic analysis. Findings reveal that employees' self-efficacy evolves through three layered stages: basic (confidence to try), operational (confidence in routine use), and adaptive (confidence to innovate and solve problems). Employees conceptualize AI as a "work partner" within Indonesia's cultural context emphasizing harmony and collectivism. Five key factors shape self-efficacy development: systematic organizational support, user-friendly technology, collaborative learning culture, progressive mastery experiences, and task relevance. High self-efficacy is positively associated with job performance, satisfaction, and problem-solving capability, highlighting the importance of human-centered strategies in AI adoption within the hospitality sector.

Keywords : Self-Efficacy; Artificial Intelligence; Digital Transformation; Hospitality Industry; Technology Adaptation.

Abstrak : Transformasi digital berbasis kecerdasan buatan (AI) di industri perhotelan menimbulkan tantangan bagi karyawan dalam mempertahankan relevansi dan efektivitas kerja. Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana efikasi diri karyawan hotel terbentuk dalam menghadapi implementasi AI. Dengan pendekatan kualitatif berparadigma interpretivis dan desain studi kasus fenomenologi multi-situs, penelitian dilakukan di Hotel Neo Candi Semarang melibatkan sembilan informan lintas departemen. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipan, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik enam tahap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri berkembang melalui tiga tahap utama: dasar (kepercayaan untuk mencoba), operasional (kepercayaan dalam penggunaan rutin), dan adaptif (kepercayaan untuk berinovasi dan menyelesaikan masalah). Karyawan memaknai AI sebagai "mitra kerja" dalam konteks budaya Indonesia yang menekankan harmoni dan kolektivitas. Pembentukan efikasi diri dipengaruhi oleh lima faktor: dukungan organisasi, teknologi yang mudah digunakan, budaya pembelajaran kolaboratif, pengalaman sukses bertahap, dan relevansi teknologi terhadap tugas kerja. Efikasi diri tinggi berkontribusi pada peningkatan kinerja, kepuasan kerja, serta kemampuan pemecahan masalah, menegaskan pentingnya pendekatan berbasis manusia dalam penerapan AI di sektor perhotelan.

Kata kunci: Efikasi Diri; Kecerdasan Buatan; Transformasi Digital; Industri Perhotelan; Adaptasi Teknologi.

Received: 23 Juli 2025

Revised: 13 September 2025

Accepted: 18 November 2025

Published: 22 November 2025

Curr. Ver.: 22 November 2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

1. Pendahuluan

Industri perhotelan global mengalami transformasi fundamental yang dipicu oleh kemajuan teknologi kecerdasan buatan[1]–[4]. Revolusi digital ini tidak hanya mengubah cara operasional hotel, tetapi juga menciptakan tantangan baru bagi sumber daya manusia yang harus beradaptasi dengan sistem yang semakin otomatis dan terintegrasi[5]–[11]. Fenomena ini menimbulkan kekhawatiran mengenai kemampuan karyawan untuk mempertahankan relevansi dan efektivitas kerja di tengah perubahan yang begitu cepat. Kecerdasan buatan kini telah memasuki berbagai aspek operasional hotel, mulai dari sistem reservasi otomatis, layanan pelanggan berbasis chatbot, hingga manajemen kamar yang terintegrasi dengan teknologi pintar[12]–[18].

Di Indonesia, sektor perhotelan menghadapi tantangan serupa dengan trend global tersebut. Namun, implementasi teknologi kecerdasan buatan di hotel-hotel Indonesia masih menghadapi hambatan signifikan, terutama terkait kesiapan sumber daya manusia[10], [19]–[21]. Observasi awal di beberapa hotel berbintang di Semarang yaitu Hotel Neo Candi Semarang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami kecemasan dan ketidakpastian ketika harus berinteraksi dengan sistem berbasis kecerdasan buatan yang baru diimplementasikan.

Permasalahan yang muncul di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi manajemen hotel terhadap adopsi teknologi dengan kenyataan kemampuan adaptasi karyawan. Hasil wawancara pendahuluan dengan 10 karyawan hotel dari berbagai departemen mengungkapkan bahwa 80 persen dari mereka merasa tidak percaya diri dalam menggunakan sistem baru yang terintegrasi dengan kecerdasan buatan. Karyawan *front office* melaporkan kesulitan dalam mengoperasikan sistem *check-in* otomatis, sementara karyawan *housekeeping* mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi mobile yang terhubung dengan sistem manajemen kamar berbasis kecerdasan buatan. Fenomena ini menunjukkan bahwa persoalan bukan terletak pada teknologi itu sendiri, melainkan pada kepercayaan diri dan kemampuan adaptasi karyawan terhadap perubahan tersebut.

Efikasi diri menjadi konsep kunci yang relevan untuk memahami tantangan yang dihadapi karyawan hotel dalam era transformasi digital[22]–[25]. Teori efikasi diri yang dikembangkan menjelaskan bahwa kepercayaan individu terhadap kemampuannya untuk melakukan tugas tertentu akan mempengaruhi motivasi, upaya, dan ketekunan dalam menghadapi tantangan[26]–[28]. Karyawan dengan efikasi diri yang tinggi cenderung lebih terbuka terhadap perubahan, lebih gigih dalam mempelajari teknologi baru, dan lebih mampu mengatasi hambatan yang muncul selama proses transisi[29]–[31].

Pentingnya penelitian ini dari perspektif sosial terletak pada dampak transformasi digital terhadap dinamika kerja dan hubungan antarmanusia di lingkungan hotel. Kecerdasan buatan tidak hanya mengubah cara kerja, tetapi juga mempengaruhi interaksi sosial, hierarki organisasi, dan makna pekerjaan bagi karyawan[1], [32]–[34]. Dari sudut pandang budaya, implementasi teknologi kecerdasan buatan di hotel-hotel Indonesia harus mempertimbangkan nilai-nilai lokal dan karakteristik budaya kerja yang telah mengakar[20], [35]–[37]. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana karyawan hotel dengan latar belakang budaya Indonesia menginterpretasikan dan merespons perubahan teknologi, serta bagaimana proses pembangunan efikasi diri dapat diselaraskan dengan konteks budaya lokal.

Studi terdahulu mengenai implementasi teknologi di industri perhotelan umumnya fokus pada aspek teknis dan dampak operasional, namun belum banyak yang mengeksplorasi dimensi psikologis dan sosial dari proses adaptasi karyawan[11], [38]–[42]. Penelitian tentang efikasi diri dalam konteks teknologi kecerdasan buatan di sektor perhotelan masih sangat terbatas, terutama yang menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman dan makna subjektif karyawan[26], [43], [44]. Penelitian ini berusaha mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji secara mendalam proses pembangunan efikasi diri karyawan hotel melalui lensa fenomenologi dan interaksi simbolik.

Fokus penelitian ini adalah untuk memahami pengalaman karyawan hotel dalam membangun efikasi diri ketika menghadapi implementasi teknologi kecerdasan buatan. Kajian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan efikasi diri, strategi yang digunakan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan diri, serta peran lingkungan kerja dalam mendukung proses adaptasi. Penelitian ini juga akan menggali makna yang diberikan karyawan terhadap transformasi digital dan bagaimana makna tersebut mempengaruhi efikasi diri mereka.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan pemahaman komprehensif tentang proses pembangunan efikasi diri karyawan hotel dalam era transformasi digital kecerdasan buatan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori efikasi diri dalam konteks teknologi dan organisasi, serta memperkaya literatur tentang adaptasi manusia terhadap kecerdasan buatan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen hotel untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam membantu karyawan beradaptasi dengan teknologi baru, merancang program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan psikologis karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran dan pengembangan efikasi diri.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif yang mendalam untuk memahami fenomena kompleks yang melibatkan dimensi teknologi, psikologi, dan sosial dalam konteks industri perhotelan Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana organisasi dapat memfasilitasi proses transformasi digital yang lebih manusiawi dan berkelanjutan, dengan menempatkan pengembangan efikasi diri karyawan sebagai prioritas strategis dalam menghadapi era kecerdasan buatan.

2. Kajian Pustaka atau Penelitian Terkait

2.1 Konsep Efikasi Diri

Efikasi diri sebagai kepercayaan individu terhadap kemampuannya untuk mengorganisasi dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tingkat kinerja tertentu[45]–[47]. Dalam konteks organisasi, efikasi diri menjadi prediktor penting bagi motivasi kerja, ketekunan dalam menghadapi tantangan, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan[20], [48]–[51].

Dalam industri jasa seperti perhotelan, efikasi diri menjadi sangat penting karena karyawan harus mampu berinteraksi dengan berbagai situasi yang dinamis dan tidak terduga. Empat sumber utama pembentukan efikasi diri, yaitu pengalaman menguasai tugas, pengalaman vicarious melalui observasi model, persuasi verbal, dan kondisi fisiologis serta emosional[52]–[55]. Pengalaman menguasai tugas merupakan sumber yang paling kuat karena memberikan bukti nyata tentang kemampuan individu[56]–[58]. Dalam implementasi teknologi baru, karyawan yang berhasil menguasai sistem baru akan mengalami peningkatan efikasi diri yang signifikan[16], [59], [60].

2.2 Transformasi Digital dan Kecerdasan Buatan dalam Industri Perhotelan

Transformasi digital dalam industri perhotelan mengacu pada integrasi teknologi digital dalam seluruh aspek operasional untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan pengalaman tamu[11], [29], [60], [61]. Implementasi kecerdasan buatan mencakup berbagai aplikasi seperti sistem manajemen properti yang cerdas, chatbot untuk layanan pelanggan, analisis prediktif untuk *revenue management*, dan personalisasi layanan berdasarkan preferensi tamu[19], [44], [62]–[64].

Studi tersebut menunjukkan bahwa hotel-hotel yang berhasil mengimplementasikan kecerdasan buatan adalah yang mampu mengintegrasikan teknologi dengan pengembangan kapasitas karyawan[51], [65], [66]. Karyawan tidak lagi hanya melakukan tugas-tugas rutin, tetapi harus mampu berkolaborasi dengan sistem cerdas, menginterpretasikan data yang dihasilkan oleh algoritma, dan memberikan layanan yang lebih personal berdasarkan insight yang diperoleh dari teknologi[2], [67], [68]. Perubahan ini menuntut karyawan untuk

mengembangkan keterampilan baru yang lebih kompleks, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat efikasi diri mereka[1], [2], [6].

2.3 Hubungan Efikasi Diri dengan Adaptasi Teknologi

Karyawan dengan efikasi diri yang tinggi cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap teknologi baru dan lebih cepat dalam proses adopsi[33], [69]–[72]. Konsep konstruksi efikasi diri komputer yang mengukur kepercayaan individu terhadap kemampuannya untuk menggunakan teknologi komputer dalam berbagai situasi, konsep ini kemudian diadaptasi untuk berbagai konteks teknologi lainnya, termasuk kecerdasan buatan[20], [73], [74].

Dalam kecerdasan buatan, efikasi diri menjadi lebih kompleks karena melibatkan interaksi dengan sistem yang memiliki tingkat otonomi tinggi. Karyawan tidak hanya harus percaya pada kemampuannya untuk mengoperasikan teknologi, tetapi juga harus yakin bahwa mereka dapat bekerja secara efektif dengan sistem yang dapat belajar dan beradaptasi[63], [75]–[77].

3. Metode yang Diusulkan

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretif untuk memahami fenomena pembangunan efikasi diri karyawan hotel dalam menghadapi transformasi digital kecerdasan buatan[78]. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna subjektif, pengalaman mendalam, dan proses psikologis yang kompleks yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Paradigma interpretif memandang realitas sebagai konstruksi sosial yang dibangun melalui interaksi dan interpretasi individu terhadap pengalaman mereka.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus fenomenologi dengan desain multi-situs. Fenomenologi dipilih karena penelitian ini fokus pada pengalaman hidup karyawan hotel dalam membangun efikasi diri ketika berhadapan dengan teknologi kecerdasan buatan. Pendekatan fenomenologi memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi struktur pengalaman yang mendasari fenomena efikasi diri, serta memahami bagaimana karyawan menginterpretasikan dan memberikan makna terhadap pengalaman mereka dengan teknologi baru.

Desain multi-situs dipilih untuk memberikan variasi konteks dan memperkaya temuan penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di Hotel Neo Candi Semarang yang telah mengimplementasikan atau sedang dalam proses implementasi teknologi kecerdasan buatan. Desain multi-situs memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola yang konsisten maupun variasi yang muncul dalam proses pembangunan efikasi diri di berbagai konteks organisasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang, Jawa Tengah, dengan pertimbangan bahwa Semarang merupakan salah satu kota metropolitan yang mengalami pertumbuhan pesat dalam sektor pariwisata dan memiliki berbagai kategori hotel yang telah mengadopsi teknologi digital. Lokasi spesifik penelitian di Hotel Neo Candi Semarang yang dipilih secara purposif, yang telah mengimplementasikan atau sedang dalam tahap implementasi teknologi kecerdasan buatan dalam operasional mereka.

Kriteria pemilihan hotel meliputi: pertama, hotel yang telah atau sedang dalam tahap implementasi sistem manajemen properti berbasis kecerdasan buatan; kedua, hotel yang mengimplementasikan teknologi otomasi dalam layanan tamu seperti chatbot atau sistem *check-in* mandiri; ketiga, hotel yang memiliki minimal 100 karyawan untuk memastikan keragaman informan; keempat, kesediaan manajemen hotel untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Waktu penelitian dilaksanakan selama delapan bulan, terbagi dalam tiga fase. Fase pertama adalah persiapan penelitian dan perizinan. Fase kedua adalah pengumpulan data di lapangan dan fase ketiga adalah analisis data dan penyusunan laporan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Teknik pertama adalah wawancara mendalam semi-terstruktur yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif karyawan dalam membangun efikasi diri. Wawancara dilakukan secara individual dengan durasi 60-90 menit per sesi, menggunakan pedoman wawancara yang fleksibel untuk memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap tema-tema yang muncul selama proses wawancara.

Pedoman wawancara disusun berdasarkan dimensi-dimensi efikasi diri dan mencakup pertanyaan tentang pengalaman karyawan dengan teknologi kecerdasan buatan, tantangan yang dihadapi, strategi adaptasi yang digunakan, dukungan yang diterima, dan makna yang diberikan terhadap perubahan teknologi. Wawancara dilakukan dalam bahasa Indonesia dan didokumentasikan melalui rekaman audio dengan persetujuan informan, kemudian ditranskrip verbatim untuk keperluan analisis.

Teknik kedua adalah observasi partisipan yang dilakukan untuk memahami konteks kerja karyawan dan mengamati interaksi mereka dengan teknologi kecerdasan buatan dalam situasi nyata. Observasi dilakukan di berbagai departemen hotel seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, dan *back office* selama periode operasional normal. Peneliti melakukan observasi dengan tingkat partisipasi moderat, di mana peneliti hadir sebagai pengamat tetapi tidak terlibat secara aktif dalam kegiatan operasional.

Teknik ketiga adalah studi dokumentasi yang mencakup analisis dokumen organisasi seperti kebijakan perusahaan terkait implementasi teknologi, modul pelatihan karyawan, evaluasi kinerja, dan komunikasi internal. Dokumentasi juga mencakup foto dan video yang diambil selama observasi untuk memberikan konteks visual terhadap fenomena yang diamati. Seluruh dokumentasi dilakukan dengan memperhatikan aspek etika penelitian dan *confidentiality*.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditetapkan untuk memastikan relevansi dan kekayaan informasi yang diperoleh. Kriteria utama pemilihan informan adalah karyawan hotel yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan teknologi kecerdasan buatan dalam pekerjaan mereka, telah bekerja di hotel tersebut minimal satu tahun, dan berada dalam berbagai level jabatan untuk memberikan perspektif yang beragam.

Informan utama terdiri dari 9 karyawan yang berasal dari berbagai departemen dan level jabatan. Komposisi informan meliputi: satu karyawan *front office* yang berinteraksi langsung dengan sistem reservasi dan check-in berbasis kecerdasan buatan; dua karyawan *housekeeping* yang menggunakan aplikasi mobile terintegrasi dengan sistem manajemen kamar; dua karyawan *food and beverage* yang menggunakan *sistem point of sale* dan *inventory management* berbasis kecerdasan buatan; satu karyawan *back office* yang mengelola sistem manajemen properti dan analisis data; dan satu supervisor atau manager yang bertanggung jawab dalam implementasi dan pelatihan teknologi.

Teknik *snowball sampling* juga digunakan untuk mengidentifikasi informan tambahan yang direkomendasikan oleh informan utama berdasarkan relevansi pengalaman mereka. Proses pemilihan informan dilakukan secara iteratif hingga tercapai saturasi data, di mana informasi baru yang diperoleh tidak lagi memberikan insight yang signifikan terhadap pemahaman fenomena yang diteliti.

3.5 Teknik Validasi Data

Validasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan melalui empat strategi utama untuk memastikan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan confirmabilitas temuan penelitian. Strategi pertama adalah triangulasi yang dilakukan dalam tiga bentuk: triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai kategori informan yang memiliki perspektif berbeda terhadap fenomena yang sama. Triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan

wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk memverifikasi temuan dari berbagai sudut pandang.

Strategi kedua adalah member checking atau pengecekan anggota yang dilakukan dengan cara mengembalikan hasil interpretasi data kepada informan untuk memverifikasi akurasi dan ketepatan interpretasi yang dibuat oleh peneliti. Proses member checking dilakukan melalui diskusi follow-up dengan informan kunci untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sejalan dengan maksud dan pengalaman yang disampaikan oleh informan. Strategi ini penting untuk memastikan bahwa suara informan terepresentasi secara akurat dalam temuan penelitian.

Strategi ketiga adalah peer debriefing yang dilakukan dengan melibatkan kolega peneliti atau expert dalam bidang efikasi diri dan teknologi untuk mengkaji proses dan temuan penelitian. Peer debriefing dilakukan secara berkala selama proses penelitian untuk mendapatkan perspektif eksternal terhadap interpretasi data dan mengurangi bias peneliti. Diskusi dengan peer juga membantu mengidentifikasi blind spots dalam analisis dan memberikan saran untuk perbaikan metodologi.

Strategi keempat adalah audit trail yang dilakukan dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Dokumentasi mencakup catatan lapangan, transkrip wawancara, koding data, memo analitik, dan keputusan metodologis yang dibuat selama penelitian. Audit trail memungkinkan pihak eksternal untuk melacak dan mengevaluasi proses penelitian serta memastikan konsistensi dan keandalan temuan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik terdiri dari enam tahap sistematis. Tahap pertama adalah familiarisasi dengan data melalui pembacaan berulang terhadap seluruh transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang isi data. Pada tahap ini, peneliti membuat catatan awal tentang pola-pola dan tema-tema yang muncul secara spontan dari data.

Tahap kedua adalah generasi kode awal yang dilakukan dengan mengidentifikasi unit-unit makna dalam data dan memberikan label atau kode yang menggambarkan isi dari unit tersebut. Koding dilakukan secara induktif, di mana kode-kode dibentuk berdasarkan apa yang muncul dari data rather than berdasarkan framework teoritis yang telah ada sebelumnya.

Tahap ketiga adalah pencarian tema dengan mengelompokkan kode-kode yang memiliki kesamaan makna ke dalam tema-tema yang lebih luas. Proses ini melibatkan identifikasi pola-pola yang berulang dan hubungan antar kode untuk membentuk tema-tema yang koheren. Tahap keempat adalah review tema yang dilakukan dengan mengevaluasi kesesuaian tema dengan kode-kode yang mendasarinya dan memastikan bahwa tema-tema tersebut secara akurat merepresentasikan data.

Tahap kelima adalah definisi dan penamaan tema yang dilakukan dengan memberikan deskripsi yang jelas tentang isi dari setiap tema dan hubungan antar tema. Pada tahap ini, peneliti juga mengidentifikasi sub-tema yang muncul dalam setiap tema utama. Tahap keenam adalah penulisan laporan yang melibatkan penyajian temuan dalam bentuk narasi yang koheren dengan dukungan kutipan dari data untuk mengilustrasikan setiap tema.

Selama proses analisis, peneliti juga menggunakan teknik constant comparative analysis di mana setiap data baru yang diperoleh dibandingkan dengan data sebelumnya untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan pola-pola yang muncul. Proses analisis dilakukan secara iteratif dengan bolak-balik antara data dan interpretasi untuk memastikan bahwa temuan benar-benar grounded dalam data empiris yang diperoleh dari lapangan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

4.1.1 Konstruksi Makna Transformasi Digital dalam Perspektif Karyawan Hotel

Analisis mendalam terhadap pengalaman tujuh informan di Hotel Neo Candi Semarang mengungkapkan bahwa transformasi digital berbasis kecerdasan buatan dipersepsi sebagai fenomena yang kompleks dan multidimensional. Tema utama yang muncul adalah "transformasi sebagai tantangan sekaligus peluang" yang mencakup tiga dimensi utama: perubahan teknis operasional, perubahan peran kerja, dan perubahan makna profesionalisme. Informan 1, seorang karyawan bagian resepsionis berusia 28 tahun dengan pengalaman kerja enam tahun, mengungkapkan: "Awalnya saya takut dengan sistem baru ini, takut kalau nanti tidak bisa mengoperasikan dan malah merepotkan tamu. Tapi setelah dilatih dan dipakai setiap hari, ternyata membantu banget. Cuma ya harus belajar terus karena sistemnya sering diperbarui."

Pernyataan ini mencerminkan bahwa persepsi awal terhadap teknologi kecerdasan buatan cenderung negatif karena ketidakpastian dan kekhawatiran akan ketidakmampuan beradaptasi. Temuan menarik lainnya adalah munculnya konsep "teknologi sebagai mitra kerja" yang berkembang seiring dengan meningkatnya familiaritas karyawan terhadap sistem. Informan 2, supervisor bagian tata graha berusia 35 tahun, menjelaskan: "Sekarang aplikasi *mobile* untuk mengecek status kamar sudah seperti teman kerja saya. Dia yang kasih tahu kamar mana yang harus diprioritaskan, saya yang eksekusi dengan sentuhan manusiawi. Kerjasama yang saling melengkapi."

Dimensi perubahan makna profesionalisme terungkap melalui tema "redefinisi keahlian karyawan hotel" yang menunjukkan bahwa karyawan mulai mengembangkan identitas profesional baru yang mengintegrasikan kemampuan teknis dan *soft skill*. Informan 3, staf bagian makanan dan minuman berusia 26 tahun, menyatakan: "Dulu saya hanya perlu hafal menu dan harga. Sekarang harus bisa baca data analisis dari sistem tentang preferensi tamu, tren pemesanan, bahkan prediksi stok. Rasanya jadi lebih profesional karena keputusan yang diambil berdasarkan data, bukan hanya *feeling*."

4.1.2 Proses Pembentukan Efikasi Diri dalam Menghadapi Teknologi Kecerdasan Buatan

Eksplorasi terhadap pembentukan efikasi diri menghasilkan tema sentral "efikasi diri berlapis" yang terdiri dari tiga tahapan: efikasi diri dasar (kepercayaan untuk mencoba), efikasi diri operasional (kepercayaan untuk menggunakan secara rutin), dan efikasi diri adaptif (kepercayaan untuk mengatasi masalah dan berinovasi). Pada tahapan efikasi diri dasar, mayoritas informan mengalami periode awal yang penuh keraguan dan kecemasan. Informan 4, operator bagian administrasi berusia 32 tahun, mengatakan: "Hari pertama dikenalkan sistem baru, saya sampai tidak bisa tidur. Takut besok tidak bisa melakukan apa apa dan malah jadi beban tim. Untungnya ada teman yang sudah lebih dulu bisa, jadi ada yang bisa ditanya."

Tahapan efikasi diri operasional berkembang melalui proses pembelajaran bertahap dan pengalaman sukses berulang. Tema "pembelajaran sosial dan dukungan rekan kerja" muncul sebagai faktor krusial dalam pembentukan efikasi diri. Informan 5, karyawan bagian keamanan dengan pengalaman delapan tahun, mengungkapkan: "Yang bikin saya yakin bisa menguasai sistem keamanan digital ini adalah melihat karyawan lain yang umurnya lebih tua dari saya ternyata bisa. Kalau dia bisa, pasti saya juga bisa. Terus dia juga mau ngajarin dengan sabar, jadi tidak merasa sendirian belajarnya."

Efikasi diri adaptif merupakan tingkatan tertinggi yang dicapai ketika karyawan tidak hanya mampu menggunakan teknologi sesuai prosedur standar, tetapi juga dapat mengatasi kendala teknis dan bahkan mengusulkan perbaikan sistem. Informan 6, supervisor bagian layanan tamu berusia 29 tahun, menyatakan: "Sekarang kalau sistem error atau ada fitur yang kurang sesuai dengan kebutuhan operasional, saya sudah berani ngomong ke bagian IT untuk minta perbaikan. Bahkan pernah saya kasih masukan untuk tambahan fitur yang akhirnya diterapkan. Rasanya bangga bisa berkontribusi untuk perbaikan sistem."

4.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembangunan Efikasi Diri

Analisis lintas kasus mengidentifikasi lima faktor utama yang mempengaruhi pembangunan efikasi diri karyawan hotel dalam menghadapi transformasi digital. Faktor pertama adalah "dukungan organisasi yang sistematis" yang mencakup program pelatihan bertahap, ketersediaan bantuan teknis, dan kebijakan yang toleran terhadap kesalahan selama masa pembelajaran. Informan 7, karyawan bagian pemeliharaan berusia 25 tahun, menjelaskan: "Manajemen hotel sangat mendukung proses belajar kami. Ada pelatihan khusus, ada mentor yang siap membantu 24 jam, dan yang paling penting, tidak ada yang dimarahi kalau salah pencet atau error sistem. Malah dimotivasi untuk terus mencoba."

Faktor kedua adalah "karakteristik teknologi yang ramah pengguna" yang meliputi antarmuka yang intuitif, proses yang tidak terlalu kompleks, dan tersedianya panduan yang mudah dipahami. Observasi menunjukkan bahwa sistem yang dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan secara signifikan mengurangi tingkat kecemasan karyawan dan mempercepat proses pembentukan efikasi diri. Informan 8, teknisi sistem informasi hotel berusia 31 tahun, mengungkapkan: "Untungnya sistem yang dipilih manajemen cukup *user-friendly*. Ikon-ikonya jelas, *step by step*-nya tidak terlalu banyak, dan kalau ada *error*, pesannya cukup informatif. Jadi karyawan tidak terlalu *overwhelmed* ketika pertama kali belajar."

Faktor ketiga yang sangat berpengaruh adalah "budaya pembelajaran kolaboratif" yang berkembang di lingkungan kerja hotel. Temuan menunjukkan bahwa karyawan yang lebih cepat menguasai teknologi secara sukarela menjadi mentor bagi rekan kerjanya, menciptakan iklim pembelajaran yang saling mendukung. Informan 9, koordinator bagian keamanan berusia 27 tahun, menjelaskan: "Di sini budayanya memang gotong royong. Yang sudah bisa pasti ngajarin yang belum bisa. Tidak ada yang pelit ilmu atau takut tersaingi. Justru kalau semua sudah bisa, pekerjaan jadi lebih lancar dan kita semua diuntungkan."

Faktor keempat adalah "pengalaman sukses bertahap" yang memungkinkan karyawan membangun kepercayaan diri secara incremental. Manajemen hotel menerapkan strategi implementasi teknologi secara bertahap, dimulai dari fitur-fitur sederhana hingga yang lebih kompleks, sehingga karyawan memiliki kesempatan untuk mengalami kesuksesan kecil yang membangun efikasi diri. Faktor kelima adalah "relevans teknologi dengan tugas kerja" dimana karyawan lebih mudah membangun efikasi diri ketika mereka dapat melihat manfaat langsung teknologi dalam memudahkan pekerjaan mereka.

4.1.4 Strategi Koping yang Dikembangkan Karyawan

Penelitian mengidentifikasi berbagai strategi koping yang secara spontan dikembangkan oleh karyawan untuk mengatasi tantangan dalam menggunakan teknologi kecerdasan buatan. Strategi pertama adalah "pembelajaran bertahap dan repetitif" dimana karyawan secara sengaja meluangkan waktu di luar jam kerja untuk berlatih menggunakan sistem hingga mereka merasa confident. Strategi kedua adalah "pembelajaran kolaboratif" dimana karyawan membentuk kelompok-kelompok kecil untuk saling berbagi tips dan trik penggunaan teknologi.

Strategi ketiga yang menarik adalah "personalisasi teknologi" dimana karyawan memberikan nama atau karakteristik personal pada sistem teknologi untuk mengurangi kecemasan dan membangun kedekatan emosional. Strategi keempat adalah "fokus pada manfaat" dimana karyawan secara aktif mengidentifikasi dan mengingat-ingat manfaat yang mereka rasakan dari penggunaan teknologi untuk mempertahankan motivasi belajar. Strategi kelima adalah "pencarian dukungan sosial" dimana karyawan secara proaktif meminta bantuan dari rekan kerja atau supervisor ketika menghadapi kesulitan.

4.1.5 Dampak Efikasi Diri terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja

Analisis menunjukkan adanya hubungan efikasi diri karyawan dengan kinerja kerja dan kepuasan kerja mereka. Karyawan dengan efikasi diri tinggi menunjukkan performa yang lebih baik dalam menggunakan teknologi, lebih jarang melakukan kesalahan operasional, dan lebih cepat dalam menyelesaikan tugas-tugas rutin. Lebih penting lagi, mereka menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi karena merasa lebih kompeten dan relevan dalam era digital.

Temuan menarik adalah bahwa peningkatan efikasi diri juga berkontribusi pada pengembangan aspek-aspek lain dari profesionalisme karyawan, seperti kemampuan problem solving, inisiatif untuk pembelajaran mandiri, dan kepercayaan diri untuk memberikan masukan kepada manajemen.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Kompleksitas Proses Pembentukan Efikasi Diri dalam Konteks Teknologi

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi dan memperluas teori efikasi diri dalam konteks teknologi kecerdasan buatan di industri perhotelan. Proses pembentukan efikasi diri yang teridentifikasi dalam penelitian ini menunjukkan karakteristik yang lebih kompleks dibandingkan dengan konteks teknologi konvensional. Hal ini disebabkan oleh sifat kecerdasan buatan yang adaptif dan terus berkembang, yang menuntut karyawan untuk tidak hanya menguasai operasi dasar tetapi juga memahami logika dan kemampuan sistem dalam memberikan rekomendasi atau mengambil keputusan.

Temuan tentang efikasi diri berlapis (dasar, operasional, dan adaptif) memberikan nuansa baru pada pemahaman teoretis tentang efikasi diri dalam konteks teknologi. Tahapan efikasi diri dasar yang diidentifikasi dalam penelitian ini sejalan dengan konsep initial self-efficacy dalam literatur, namun temuan tentang efikasi diri adaptif menunjukkan dimensi yang lebih tinggi dimana individu tidak hanya percaya pada kemampuannya untuk menggunakan teknologi, tetapi juga untuk beradaptasi dengan perubahan dan bahkan berkontribusi pada pengembangan sistem.

Kompleksitas ini juga terlihat dari interaksi antara dimensi kognitif, emosional, dan sosial dalam proses pembentukan efikasi diri. Dimensi kognitif melibatkan pemahaman karyawan terhadap cara kerja sistem kecerdasan buatan, termasuk kemampuan untuk menginterpretasikan output yang dihasilkan dan mengenali keterbatasan sistem. Dimensi emosional mencakup pengelolaan kecemasan, frustrasi, dan ketidakpastian yang muncul ketika berinteraksi dengan teknologi yang belum sepenuhnya dipahami. Sementara dimensi sosial melibatkan proses negosiasi makna dan pembentukan identitas profesional baru dalam konteks kelompok kerja.

Temuan mengenai non-linearitas proses pembentukan efikasi diri juga memberikan kontribusi penting pada literatur. Berbeda dengan asumsi bahwa efikasi diri berkembang secara linear dari rendah ke tinggi, penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan dapat mengalami fluktuasi efikasi diri yang dipengaruhi oleh faktor situasional seperti kompleksitas tugas, tingkat dukungan yang tersedia, dan kondisi psikologis individu pada saat tertentu [43], [79]–[82]. Hal ini menunjukkan pentingnya memahami efikasi diri sebagai konstruk yang dinamis dan kontekstual.

4.2.2 Peran Budaya Organisasi dan Sosial dalam Pembentukan Efikasi Diri

Penelitian ini mengungkapkan peran yang sangat signifikan dari budaya organisasi dan sosial dalam proses pembentukan efikasi diri karyawan hotel. Budaya pembelajaran kolaboratif yang berkembang di hotel mencerminkan karakteristik budaya Indonesia yang menekankan gotong royong dan pembelajaran bersama. Temuan ini memperkaya literatur tentang efikasi diri dengan menunjukkan bahwa pembentukan efikasi diri tidak hanya terjadi pada level individual, tetapi juga pada level sosial melalui proses pembelajaran kolektif [4], [9], [36], [80], [83]–[85].

Fenomena mentoring informal yang muncul secara spontan di antara karyawan menunjukkan bahwa sumber pengalaman dalam pembentukan efikasi diri tidak hanya berasal dari program formal organisasi, tetapi juga dari interaksi sosial natural dalam lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan faktor budaya dan sosial dalam merancang strategi pembangunan efikasi diri karyawan.

Temuan tentang konsep "teknologi sebagai mitra kerja" yang berkembang dalam konteks budaya Indonesia menunjukkan bahwa proses pembentukan efikasi diri dipengaruhi oleh cara karyawan mengkonstruksi hubungan dengan teknologi.

Konsep "pembelajaran gotong royong" yang muncul dalam penelitian ini menunjukkan adaptasi nilai-nilai tradisional Indonesia dalam konteks teknologi modern. Karyawan tidak hanya belajar secara individual, tetapi juga menciptakan komunitas pembelajaran informal yang saling mendukung. Proses ini melibatkan pembagian pengetahuan, saling membantu mengatasi kesulitan teknis, dan pembentukan solidaritas kelompok dalam menghadapi tantangan transformasi digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa efikasi diri kolektif dapat menjadi prediktor yang lebih kuat untuk keberhasilan adopsi teknologi dalam konteks budaya kolektivis dibandingkan dengan efikasi diri individual semata.

Dimensi spiritualitas dan makna kerja yang muncul dalam temuan penelitian juga memberikan perspektif unik tentang efikasi diri dalam konteks budaya Indonesia. Karyawan mengaitkan kemampuan mereka untuk menguasai teknologi dengan konsep berkah, takdir, dan tanggung jawab spiritual terhadap amanah yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan efikasi diri tidak hanya melibatkan aspek kognitif dan behavioral, tetapi juga dimensi spiritual yang memberikan makna dan motivasi transendental bagi proses pembelajaran.

5. Perbandingan

Temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis yang signifikan untuk manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan yang mengalami transformasi digital. Pertama, strategi implementasi teknologi perlu dirancang dengan mempertimbangkan proses pembentukan efikasi diri yang bertahap dan kontekstual.

Program pelatihan dan pengembangan karyawan perlu dirancang tidak hanya untuk transfer keterampilan teknis, tetapi juga untuk membangun efikasi diri melalui pengalaman sukses bertahap, modeling yang efektif, dan dukungan sosial yang kuat. Manajemen perlu menciptakan lingkungan organisasi yang mendukung eksperimentasi dan toleran terhadap kesalahan sebagai bagian dari proses pembelajaran, sehingga karyawan merasa aman untuk mencoba dan mengembangkan kemampuannya.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi baru dari efikasi diri dalam konteks kecerdasan buatan yang berbeda dari teknologi konvensional. Konsep efikasi diri adaptif yang ditemukan dalam penelitian ini memperluas pemahaman teoretis tentang bagaimana individu membangun kepercayaan diri tidak hanya untuk menggunakan teknologi yang statis, tetapi juga untuk beradaptasi dengan sistem yang terus belajar dan berkembang.

Temuan tentang strategi coping yang dikembangkan secara spontan oleh karyawan juga memberikan insight baru tentang agency individu dalam proses adaptasi teknologi. Strategi personalisasi teknologi, misalnya, menunjukkan bahwa karyawan tidak pasif menerima teknologi, tetapi secara aktif menciptakan makna dan hubungan emosional dengan sistem untuk mengatasi kecemasan dan membangun efikasi diri.

6. Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan lima temuan utama yang saling berkaitan dalam memahami pembangunan efikasi diri karyawan hotel menghadapi transformasi digital kecerdasan buatan. Efikasi diri terbukti berkembang melalui tiga tahapan berlapis yaitu efikasi diri dasar (kepercayaan untuk mencoba), operasional (kepercayaan menggunakan secara rutin), dan adaptif (kepercayaan mengatasi masalah dan berinovasi) yang bersifat dinamis dan non-linear. Karyawan mengkonstruksi makna teknologi kecerdasan buatan sebagai "mitra kerja" dalam perspektif budaya Indonesia yang menekankan harmoni dan kolektivitas, bukan sebagai ancaman pengganti peran manusia. Pembentukan efikasi diri dipengaruhi oleh lima faktor utama dengan budaya pembelajaran kolaboratif yang mencerminkan nilai gotong royong sebagai faktor paling signifikan, dimana karyawan yang menguasai teknologi secara spontan menjadi

mentor bagi rekan kerja. Karyawan mengembangkan strategi coping organik meliputi pembelajaran bertahap, kolaboratif, personalisasi teknologi, fokus manfaat, dan pencarian dukungan sosial yang menunjukkan peran mereka sebagai agen aktif dalam adaptasi teknologi. Efikasi diri yang tinggi terbukti berkorelasi dengan kinerja kerja dan kepuasan kerja, tidak hanya dalam aspek teknis tetapi juga pengembangan kemampuan problem solving, inisiatif pembelajaran mandiri, dan kontribusi terhadap perbaikan sistem organisasi.

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, penelitian ini dilakukan dalam konteks satu hotel di satu kota, sehingga generalisasi temuan ke konteks yang lebih luas perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian replikasi di berbagai jenis hotel dan wilayah geografis yang berbeda diperlukan untuk memvalidasi temuan ini. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional yang memberikan gambaran snapshot tentang fenomena efikasi diri. Penelitian longitudinal diperlukan untuk memahami dinamika temporal pembentukan efikasi diri dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi stabilitas efikasi diri dalam jangka panjang. Ketiga, penelitian ini fokus pada perspektif karyawan dan belum mengeksplorasi secara mendalam perspektif manajemen dan tamu hotel sebagai stakeholder lain yang terpengaruh oleh transformasi digital. Penelitian masa depan perlu mengadopsi pendekatan multi-stakeholder untuk memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang dinamika transformasi digital di industri perhotelan.

Agenda penelitian masa depan yang dapat dikembangkan berdasarkan temuan ini meliputi: pengembangan instrumen pengukuran efikasi diri yang spesifik untuk konteks kecerdasan buatan; studi komparatif tentang pola pembentukan efikasi diri di berbagai budaya dan konteks organisasi; penelitian eksperimental tentang efektivitas berbagai intervensi untuk meningkatkan efikasi diri dalam menghadapi teknologi; dan eksplorasi peran efikasi diri dalam prediksi kesuksesan karir di era digital..

Kontribusi Penulis : Kedua penulis memberikan kontribusi secara penuh dalam penulisan artikel ini, dengan penulis kedua ditunjuk sebagai penanggung jawab korespondensi karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh penulis pertama.

Pendanaan : "Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal."

Pernyataan Ketersediaan Data : alasan privasi atau etika, data di jaga oleh penulis.

Ucapan Terima Kasih : Terima kasih untuk STIEPARI Semarang yang telah memberikan ijin untuk dapat dilakukan penelitian, terima kasih kepada pihak yang juga berkontribusi dalam penelitian ini

Konflik Kepentingan : "Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan."

Daftar Pustaka

- [1] H. Zhao, "The effect of the risk of job substitution by AI, digital transformation stress and digital self-efficacy on employee deviant behavior," *Inf. Dev.*, 2025, doi: 10.1177/0266669251345458.
- [2] Q. Zhang, G. Liao, X. Ran, dan F. Wang, "The Impact of AI Usage on Innovation Behavior at Work: The Moderating Role of Openness and Job Complexity," *Behav. Sci. (Basel)*., vol. 15, no. 4, 2025, doi: 10.3390/bs15040491.
- [3] O. Abidi, M. Safi, H. Sarhan, dan R. (Behl) Bhagat, "Creative self-efficacy and innovative behaviour amidst the digital deluge: unravelling their nexus with autonomy and workplace civility," *Int. J. Product. Perform. Manag.*, 2025, doi: 10.1108/IJPPM-05-2024-0319.
- [4] S. A. Al Munawar, "Analisis Sistematis Literatur Tentang Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 10, no. 1, hal. 76–81, 2025, doi: 10.51876/simtek.v10i1.1484.
- [5] D. Zhang, X. Sun, F. Tian, dan S. Zhou, "The impact of integrative leadership on employees' innovation performance in the context of internet-based transition: evidence from China," *Chinese Manag. Stud.*, vol. 15, no. 5, hal. 985–1008, 2021, doi: 10.1108/CMS-05-2020-0214.

- [6] C. Zhang, G. Li, H. Hashimoto, dan Z. Zhang, "Digital Transformation (DX) for Skill Learners: The Design Methodology and Implementation of Educational Chatbot using Knowledge Connection and Emotional Expression," *IEEE Global Engineering Education Conference, EDUCON*, vol. 2022-March. hal. 998–1003, 2022, doi: 10.1109/EDUCON52537.2022.9766384.
- [7] H. Zhan, K. M. Cheng, L. Wijaya, dan S. Zhang, "Investigating the mediating role of self-efficacy between digital leadership capability, intercultural competence, and employability among working undergraduates," *High. Educ. Sci. Work. Learn.*, vol. 14, no. 4, hal. 796–820, 2024, doi: 10.1108/HESWBL-02-2024-0032.
- [8] P. Shudanko, "How to Maintain Business Sustainability and Performance in Dynamic Global Market," *J. Curr. Res. Bus. ...*, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.jcrbe.org/index.php/rbe/article/view/98%0Ahttps://www.jcrbe.org/index.php/rbe/article/download/98/87>.
- [9] M. Al-Okaily, A. A. Al-Qudah, A. F. Alkhwaldi, A. W. Alkhatib, A. Al-Okaily, dan B. Abu-Salih, "Exploring FinTech trends in Jordan: insights from the post-COVID-19 era," *Foresight*, vol. 27, no. 4, hal. 789–819, 2025, doi: 10.1108/FS-09-2022-0097.
- [10] Y. Ariski dan D. Nugrohoseno, "Efek Mediasi Variabel Work Engagement dalam Pengaruh Job Resourcefulness terhadap Individual Crafting dan Collaborative Crafting," *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 9, no. 3. academia.edu, hal. 1032–1047, 2021, doi: 10.26740/jim.v9n3.p1032-1047.
- [11] P. Baudier, G. Kondrateva, C. Ammi, V. Chang, dan F. Schiavone, "Digital transformation of healthcare during the COVID-19 pandemic: Patients' teleconsultation acceptance and trusting beliefs," *Technovation*, vol. 120, 2023, doi: 10.1016/j.technovation.2022.102547.
- [12] M. K. Abouraia, H. M. Galal, dan R. M. Al Morsy, "Impact of Basic Psychological Needs Satisfaction on Employees' Expectations and Intentions to Support Digital Transformation in The Workplace: Applied to The Financial Services Sector," *Proceedings of International Conference on Research in Education and Science*, vol. 10, no. 1. hal. 2632–2656, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85217635910&origin=inward>.
- [13] F. Badia, "The Road to Smart Cities through Sustainability Reporting in Local Public Transport Companies and Local Governments," ... *EMAN Econ. Manag. How to Cope with ...*, 2023, [Daring]. Tersedia pada: https://iris.unimore.it/handle/11380/1338887%0Ahttps://iris.unimore.it/bitstream/11380/1338887/1/EMAN_2023-BoA-WEB.pdf.
- [14] H. Avci, "Exploring Secondary School Teachers' Digital Competence Trajectories: A Phenomenological Narrative Inquiry Approach," *Comput. Sch.*, 2025, doi: 10.1080/07380569.2025.2520786.
- [15] E. M. A. Alhamidi, "Peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja karyawan," *J. Integr. Sumber Daya Mns.*, vol. 1, no. 1, hal. 52–62, 2022, doi: 10.56721/jisdm.v1i1.69.
- [16] A. Al-Madadha, M. H. Al Khasawneh, O. Al Haddid, dan A. S. Al-Adwan, "Adoption of Telecommuting in the Banking Industry: a Technology Acceptance Model Approach," *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, vol. 17. hal. 443–470, 2022, doi: 10.28945/5023.
- [17] E. Makowska-Tłomak, S. Bedyńska, K. Skorupska, dan J. Paluch, "Blended Online Intervention to Reduce Digital Transformation Stress by Enhancing Employees' Resources in COVID-19," *Front. Psychol.*, vol. 13, 2022, doi: 10.3389/fpsyg.2022.732301.
- [18] D. K. Mah dan N. Groß, "Artificial intelligence in higher education: exploring faculty use, self-efficacy, distinct profiles, and professional development needs," *Int. J. Educ. Technol. High. Educ.*, vol. 21, no. 1, 2024, doi: 10.1186/s41239-024-00490-1.
- [19] V. Sabourin, *Strategic Management for the Hospitality and Tourism Industry*. taylorfrancis.com, 2021.
- [20] W. M. E. Salama, H. A. Khairy, R. E. I. Abouelenien, T. M. A. G. Ibrahim, M. A. Suliman, dan H. H. K. A. Elsokkary, "Balancing the burden: How job crafting and technological self-efficacy buffer the effect of AI awareness on emotional exhaustion in hotel enterprises?," *Environ. Soc. Psychol.*, vol. 10, no. 1, 2025, doi: 10.59429/esp.v10i1.3373.
- [21] C. D. Martina, A. Putra, dan ..., "Analisis Prediktif Berbasis AI Pada Inovasi Produk Kuliner di Industri Food And Beverage:

- Study Kasus Pada Sheraton Hotel Senggigi," *Sadar Wisata* ..., 2025, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/wisata/article/view/3282>.
- [22] A. Azhari, M. F. Chadafu, dan Y. Yusniar, "Pengaruh Self Efficacy, Iklim Organisasi, Quality of Work Life Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan," *Among Makarti*, vol. 15, no. 1, 2022, doi: 10.52353/ama.v15i1.224.
- [23] K. N. Ardanti, Farradina Putri, Sulistiowti, "Analisis Pengaruh Efektasi Diri dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih (UPTPSB) Kalimantan Barat," *J. Ekon. Keuang. dan Manaj.*, vol. 20, no. 3, hal. 586–596, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/article/view/77135>.
- [24] I. N. Setiady *et al.*, "Pengaruh Efikasi Diri dan Berbagi Pengetahuan Terhadap Manajemen Pembelajaran dan Dampaknya pada Kinerja," *J. EMAS Ekon. Manaj. Akunt. Kewirausahaan*, hal. 8–16, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.jurnal.lppmpelitabangsa.id/Index.Php/Emas/Article/View/643>.
- [25] Y. Yumhi, "Pengaruh Efikasi Diri, Minat Kerja, Bimbingan Karir Terhadap Kinerja Bripka Polres Lebak," *Asia Pacific J. Manag. Stud.*, vol. 9, no. 1, 2022, doi: 10.55171/apjms.v9i1.632.
- [26] J. S. Jung, H. F. Liu, dan J. Han, "The Effect of Self-Efficacy of Small Business Start-ups in Korea and China on Startup Performance: Focusing on the Mediating Effect of Startup Intention and the Moderating Effect of Digital Transformation," *J. Glob. Bus. Trade*, vol. 18, no. 6, hal. 1–18, 2022, doi: 10.20294/jgbt.2022.18.6.1.
- [27] H. Nuhoğlu, D. B. Şahin Sarkin, dan S. Aşiroğlu, "Digital Transformation in Science Education: Teachers' Self-Efficacy of Distance Learning and Blended Learning Experiences," *Particip. Educ. Res.*, vol. 11, no. 3, hal. 126–145, 2024, doi: 10.17275/per.24.38.11.3.
- [28] V. Najafi, *Exploring Front Desk Employees' Perceptions of Tech-nology in Hotel Information Systems: An Integration of Technology Acceptance and Self-Efficacy Models Tourism Management Description* Najafi, Vida Front Desk Employees' Perceptions of Technology in Hotel , no. May. theses.fi, 2024.
- [29] M. Deja, D. Rak, dan B. Bell, "Digital transformation readiness: perspectives on academia and library outcomes in information literacy," *J. Acad. Librariansh.*, vol. 47, no. 5, 2021, doi: 10.1016/j.acalib.2021.102403.
- [30] J. Jardim, "Entrepreneurial skills to be successful in the global and digital world: Proposal for a frame of reference for entrepreneurial education," *Educ. Sci.*, vol. 11, no. 7, 2021, doi: 10.3390/educsci11070356.
- [31] A. Shirish dan L. Batuekueno, "Technology renewal, user resistance, user adoption: status quo bias theory revisited," *J. Organ. Chang. Manag.*, vol. 34, no. 5, hal. 874–893, 2021, doi: 10.1108/JOCM-10-2020-0332.
- [32] L. Vinet dan A. Zhedanov, "A 'missing' family of classical orthogonal polynomials," *J. Phys. A Math. Theor.*, vol. 44, no. 8, hal. 51–66, 2011, doi: 10.1088/1751-8113/44/8/085201.
- [33] M. Song, "Research on the influence of AI empowerment on the transformation willingness of accountants: Based on multidimensional analysis and empirical testing," *Environ. Soc. Psychol.*, vol. 10, no. 3, 2025, doi: 10.59429/esp.v10i3.3547.
- [34] W. Lin dan X. Hu, "GenAI-Supported Creative Learning in Digital Museum Education: A Case Study of Maritime Art Painting Creation," *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings* . 2025, doi: 10.1145/3706599.3719910.
- [35] A. Thakur, K. Singla, K. Singla, K. A. Mishra, P. Kaur, dan S. Kaur, "An interplay among digital transformation, AI adoption and inclusive education," *Int. J. Educ. Manag.*, 2025, doi: 10.1108/IJEM-11-2024-0686.
- [36] Y. Gupta dan F. M. Khan, "Role of artificial intelligence in customer engagement: a systematic review and future research directions," *J. Model. Manag.*, vol. 19, no. 5, hal. 1535–1565, 2024, doi: 10.1108/JM2-01-2023-0016.
- [37] N. P. Bhojak, M. Momin, D. Jani, dan A. Mathur, "Enhancing teachers' job satisfaction through the artificial intelligence utilization," *J. Appl. Res. High. Educ.*, 2025, doi: 10.1108/JARHE-03-2024-0126.
- [38] B. M. Block, J. Wulfes, dan M. G. Guerne, "Framework Conditions and Strategies for Attracting Young Women To Engineering in Times of Digital and Global Transformation," *SEFI 2024 - 52nd Annual Conference of the European Society for Engineering, Proceedings*:

- Educating Responsible Engineers*. hal. 330–340, 2024, doi: 10.5281/zenodo.14254816.
- [39] M. M. Bshayreh, A. A. Qassim, H. K. Qawqzeh, Y. J. Al Dabbas, dan H. M. Alkarasneh, “The Moderating Effect of Financial Literacy on the Relationship between Financial Technology and Firms’ Performance,” *WSEAS Transactions on Business and Economics*, vol. 22. wseas.com, hal. 754–767, 2025, doi: 10.37394/23207.2025.22.66.
- [40] A. Deroncele-Acosta, A. O. Rojas-Vistorte, A. Sartor-Harada, O. Ulloa-Guerra, R. López-Mustelier, dan A. Cruzata-Martínez, “Positive mental health of Latin American university professors: A scientific framework for intervention and improvement,” *Heliyon*, vol. 10, no. 2, 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e24813.
- [41] A. Faheem, Z. Nawaz, M. Ahmed, H. Haddad, dan N. M. Al-Ramahi, “Past Trends and Future Directions in Green Human Resource Management and Green Innovation: A Bibliometric Analysis,” *Sustainability (Switzerland)*, vol. 16, no. 1. diva-portal.org, 2024, doi: 10.3390/su16010133.
- [42] L. Eger, L. Komarkova, dan D. Egerova, “Employees Ict Self-Efficacy and Uncertainty in the Context of Digital Transformation: Perspective of Three Generational Cohorts,” *Transform. Bus. Econ.*, vol. 22, no. 3, hal. 888–908, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85184399752&origin=inward>.
- [43] L. Gun, S. Z. Imamoglu, H. Turkcan, dan H. Ince, “Effect of Digital Transformation on Firm Performance in the Uncertain Environment: Transformational Leadership and Employee Self-Efficacy as Antecedents of Digital Transformation,” *Sustain.*, vol. 16, no. 3, 2024, doi: 10.3390/su16031200.
- [44] S. Iyanna, P. Kaur, P. Ractham, S. Talwar, dan A. K. M. Najmul Islam, “Digital transformation of healthcare sector. What is impeding adoption and continued usage of technology-driven innovations by end-users?,” *J. Bus. Res.*, vol. 153, hal. 150–161, 2022, doi: 10.1016/j.jbusres.2022.08.007.
- [45] A. Asadi, *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Kota Malang*, vol. 5, no. 1. repository.univ-tridinanti.ac.id, 2017.
- [46] S. Pokhrel, *Hubungan Efikasi Diri dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya*, vol. 15, no. 1. repository.stikvinc.ac.id, 2024.
- [47] F. Yuli Ernawati, A. Novandalina, dan S. Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang, “Membangun Kinerja Bisnis Ukm Melalui Efikasi Diri, Modal Psikologi Dan Literasi Keuangan,” *J. Stie Semarang*, vol. 14, no. 3, hal. 164–173, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/586>.
- [48] J. Chen dan M. Kouhsari, “Demystifying the personal and social forces behind school digital transformation: An analysis of the job demands and resources theory through school leaders,” *Comput. Educ.*, vol. 228, 2025, doi: 10.1016/j.compedu.2024.105232.
- [49] Y. Chen, C. Li, L. Cao, dan S. Liu, “The effects of self-efficacy, academic stress, and learning behaviors on self-regulated learning in blended learning among middle school students,” *Educ. Inf. Technol.*, vol. 29, no. 18, hal. 24087–24110, 2024, doi: 10.1007/s10639-024-12821-w.
- [50] M. Çinibulak dan G. Dağhan, “Examination of digital leadership self-efficacy levels of private hospital managers in the COVID-19 period: Ankara case,” *New Perspectives for Leadership after the COVID-19 Pandemic*. hal. 103–126, 2024, doi: 10.1201/9781032720913-8.
- [51] Z. Y. Sun, J. M. Li, B. Li, dan X. Y. He, “Digital leadership and deviant innovation: the roles of innovation self-efficacy and employee ambitions,” *Curr. Psychol.*, vol. 43, no. 26, hal. 22226–22237, 2024, doi: 10.1007/s12144-024-06030-4.
- [52] D. Qualter, “From Digital Exclusion to Digital Inclusion: Shaping the Role of Parental Involvement in Home-Based Digital Learning—A Narrative Literature Review,” *Computers in the Schools*, vol. 41, no. 2. hal. 120–144, 2024, doi: 10.1080/07380569.2024.2322167.
- [53] J. H. Park, S. J. Kim, dan S. T. Lee, “AI and Creativity in Entrepreneurship Education: A Systematic Review of LLM Applications,” *AI (Switzerland)*, vol. 6, no. 5. 2025, doi: 10.3390/ai6050100.
- [54] R. Liu, J. Long, dan L. Liu, “Why do low power-high status employees in digital teams hide (or not) knowledge? A perspective

- of resource gain–loss,” *Pers. Rev.*, vol. 54, no. 4, hal. 1029–1047, 2025, doi: 10.1108/PR-11-2023-0955.
- [55] Q. Liu dan T. Kamioka, “The effects of employees’ digital growth mindset and supervisors’ coaching behaviour on digital self-efficacy,” *Technol. Soc.*, vol. 81, 2025, doi: 10.1016/j.techsoc.2025.102875.
- [56] M. R. M. Al Humaid Alneyadi dan M. K. Normalini, “Factors Influencing User’S Intention To Adopt Ai-Based Cybersecurity Systems in the Uae,” *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, vol. 18. ijikm.org, hal. 459–486, 2023, doi: 10.28945/5166.
- [57] Z. Ahmad, B. M. AlWadi, H. Kumar, B. K. Ng, dan D. N. Nguyen, “Digital transformation of family-owned small businesses: a nexus of internet entrepreneurial self-efficacy, artificial intelligence usage and strategic agility,” *Kybernetes*, 2024, doi: 10.1108/K-10-2023-2205.
- [58] M. S. Abubakari, “Digital technologies adoption in islamic education for fostering lifelong learning culture: Pilot survey preliminary insights,” *Multi-Industry Digitalization and Technological Governance in the AI Era*. hal. 103–125, 2025, doi: 10.4018/979-8-3373-1681-9.ch005.
- [59] M. S. Alharbi, “Digital transformation and EFL anxiety: A mixed-methods study on the impact of online learning on the language acquisition psychology of Saudi Arabian students,” *Soc. Sci. Humanit. Open*, vol. 12, 2025, doi: 10.1016/j.ssaho.2025.101721.
- [60] S. Annisa, E. Siahaan, dan P. Lumbanraja, “Impact of digital transformation on banking employee performance with self-efficacy as a mediator,” *Probl. Perpect. Manag.*, vol. 22, no. 4, hal. 523–531, 2024, doi: 10.21511/ppm.22(4).2024.39.
- [61] N. K. Dicheva, I. U. Rehman, A. Anwar, M. M. Nasralla, L. Husamaldin, dan S. Aleshaiker, “Digital Transformation in Nursing Education: A Systematic Review on Computer-Aided Nursing Education Pedagogies, Recent Advancements and Outlook on the Post-COVID-19 Era,” *IEEE Access*, vol. 11, hal. 135659–135695, 2023, doi: 10.1109/ACCESS.2023.3337669.
- [62] X. Hu, G. Gong, R. Liu, Q. He, dan X. Yan, “The Impact of Traditional Paternalistic Leadership on Employees’ Innovative Behavior in the Digital Era,” *ACM International Conference Proceeding Series*. hal. 309–315, 2024, doi: 10.1145/3695652.3695680.
- [63] T. Hongisto dan J. Vilko, “The Role of Actor’s Creative Self-efficacy in AI Enabled Value Creation,” *Communications in Computer and Information Science*, vol. 2372 CCIS. hal. 202–222, 2025, doi: 10.1007/978-3-031-80760-2_13.
- [64] E. F. Rusydiyah, H. Asrohah, K. Basyir, M. R. Rahman, dan T. Usagawa, “Structural Model of Digital Transformation Readiness of Indonesian Rural and Urban Science Teachers,” *J. Pendidik. IPA Indones.*, vol. 13, no. 2, hal. 339–357, 2024, doi: 10.15294/0qzkre08.
- [65] S. Sulasis dan W. R. Adawiyah, “Marketing Strategy Implementation, System Managers Adapt and Reshape Business Strategy for Pandemic,” *Pervira Int. J. Econ. Bus.*, vol. 1, no. 1, hal. 8–18, 2021, doi: 10.54199/pijeb.v1i1.41.
- [66] A. Veseli, P. Hasanaj, dan A. Bajraktari, “Perceptions of Organizational Change Readiness for Sustainable Digital Transformation: Insights from Learning Management System Projects in Higher Education Institutions,” *Sustain.*, vol. 17, no. 2, 2025, doi: 10.3390/su17020619.
- [67] K. Zhang, “Teacher adoption of digital education management systems through combined information systems and social cognitive frameworks during post-COVID era,” *Sci. Rep.*, vol. 15, no. 1, 2025, doi: 10.1038/s41598-025-01552-8.
- [68] Q. Zhang, B. Shi, Y. Liu, Z. Liang, dan L. Qi, “The impact of educational digitalization on the creativity of students with special needs: the role of study crafting and creative self-efficacy,” *Humanit. Soc. Sci. Commun.*, vol. 11, no. 1, 2024, doi: 10.1057/s41599-024-03232-w.
- [69] J. Wang, L. Yuan, P. Liu, dan Z. Tan, “Exploring the impact of perceived organizational generativity on employee digital performance: a study of enterprise social media,” *J. Enterp. Inf. Manag.*, 2025, doi: 10.1108/JEIM-12-2024-0683.
- [70] S. M. Tseng, “Determinants of the Intention to Use Digital Technology,” *Inf.*, vol. 16, no. 3, 2025, doi: 10.3390/info16030170.
- [71] S. P. Sari, A. M. Azzahra, F. Tabarudin, I. R. Wati, dan F. Mas’ud, “Kesejahteraan Karyawan: Dukungan Perusahaan Terhadap Kesehatan Mental Karyawan Di Tempat Keja,” *Manaj. Bus. Innov. Conf.*, vol. 7, no. 2023, hal. 591–608, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/article/view/77119>.

- [72] I. M. Sari, F. Arsyad, D. Z. Wyandini, dan ..., "Peran Artificial Intelligence dalam Mendorong Innovative Behavior: Kajian Literatur Sistematis," *J. Psikol.* ..., 2025, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.upi.edu/index.php/insight/article/view/87102>.
- [73] J. Salvadorinho, C. Ferreira, dan L. Teixeira, "Engagement strategies in a digital multigenerational world: insights from multinational companies on unlocking the potential of Human Capital 4.0," *J. Intellect. Cap.*, vol. 26, no. 1, hal. 174–204, 2025, doi: 10.1108/JIC-03-2024-0092.
- [74] M. Panxhi, M. Thanasi-Boçe, dan J. Hoxha, "Digital transformation, entrepreneurial competence, and future job prospects in engineering education," *Cogent Educ.*, vol. 12, no. 1, 2025, doi: 10.1080/2331186X.2025.2526429.
- [75] N. Hikama dan D. B. Tambunan, "Salesperson performance and patronage intention: The role of mediation and moderation analysis," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 28, no. 1. ejournal.uksw.edu, hal. 77–110, 2025, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.uksw.edu/jeb/article/view/12096>.
- [76] A. N. Hidayanto, K. Phusavat, dan S. Kurnia, "Integrating Generative AI into Research-Based Learning for Undergraduate Students: Perceptions, Adoption Drivers, and Its Impact on Research Performance," *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 15721, hal. 17–30, 2025, doi: 10.1007/978-981-96-8430-4_2.
- [77] E. Hoch, K. Scheiter, dan K. Sassenberg, "Promotion focus, but not prevention focus of teachers and students matters when shifting towards technology-based instruction in schools," *Sci. Rep.*, vol. 14, no. 1, 2024, doi: 10.1038/s41598-024-73463-z.
- [78] U. Sekaran dan R. Bougie, "Metode Penelitian Untuk Bisnis. Dalam Metode penelitian Untuk Bisnis," 2, hal. 136, 2017, [Daring]. Tersedia pada: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=2IcBqW0AAAAJ&pagesize=100&citation_for_view=2IcBqW0AAAAJ:ZHo1McVdvXMC.
- [79] M. Haffar *et al.*, "Organizational culture and affective commitment to e-learning' changes during COVID-19 pandemic: The underlying effects of readiness for change," *J. Bus. Res.*, vol. 155, 2023, doi: 10.1016/j.jbusres.2022.113396.
- [80] M. T. Ha, "Digital transformation of lecturers at universities in Hanoi," *Pakistan J. Life Sci. Sci.*, vol. 22, no. 2, hal. 8887–8894, 2024, doi: 10.57239/PJLSS-2024-22.2.00671.
- [81] B. Cheong dan J. Gu, "A Study on the Big 5 Personality Types of B2B Salespeople-Focused on Relationship Building, Communication, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Turnover Intention, Sales Performance," *기업파학신연구*, vol. 47, no. 2, hal. 109–134, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE11826531>.
- [82] Y. Chen, E. C. X. Aw, dan G. W. H. Tan, "Financial empowerment through robo-advisors: understanding the keys to trust and loyalty," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 125, no. 6, hal. 2178–2205, 2025, doi: 10.1108/IMDS-05-2024-0461.
- [83] A. Alviano dan W. Desty Febrian, "Pengaruh Kompensasi, Organizational Justice dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Generasi Milenial (Studi Pada PT. V2 Indonesia)," *J. Humaniora, Ekon. Syariah dan Muamalah*, vol. 2, no. 2, hal. 77–87, 2024, doi: 10.38035/jhesm.v2i2.252.
- [84] S. R. Hanifah dan M. S. Budiani, "Hubungan antara Modal Psikologis dengan Readiness to Change pada Guru Sekolah Dasar Swasta X," *Character J. Penelit. Psikol.*, vol. 11, no. 01, hal. 395–407, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://doi.org/10.26740/cjpp.v11i1.61403>.
- [85] S. Gabriel Wibisono, "Pengaruh Ketidakpuasan Karir terhadap Job Crafting dengan Dukungan Sosial dan Self Efficacy sebagai Variabel Moderator," *J. Indones. Sos. Teknol.*, vol. 3, no. 06, hal. 621–637, 2022, doi: 10.36418/jist.v3i6.438.