

## **ANALISA EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN BERBASIS DIGITAL STUDI KASUS: UNIT DIGITAL OPERATION AND ASSURANCE PT KALIMANTAN AGRO NUSANTARA**

**Irma Maria Dulame<sup>1</sup>, Uyunk Trisandi<sup>2</sup>, Wedia Hastuti<sup>3</sup>, Ida Adhani<sup>4</sup>**  
STIE Bhakti Pembangunan  
[mariadulame.bp28@gmail.com](mailto:mariadulame.bp28@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study analyzes the effectiveness of the use of digital-based employee Performance Management System (SMK) at PT Kalimantan Agro Nusantara, Digital Business Division, Digital Operation and Assurance (DOA) Unit. The main objectives of this study are to observe the effectiveness of the use of digital technology in the employee performance management system, identify factors that influence the implementation of the digital-based employee performance management system, understand the role of digital technology in supporting and improving the effectiveness of the employee performance management system in the Digital Business Division, Digital Operation and Assurance (DOA) Unit of PT Kalianusa Baru and its impact on performance results and organizational efficiency. This research approach uses descriptive qualitative and case studies. Through interview and documentation methods, it is shown that the use of digital technology in employee vocational schools is very effective, because the application of digital technology enables process automation, rapid access to information, data integration, and increases operational efficiency and effectiveness. Factors influencing the implementation of digital-based vocational schools include technology and facility support, effective leadership, a collaborative company culture, employee development through training, as well as network challenges and variations in employee competency backgrounds. The role of digital technology in digital-based vocational schools (SMK) provides faster customer service, employee flexibility in work locations, and higher operational efficiency. This not only impacts overall company performance but also enhances customer satisfaction and employee ability to provide better solutions. In this context, the application of digital technology in performance management demonstrates its crucial role in improving operational efficiency and customer service in the digital era.*

**Keywords:** *Human resource management, Performance management system, Employee performance, and Digital technology.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisa efektivitas pemanfaatan Sistem Manajemen Kinerja (SMK) karyawan berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara, Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance (DOA). Tujuan utama penelitian ini adalah mengobservasi efektivitas pemanfaatan teknologi digital dalam sistem manajemen kinerja karyawan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital, memahami peran teknologi digital dalam mendukung dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen kinerja karyawan di Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance (DOA) PT Kalianusa. Baru serta dampaknya terhadap hasil kinerja dan efisiensi organisasi. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dan studi kasus. Melalui metode wawancara, dan dokumentasi, menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam SMK karyawan sangat efektif, karena penerapan teknologi digital memungkinkan otomatisasi proses, akses cepat terhadap informasi, integrasi data, dan meningkatkan efisiensi dan

efektivitas operasional. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SMK berbasis digital meliputi dukungan teknologi dan fasilitas, kepemimpinan yang efektif, budaya perusahaan yang kolaboratif, pengembangan karyawan melalui pelatihan, serta tantangan jaringan dan variasi latar belakang kompetensi karyawan. Peran teknologi digital dalam SMK berbasis digital memberikan peningkatan layanan pelanggan yang lebih cepat, fleksibilitas karyawan dalam lokasi kerja, dan efisiensi operasional yang lebih tinggi. Hal ini tidak hanya mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi yang lebih baik. Dalam konteks ini, penerapan teknologi digital dalam manajemen kinerja membuktikan perannya yang penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan pelanggan di era digital.

**Kata-kata Kunci:** Manajemen sumber daya manusia, Sistem manajemen kinerja, Kinerja karyawan, dan Teknologi digital

## INTRODUKSI

Perusahaan kini mengadopsi sistem manajemen kinerja digital untuk meningkatkan efisiensi. Sistem ini mencakup tujuan kinerja, evaluasi, umpan balik, pengembangan, dan penghargaan. Hal ini mendukung peningkatan kinerja dan pengembangan karyawan, yang berdampak pada produktivitas perusahaan. Manajemen kinerja adalah proses partisipatif dan sistematis untuk mengelola serta memotivasi kinerja positif karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa perencanaan dalam sistem manajemen kinerja membantu pekerja memahami tugasnya. Integrasi teknologi digital meningkatkan efektivitas, dan perusahaan yang tidak memanfaatkannya berisiko tertinggal dalam persaingan.

Dalam era digital, PT Kalimantan Agro Nusantara memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan. Divisi Digital Business menerapkan sistem manajemen kinerja berbasis digital di Unit Digital Operational and Assurance. Sistem ini lebih unggul dibanding metode manual karena mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi analisis data. Implementasi sistem manajemen kinerja berbasis digital menjadi penting di era digital, termasuk bagi PT Kalimantan Agro Nusantara. Divisi Digital Business memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan pengelolaan kinerja karyawan. Sistem ini meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan responsivitas, serta memperkuat interaksi karyawan dengan pelanggan.

PT Kalimantan Agro Nusantara (Kalianusa) adalah perusahaan perkebunan kelapa sawit yang didirikan pada 14 September 2009, berlokasi di Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur. Merupakan anak perusahaan dari PT Pupuk Kalimantan Timur dan PTPN XIII, Kalianusa mengelola lahan seluas 8.347 Ha di beberapa desa di Kecamatan Bengalon dan Rantau Pulung. Perusahaan ini berawal dari pembangunan kebun plasma tahun 2008, dilanjutkan kebun inti 2009, dan mendirikan pabrik kelapa sawit (PKS) kapasitas 30 Ton TBS/Jam pada 2018. Proses pengolahan dimulai pada 26 Desember 2019, dengan produksi pertama pada 29 Desember 2019. Didukung 728 karyawan, Kalianusa berkomitmen memberikan manfaat bagi karyawan, stakeholder, dan masyarakat sekitar.

Penelitian tentang efektivitas sistem manajemen kinerja berbasis digital dengan AI penting untuk mengukur sejauh mana sistem ini berhasil dalam mencapai tujuan pengelolaan kinerja. Sistem manajemen kinerja digital menjadi kunci dalam pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan kinerja perusahaan. Efektivitas sistem ini sangat penting untuk mendukung produktivitas karyawan, penilaian kinerja yang akurat, serta pemberian penghargaan yang efisien. Teknologi digital juga berperan sebagai solusi atas kelemahan sistem tradisional, dengan meningkatkan akurasi, kecepatan, efisiensi, serta memberikan umpan balik dan rekomendasi pengembangan yang lebih tepat dan relevan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses pengembangan sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara, khususnya Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance. Penelitian juga mengevaluasi dampak positif sistem terhadap produktivitas dan kinerja karyawan, termasuk efisiensi, kualitas, dan kecepatan kerja. Selain itu, penelitian mengkaji tantangan implementasi seperti resistensi, masalah teknis, dan budaya organisasi. Evaluasi efektivitas dilakukan dengan membandingkan kinerja sebelum dan sesudah implementasi serta menilai umpan balik pemangku kepentingan. Terakhir, penelitian mengeksplorasi rencana pengembangan sistem di masa depan, seperti pembaruan teknologi, peningkatan pelatihan, dan penyesuaian proses terhadap kebutuhan bisnis yang berubah.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi tiga pihak. Bagi penulis, penelitian ini mengembangkan kemampuan analisis data, memperluas wawasan tentang sistem manajemen kinerja digital di perusahaan besar, serta menjadi kontribusi ilmiah. Bagi kampus STIE Bhakti Pembangunan, penelitian ini menjadi referensi akademik, memperluas pemahaman tentang manajemen kinerja digital, dan meningkatkan kualitas publikasi ilmiah. Bagi PT Kalimantan Agro Nusantara, hasil penelitian memberikan wawasan tentang efektivitas sistem kinerja digital, membantu merumuskan strategi peningkatan kinerja, serta mendorong pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi dengan mengelola tenaga kerja secara efektif dan efisien. Menurut Hasibuan (2019) dan Badriyah (2019), MSDM adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja dalam organisasi. MSDM memastikan bahwa tenaga kerja yang berkualitas, produktif, dan terlibat aktif dapat memberikan kontribusi optimal. Tujuannya adalah mencapai keseimbangan antara kepentingan perusahaan, karyawan, dan masyarakat dalam rangka mendukung kesuksesan organisasi secara menyeluruh. (Deci, 2024)

Menurut Salju (2023), Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam keberhasilan organisasi. Pertama, manajemen SDM meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengelolaan tenaga kerja yang efisien, yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Kedua, manajer SDM membantu menjaga keharmonisan kerja dengan menangani konflik dan memberikan penghargaan atas kinerja, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Ketiga, mereka meningkatkan kualitas karyawan melalui pelatihan dan pengembangan, serta memberikan umpan balik yang membangun. Keempat, manajemen SDM meningkatkan kepuasan karyawan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan mereka, yang berdampak positif pada loyalitas dan produktivitas. Kelima, manajemen SDM yang efektif berkontribusi pada peningkatan daya saing perusahaan melalui pengembangan kompetensi karyawan. Keenam, manajer SDM juga berperan dalam menjaga kepatuhan perusahaan terhadap hukum ketenagakerjaan, memastikan perlakuan adil bagi karyawan dan menghindari masalah hukum. Dengan demikian, manajemen SDM tidak hanya berdampak pada kinerja internal organisasi, tetapi juga pada posisi kompetitif perusahaan secara keseluruhan. Manajemen SDM menjadi fondasi penting dalam menciptakan tenaga kerja yang berkualitas, lingkungan kerja yang sehat, serta pencapaian tujuan strategis perusahaan secara berkelanjutan. (Albiansyah, 2025)

### **Sistem Manajemen Kinerja**

Manajemen berbasis kinerja muncul dari reformasi *New Public Management* di negara maju sejak 1980-an, dengan fokus pada pengukuran *outcome* sektor publik, bukan hanya input

dan output (Pasolong, 2019). Manajemen kinerja adalah proses holistik dan partisipatif yang bertujuan mengelola dan memotivasi kinerja karyawan secara sistematis dan terorganisir (Tampubolon, 2020). Menurut Sadikin dkk (2020), manajemen kinerja mencakup pemantauan, pengukuran, evaluasi, dan dokumentasi kinerja untuk menilai kontribusi terhadap kemajuan atau kemunduran organisasi.

### **Tujuan dan Sasaran Kinerja**

Menurut Rusyandi & Rachmawati (2017), banyak perusahaan menetapkan target karyawan berdasarkan angka dan kriteria terukur menggunakan metode SMART, yaitu tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan memiliki batas waktu. Sasaran yang jelas lebih memotivasi dibanding target yang tidak terukur. Sasaran kinerja juga memberikan ukuran keberhasilan objektif, memungkinkan karyawan berprestasi mendapat penghargaan, sementara yang memerlukan pelatihan atau penyesuaian peran dapat diarahkan secara tepat. Hal ini mendukung terbentuknya tim kerja yang berkinerja tinggi.

### **Penilaian Kinerja**

Setiap perusahaan memiliki metode penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara periodik, baik bulanan, kuartalan, maupun tahunan. Penilaian ini menggunakan indikator yang disesuaikan dengan target capaian. Menurut Kasmir (2018:185), penilaian kinerja adalah sistem evaluasi terhadap performa individu. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil kerja karyawan dengan standar yang ditetapkan. Jika hasilnya sesuai atau melebihi standar, maka kinerjanya baik; jika tidak, kinerjanya dinilai rendah. Penilaian ini juga mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan potensi individu, sehingga dapat ditindaklanjuti dengan pelatihan. Penilaian kinerja berfungsi sebagai alat pengukuran, panduan tujuan, serta dasar pemberian umpan balik dan penghargaan (Utama et al., 2019). Evaluasi ini penting untuk mengarahkan upaya karyawan secara tepat dan meningkatkan efektivitas pelatihan dan pengembangan sesuai dengan kebutuhan organisasi. (Tukidi, 2024)

### **Mengukur Kinerja Karyawan**

Untuk mengevaluasi kinerja karyawan secara objektif, perusahaan perlu menggunakan satuan ukur konkret berupa dimensi dan indikator kinerja. Dimensi mencerminkan aspek penting dalam penilaian, sementara indikator adalah ukuran spesifik untuk menilai dimensi tersebut. Dengan pendekatan ini, pencapaian kinerja karyawan dapat diukur secara jelas dan terukur. Dimensi dan indikator harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan, peran, dan tujuan organisasi agar penilaian lebih relevan. Penetapan indikator yang tepat memungkinkan manajemen memberikan umpan balik konstruktif serta mengidentifikasi area perbaikan. Robbins (dalam Sopiah & Sangadji, 2018) mengemukakan lima indikator kinerja utama, yaitu: (1) Kualitas, berdasarkan pandangan atasan terhadap hasil kerja; (2) Kuantitas, diukur dari jumlah output; (3) Ketepatan waktu, dilihat dari efisiensi penyelesaian tugas; (4) Efektivitas, terkait pemanfaatan sumber daya; dan (5) Kemandirian, yang mencerminkan komitmen dan tanggung jawab kerja.

### **Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan**

Setiap perusahaan berupaya meningkatkan kinerja karyawan karena kinerja yang baik akan berdampak positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Menurut Ad-Ins (2023), beberapa strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan antara lain: (1) Menerapkan sistem penilaian kinerja berbasis bonus dengan transparansi yang jelas, agar karyawan terdorong mencapai target. (2) Memenuhi hak-hak karyawan seperti gaji tepat waktu, tunjangan, dan jaminan sosial, agar mereka merasa dihargai dan termotivasi. (3) Menyediakan jenjang karier

yang jelas, sehingga karyawan memiliki arah dan semangat untuk berkembang. (4) Membangun keakraban antarkaryawan melalui kegiatan informal seperti gathering atau makan bersama, guna menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. (5) Menggunakan software untuk memantau performa perusahaan secara digital, agar evaluasi kinerja lebih akurat dan real-time. Strategi-strategi ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga mendukung produktivitas dan efektivitas perusahaan secara keseluruhan.

### **Penggunaan Teknologi**

Kemajuan teknologi yang pesat mendorong perusahaan untuk membekali karyawannya dengan pelatihan teknologi guna meningkatkan kualitas kerja. Menurut HRA (2020), pelatihan ini penting bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensi, dan bagi perusahaan untuk mendorong produktivitas. Tanpa kemampuan teknologi yang memadai, produktivitas perusahaan bisa menurun. Beberapa manfaat pelatihan teknologi antara lain: (1) Penghematan uang, karena karyawan lebih terampil dan risiko kesalahan kerja berkurang, sehingga biaya perbaikan menurun. (2) Efisiensi waktu, karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan tepat. (3) Meningkatkan daya saing, karena perusahaan tak perlu merekrut tenaga luar untuk proyek-proyek penting. (4) Meningkatkan kepercayaan diri karyawan, karena mereka merasa lebih kompeten dalam tugasnya. (5) Menguatkan kerja tim, karena pelatihan mendorong interaksi dan kolaborasi lintas divisi, serta membantu karyawan baru beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), digitalisasi adalah proses mengubah media cetak, audio, atau video menjadi bentuk digital untuk keperluan arsip. Siregar (2019) menyebut digitalisasi sebagai perubahan dari bentuk fisik ke virtual. Proses ini tidak menggantikan dokumen asli, tetapi menyesuaikan diri dengan teknologi. Menurut Muhasim (2017), digitalisasi mencerminkan kecerdasan manusia dan membawa manfaat di berbagai aspek kehidupan.

### **Aplikasi Digital**

Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), digitalisasi adalah proses mengubah media cetak, audio, atau video menjadi bentuk digital untuk keperluan arsip. Siregar (2019) menjelaskan bahwa digitalisasi merupakan perubahan dari bentuk fisik menjadi virtual. Proses ini tidak menggantikan dokumen asli, tetapi beradaptasi dengan teknologi. Muhasim (2017) menambahkan bahwa digitalisasi mencerminkan kecerdasan manusia dan memberikan manfaat luas dalam berbagai aspek kehidupan.

### **Peluang dan Tantangan Digitalisasi untuk Masa Kini dan Masa Depan**

Perkembangan era digital telah membawa dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi kini menjadi bagian integral dari aktivitas sehari-hari, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, efisiensi kerja, dan percepatan inovasi. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan, seperti risiko kecanduan teknologi, kehilangan pekerjaan akibat otomatisasi, serta ancaman privasi. Dalam dunia pendidikan, institusi mulai beradaptasi melalui pembelajaran daring berbasis teknologi. Di sektor kerja, otomatisasi dan penggunaan mesin mengubah sistem kerja, menuntut peningkatan keterampilan agar tetap relevan. Media sosial juga berperan besar dalam kehidupan masyarakat, namun penggunaannya yang berlebihan dapat memicu dampak negatif seperti kecanduan dan degradasi relasi sosial. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komprehensif menghadapi tantangan digital, dengan peran aktif pemerintah, institusi pendidikan, dan masyarakat. Edukasi menjadi kunci dalam membangun kesadaran digital, serta mendorong



pemanfaatan teknologi secara bijak. Kolaborasi berbagai pihak akan membantu mengoptimalkan manfaat digitalisasi, sekaligus meminimalkan dampak negatifnya.

## **METODOLOGI**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan jenis studi kasus. Tujuannya untuk memahami secara mendalam implementasi teknologi digital dalam manajemen kinerja karyawan di PT Kalimantan Agro Nusantara, Divisi Digital Business. Metode ini berlandaskan filsafat postpositivisme, menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data, serta bersifat induktif. Penelitian deskriptif berfokus pada gambaran objek berdasarkan data tanpa menitikberatkan hubungan kausal, memungkinkan peneliti mengkaji objek secara lebih luas dan mendalam.

### **Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2018:138). Informan dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan, sehingga dapat memberikan informasi mendalam. Sampel yang digunakan memiliki karakteristik yang sesuai dengan fokus penelitian. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada karyawan, tim support, fasilitator, serta manajemen Customer Care PT Kalimantan Agro Nusantara, Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, literatur, dan situs web yang relevan. Kedua jenis data tersebut digunakan untuk memperkuat hasil analisis dan kesimpulan penelitian.

### **Unit Analisis data**

Unit analisis data dalam penelitian ini mencakup subjek dan objek penelitian. Subjeknya adalah karyawan, manajemen, dan tim support di Unit Digital Operation and Assurance, Divisi Digital Business, PT Kalimantan Agro Nusantara. Sementara objek penelitiannya adalah efektivitas sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital pada unit dan divisi tersebut.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Menurut Sugiyono peneliti adalah alat pengumpul data yang langsung terlibat di lapangan, sehingga memahami kondisi sebenarnya. Peneliti harus memahami masalah yang diteliti dan mampu menyusun alat pengumpulan data, seperti studi kepustakaan dan riset lapangan. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari buku, jurnal, dan internet. Riset lapangan meliputi wawancara dan penyusunan kisi-kisi penelitian untuk memudahkan penggalan data. Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari perpustakaan, situs Kalianusa, dan aplikasi seperti Facebook.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono (2021)) adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, yang meliputi pengorganisasian ke dalam kategori, sintesis, penyusunan pola, dan penarikan kesimpulan agar mudah dipahami. Moleong (2017:280–281) menyebutkan bahwa analisis data adalah proses mengorganisasi dan mengurutkan data ke dalam pola dan kategori agar dapat ditemukan tema dan hipotesis kerja. Penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman, yaitu proses analisis yang dilakukan sejak pengumpulan data berlangsung hingga data mencapai

kejenuhan, secara interaktif dan terus-menerus. Model ini terdiri dari empat tahap: (1) **Pengumpulan Data**, yakni memperoleh informasi seperti visi-misi, struktur organisasi, deskripsi jabatan, dan dokumen pendukung dari PT Kalimantan Agro Nusantara, Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance. (2) **Reduksi Data**, yaitu merangkum dan memfokuskan data sesuai tujuan penelitian. (3) **Penyajian Data**, disusun dalam bentuk narasi, tabel, bagan, atau grafik untuk memudahkan pemahaman. (4) **Penarikan Kesimpulan**, yaitu menjawab rumusan masalah serta menghasilkan temuan baru berupa deskripsi objek yang sebelumnya belum jelas, sehingga hasil penelitian menjadi lebih terarah dan bermakna.

### Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, data dinyatakan valid jika sesuai dengan kenyataan (Sugiyono, 2021). Peneliti menggunakan uji reliabilitas melalui triangulasi, yakni validasi data dari berbagai sumber, metode, dan waktu, meliputi triangulasi sumber dan triangulasi teknis.

## HASIL

### Deskripsi Objek Penelitian

PT Kalianusa, sebagai cucu perusahaan PT Pupuk Indonesia (BUMN), menjalankan penerapan Good Corporate Governance (GCG) mengikuti pola penilaian yang dilakukan oleh PT Pupuk Kaltim. Sebagai tahap awal, dilaksanakan Diagnostik Penerapan GCG tahun 2020 untuk menilai tingkat awal implementasi GCG sesuai ketentuan SK-16/S.MBU/2012. Tujuan utama kegiatan ini adalah meningkatkan kinerja perusahaan, akuntabilitas jangka panjang, dan citra positif. Penilaian mencakup lima aspek utama: komitmen terhadap GCG berkelanjutan, pemegang saham dan RUPS, dewan komisaris, direksi, serta pengungkapan informasi dan transparansi. Penilaian dilakukan melalui review dokumen terhadap 151 parameter, meskipun belum memperhatikan faktor uji kesesuaian. Skoring dilakukan oleh tim dengan proses penjaminan mutu. Hasilnya, penerapan GCG PT Kalianusa tahun 2020 mencapai skor 69%. Diagnostik ini tidak dimaksudkan untuk membandingkan antar organ perusahaan. Selain itu, PT Kalianusa juga menjalankan Corporate Social Responsibility (CSR) melalui program kemasyarakatan untuk menjalin hubungan harmonis dengan stakeholder, mendukung pembangunan sosial, serta mewujudkan masyarakat yang mandiri dan berdaya.

### Produk Unit Digital Operation and Assurance

Unit Digital and Assurance mengimplementasikan CRM digital untuk respons cepat pelanggan melalui BI-FAST. PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business telah menerapkan sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital melalui CRM. Sistem ini memberikan dampak positif, mempermudah layanan pelanggan, memperjelas alur kerja, serta meningkatkan kinerja karyawan melalui automasi dan pemantauan hasil kerja secara langsung dalam satu platform. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh ka Irhamna selaku admin produksi di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi *Digital Business*, Unit *Digital Operation and Assurance*: teknologi digital seperti CRM mempermudah pekerjaan, terutama dalam otomatisasi proses yang sebelumnya manual, seperti memantau hasil kerja harian. CRM menjadi wadah yang menampung data pekerjaan dan memudahkan pengecekan jumlah tiket secara langsung.

Penerapan sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital di Unit Digital Operation and Assurance sangat membantu tim support dalam aktivitas harian. Fitur seperti komunikasi antar tim, absensi fleksibel, serta kemudahan dalam menarik data pelanggan meningkatkan efisiensi dan kolaborasi. Seperti disampaikan oleh Rini (selaku tim *support* di Unit Digital Operation and Assurance, 2024), "Teknologi digital mempermudah komunikasi lintas tim, mengotomatisasi pekerjaan rutin seperti cek absensi, dan memudahkan penarikan data pelanggan. Data ini bisa

digunakan untuk perbaikan ke depan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung kolaborasi antar tim dalam menjalankan tugas sehari-hari secara lebih optimal.”

Manajemen kinerja di Unit Digital Operation and Assurance telah memanfaatkan teknologi digital untuk menggantikan metode manual, baik dalam aspek kuantitatif seperti absensi (menggunakan fingerprint dan workQ) maupun aspek kualitatif. Meskipun berbasis digital, prinsip dasar manajemen kinerja tetap dijaga. Teknologi membantu mengumpulkan dan menganalisis data kinerja secara lebih akurat dan efisien. CRM juga digunakan untuk memantau hasil kerja dan pencapaian karyawan, memungkinkan integrasi data dari berbagai sumber dan memberikan analisis menyeluruh atas kinerja individu maupun tim. Menurut Irhamna (selaku Admin Produksi di Unit Digital *Operation and Assurance*, 2024), manajemen kinerja di unit ini memanfaatkan teknologi digital untuk mengotomatisasi pengukuran hasil kerja, baik kuantitatif seperti kehadiran melalui fingerprint dan workQ, maupun kualitatif melalui CRM. Digitalisasi ini menggantikan proses manual dan meningkatkan efisiensi evaluasi kinerja.

Implementasi sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara, Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance memberikan dampak positif yang signifikan. Pertama, teknologi digital seperti CRM dimanfaatkan untuk mendigitalisasi aspek-aspek penting seperti kehadiran, komunikasi tim, dan pencatatan data pelanggan. Kedua, proses kerja menjadi lebih efisien berkat automasi tugas-tugas rutin seperti pencatatan absensi dan pengolahan data. Ketiga, pengukuran kinerja tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga kualitatif, memungkinkan evaluasi yang lebih menyeluruh. Keempat, akses terhadap informasi menjadi lebih fleksibel dan real-time, mendukung komunikasi tim serta pengambilan keputusan. Kelima, sistem ini membantu karyawan memantau kinerjanya sendiri dan melakukan perbaikan lebih cepat, meningkatkan efektivitas dan kolaborasi. Terakhir, teknologi digital juga berperan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan komunikasi yang lebih responsif dan efisien, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan.

### **Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Manajemen Kinerja Digital di PT Kalianusa**

Dalam implementasi sistem manajemen kinerja berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance, salah satu faktor penghambat adalah jaringan yang tidak stabil. Ketidakstabilan jaringan dapat memperlambat respon karyawan terhadap pelanggan, sehingga mengurangi produktivitas dan berdampak pada penilaian kinerja. Seperti disampaikan oleh Rini (selaku Tim *Support* di Unit *Digital Operation and Assurance*, 2024), “Kalau jaringannya buruk, sistem masuknya telat dan menjadi penghambat kinerja. Respon yang lama bisa dinilai buruk.”

Selain jaringan, sumber daya manusia juga memengaruhi implementasi sistem manajemen kinerja digital di Unit Digital Operation and Assurance. Perbedaan latar belakang, seperti perikanan, manajemen, dan sistem informasi, membuat pemahaman teknologi bervariasi. Meski begitu, perbedaan ini dimanfaatkan untuk saling melengkapi. Faktor lain termasuk keterbatasan perangkat (device) dan kurang terbukanya komunikasi antar tim. Menurut Rini, Tim *Support* di Unit Digital Operation and Assurance, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keefisienan sistem manajemen kinerja digital. Pertama, efektivitas penggunaan teknologi oleh karyawan yang berbeda-beda tingkat pemahamannya. Ada yang semangat namun perangkatnya lambat, seperti laptop yang sering nge-lag, dan ada juga yang teknologinya memadai namun kurang terampil. Kedua, komunikasi antar tim yang belum maksimal juga menjadi hambatan dalam penyampaian informasi. Ketiga, dari sisi perangkat (device), baik software maupun hardware sangat berpengaruh terhadap kinerja. Misalnya, spesifikasi minimal seperti RAM 8GB atau lebih untuk menampilkan data atau grafik dengan optimal. Terakhir, latar



belakang karyawan yang beragam—seperti akuntansi, perikanan, dan manajemen—menjadi kekuatan tersendiri karena dapat saling melengkapi. Perbedaan ini justru membuka peluang untuk saling belajar dan memperkaya wawasan, sehingga mendukung pelaksanaan sistem manajemen kinerja berbasis digital secara lebih efektif. Hal tersebut juga disampaikan Suriani (selaku Karyawan di Unit Digital Operation and Assurance, 2024), kesibukan pribadi seperti urusan keluarga dapat mengganggu fokus kerja dan memengaruhi kinerja karyawan.

Dukungan teknologi, karakter karyawan, serta fasilitas sarana dan prasarana memengaruhi implementasi sistem manajemen kinerja digital. Jika tidak memadai, akan menjadi hambatan. Namun, Unit Digital Operation and Assurance telah menyediakan laptop, ruang kerja nyaman, dan koneksi internet yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas karyawan.

Berdasarkan pemaparan di atas, implementasi sistem manajemen kinerja berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance dipengaruhi oleh faktor penghambat dan pendukung. **Faktor Penghambat:** (1) *Jaringan atau konektivitas* yang tidak stabil menghambat respon karyawan terhadap tiket pelanggan, menurunkan produktivitas dan penilaian kinerja; (2) *Kompetensi karyawan* yang beragam menyebabkan perbedaan kemampuan dalam memahami dan mengadaptasi sistem digital. **Faktor Pendukung:** (1) *Dukungan teknologi* berupa laptop, ruang kerja nyaman, dan koneksi internet yang memadai; (2) *Kepemimpinan efektif* dengan arahan yang jelas terhadap sistem kerja digital; (3) *Budaya perusahaan* yang mendukung komunikasi efektif, seperti kegiatan “Jumat Berkah”; (4) *Pengembangan karyawan* melalui pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan kinerja dalam sistem digital.

### **Peran Teknologi Digital dalam Manajemen Kinerja Karyawan di PT Kalianusa**

Sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital di Unit Digital Operation and Assurance berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Melalui absensi digital dan aplikasi CRM yang terintegrasi, karyawan dapat check-in hanya dengan klik serta merespons tiket pelanggan lebih cepat. Seperti disampaikan oleh Rini (selaku Tim Support di Unit Digital Operation and Assurance, 2024), sistem digital ini membuat pekerjaan lebih mudah dan terorganisir secara efisien melalui platform seperti WorkQ dan BI-Fast.

Implementasi sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital di Unit Digital Operation and Assurance memungkinkan karyawan bekerja lebih efisien. Proses seperti pelacakan hasil kerja, absensi, dan komunikasi tim menjadi otomatis, mengurangi ketergantungan pada tugas manual. Melalui aplikasi atau CRM yang terintegrasi dengan saluran seperti WhatsApp, Telegram, dan E-mail, informasi dapat diakses cepat dan respons terhadap pelanggan menjadi lebih efektif. Beberapa peran penting teknologi digital dalam sistem ini meliputi: (1) **Perencanaan dan Pengelolaan Data:** Mempermudah input dan pengelolaan data, membantu karyawan merancang langkah kerja secara strategis; (2) **Peningkatan Pelayanan:** Mempercepat respons terhadap pelanggan dan meningkatkan kedisiplinan dalam pelayanan; (3) **Monitoring dan Analisis Kinerja:** Memungkinkan evaluasi menyeluruh terhadap performa karyawan, termasuk dalam menangani keluhan pelanggan; (4) **Efisiensi dan Ketepatan Waktu:** Menjamin pelaksanaan tugas tepat waktu dan sesuai SOP; (5) **Pemberian Layanan Terbaik:** CRM dan BI-Fast membantu tim Customer Care memberikan solusi cepat dan tepat untuk pelanggan.

Menurut Rini (selaku Tim Support PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance), peran teknologi digital saat ini sangat penting. Teknologi mendukung input data, perencanaan, dan pelaksanaan tugas secara lebih terarah, khususnya dalam pelayanan pelanggan. Melalui sistem digital, karyawan dapat bekerja lebih cepat, disiplin, dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Teknologi juga memungkinkan pemantauan performa Agent, mulai dari penerimaan komplain, analisis pelanggan, hingga penyelesaian masalah, sehingga layanan kepada pelanggan menjadi lebih optimal dan profesional.

Salah satu aspek penting dari digitalisasi adalah kemampuannya dalam membagikan pengalaman serta praktik terbaik. Unit Digital Operation and Assurance memanfaatkan hal ini dengan membagikan keberhasilan mereka melalui majalah digital divisi, yang dapat diakses oleh unit atau bagian lain di PT Kalianusa. Tujuannya adalah agar pengalaman baik dan budaya kerja digital yang diterapkan dapat diadopsi oleh bagian lain. Teknologi digital seperti fingerprint, WorkQ, dan CRM turut berperan dalam mendukung pekerjaan, mulai dari absensi hingga monitoring kinerja. Selain memudahkan administrasi, teknologi juga memungkinkan fleksibilitas lokasi kerja, termasuk opsi untuk bekerja dari rumah. Meski demikian, kantor tetap menjadi tempat utama dalam menghadapi kondisi darurat seperti pemadaman listrik, karena menyediakan fasilitas dan dukungan teknis yang lebih memadai. Seperti dijelaskan oleh Irhamna (selaku Admin Produksi pada PT Kalianusa, Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance), digitalisasi sangat membantu dan mendorong unit untuk berbagi praktik terbaik, memperkuat kolaborasi lintas unit, serta menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan adaptif terhadap perubahan.

Teknologi digital sangat membantu agen dalam menyelesaikan tugas secara lebih efisien dan efektif melalui proses otomatisasi. Tanpa teknologi, tugas-tugas seperti merespons pertanyaan atau keluhan pelanggan akan memakan waktu lebih lama dan memerlukan lebih banyak tenaga manual. Teknologi memungkinkan agen untuk mengakses data pelanggan, riwayat komunikasi, dan informasi produk secara cepat, sehingga dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan responsif. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Tanpa dukungan teknologi, agen harus mencari informasi secara manual dan menghadapi keterbatasan dalam akses data, yang dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kualitas respon. Sebagaimana disampaikan oleh Suriani (selaku karyawan Unit Digital Operation and Assurance PT Kalianusa) “Adanya teknologi itu mempermudah agent untuk bekerja. Kalau tidak ada teknologi, menurut saya itu justru akan menyulitkan. Teknologi sangat membantu agar pelayanan bisa diberikan lebih cepat dan lebih baik.”

Pengenalan teknologi telah mengubah paradigma kerja dari manual menjadi otomatis, termasuk melalui penerapan alat seperti chatbot yang mampu merespons pertanyaan pelanggan secara otomatis. Proses yang sebelumnya memerlukan intervensi manusia kini dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Dampak utama dari otomatisasi ini adalah peningkatan efisiensi dan produktivitas, karena tugas-tugas rutin dan administratif dapat diselesaikan lebih cepat dan akurat. Chatbot, misalnya, memungkinkan respons pelanggan dalam hitungan detik, tanpa harus menambah jumlah karyawan. Hal ini memberikan manfaat signifikan bagi perusahaan dan pelanggan, seperti peningkatan kualitas layanan dan kemudahan akses informasi. Sebagaimana disampaikan Suriani (selaku karyawan di Unit Digital Operation and Assurance 2024): “Berdampak sangat positif, karena yang tadinya serba manual sekarang udah bisa otomatis gitu. Seperti adanya chatbot.”

Berdasarkan pemaparan di atas, implementasi sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital di Unit Digital Operation and Assurance PT Kalimantan Agro Nusantara, Divisi Digital Business, memiliki dampak positif yang signifikan. Teknologi digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan karyawan. Beberapa poin utama yang dapat disimpulkan adalah: (1)**Efisiensi dan Integrasi**: Penggunaan aplikasi seperti CRM memungkinkan pekerjaan lebih efisien, otomatisasi proses kerja, dan respon cepat terhadap pelanggan; (2)**Peningkatan Pelayanan**: Teknologi seperti chatbot membantu memberikan solusi cepat dan tepat; (3)**Monitoring Kinerja**: Teknologi digital mendukung analisis performa karyawan secara menyeluruh; (4)**Fleksibilitas Lokasi**: Sistem digital memungkinkan kerja jarak jauh, meski kantor tetap dibutuhkan sebagai backup; (5)**Otomatisasi**: Chatbot menggantikan tugas manual, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## Analisis Data dan Pembahasan

Berdasarkan pemaparan data, pemanfaatan Sistem Manajemen Kinerja karyawan berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance memberikan dampak positif signifikan. Automasi proses, akses cepat terhadap informasi, dan integrasi data mendukung efisiensi kerja serta kolaborasi tim. Teknologi digital juga membantu mengotomasi tugas rutin, memperlancar komunikasi, dan meningkatkan kualitas kerja. Selain aspek kuantitatif, sistem ini memungkinkan pengukuran kinerja kualitatif secara akurat, memberikan gambaran menyeluruh terhadap kontribusi karyawan.

Efektivitas pemanfaatan Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Digital memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan di PT Kalimantan Agro Nusantara, Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance. Teknologi digital membantu membuat pekerjaan lebih efisien, praktis, dan memotivasi karyawan karena memudahkan akses informasi real-time, komunikasi yang lancar, serta fleksibilitas kerja. Hal ini memungkinkan karyawan lebih fokus pada tugas yang bernilai tambah dan meningkatkan kualitas layanan.

Sistem digital juga mempercepat respons terhadap pelanggan karena adanya akses mudah terhadap data dan riwayat interaksi. Dampaknya, kepuasan pelanggan meningkat, yang turut mendukung promosi dari mulut ke mulut. Selain itu, integrasi sistem seperti CRM mempermudah analisis dan monitoring kinerja karyawan secara menyeluruh dan akurat, mendukung pengambilan keputusan manajerial yang lebih baik.

Kolaborasi tim meningkat berkat komunikasi yang terintegrasi antar tim, termasuk tim support, melalui berbagai platform. Data pelanggan dari berbagai saluran seperti WhatsApp, Telegram, dan e-mail juga dapat dianalisis lebih dalam untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Penggunaan teknologi seperti fingerprint dan workQ meningkatkan akurasi dan validitas pengukuran kinerja. Sistem ini juga mempermudah pelaporan dan pemantauan secara real-time, sehingga memungkinkan tindak korektif lebih cepat dan berbasis data yang andal.

Implementasi sistem manajemen kinerja berbasis digital menciptakan transparansi dan akuntabilitas, karena karyawan dapat melihat hasil kerja mereka dan memahami dampaknya terhadap tujuan perusahaan. Hal ini menumbuhkan rasa tanggung jawab yang lebih besar. Teknologi digital juga memotivasi karyawan karena mereka dapat melihat kontribusinya secara nyata melalui data sistem. Secara keseluruhan, pemanfaatan sistem digital di PT Kalimantan Agro Nusantara meningkatkan efisiensi operasional, kinerja karyawan, dan kualitas layanan pelanggan secara signifikan.

Implementasi sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital memberikan dampak positif terhadap kolaborasi antar tim dan layanan pelanggan. Komunikasi yang terintegrasi mendorong koordinasi yang lebih baik, meningkatkan efektivitas kerja. Teknologi seperti fingerprint dan workQ meningkatkan akurasi pengukuran, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat. Transparansi dan akuntabilitas juga meningkat karena karyawan dapat memantau kinerjanya sendiri. Di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, sistem ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka, responsif, dan terkoneksi digital. Penerapan teknologi digital mendorong efisiensi, motivasi, serta kepuasan kerja, membawa perusahaan menuju arah yang lebih inovatif dan adaptif.

## Analisis Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Manajemen Kinerja Digital

Berdasarkan pemaparan data, implementasi sistem manajemen kinerja karyawan berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik pendukung maupun penghambat. **Faktor penghambat** mencakup: (1) **Jaringan yang tidak stabil**, yang memperlambat respon karyawan terhadap pelanggan dan dapat menurunkan produktivitas serta penilaian kinerja. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan dapat merusak reputasi perusahaan;

(2)**Kompetensi karyawan**, yang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan yang beragam (misalnya dari bidang perikanan, manajemen, sistem informasi, dll), membuat kecepatan adaptasi terhadap sistem digital menjadi bervariasi. Sementara itu, **faktor pendukung** mencakup: (1)**Dukungan teknologi dan fasilitas**, seperti ketersediaan laptop, ruang kerja nyaman, serta koneksi internet yang memadai; (2)**Kepemimpinan yang efektif**, di mana pimpinan memberikan arahan jelas mengenai sistem yang digunakan sehingga karyawan dapat memahami dan mengimplementasikan tugasnya secara optimal; (3)**Budaya perusahaan**, seperti kegiatan “Jumat Berkah” yang mendorong komunikasi terbuka antara karyawan dan atasan; (4)**Pengembangan karyawan**, melalui pelatihan-pelatihan yang mendukung pemahaman terhadap sistem digital.

Secara keseluruhan, faktor pendukung lebih dominan dibanding faktor penghambat dalam implementasi sistem manajemen kinerja berbasis digital ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah menciptakan lingkungan yang kondusif untuk penerapan sistem digital secara optimal.

### **Analisis Peran Teknologi Digital dalam Sistem Manajemen Kinerja Karyawan**

Berdasarkan analisa data, peran teknologi digital dalam sistem manajemen kinerja karyawan di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance sangat penting dalam mendukung penyelesaian pekerjaan. Teknologi digital seperti aplikasi CRM, absensi digital, dan sistem chat bot telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Aplikasi CRM yang terintegrasi dengan saluran komunikasi seperti WhatsApp dan email mempermudah pengumpulan data, pelacakan kinerja, serta mempercepat respons kepada pelanggan.

Automasi melalui chat bot memungkinkan karyawan fokus pada penyelesaian masalah yang lebih kompleks, sementara sistem otomatis menangani pertanyaan rutin pelanggan. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan potensi promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Teknologi digital juga memungkinkan pengawasan dan analisis kinerja secara akurat, membantu manajemen memahami tren, efektivitas respon terhadap keluhan, dan menentukan langkah perbaikan. Selain itu, sistem ini mendukung fleksibilitas lokasi kerja, termasuk kerja dari rumah, karena data dan sistem dapat diakses secara daring.

Meski begitu, fasilitas kantor tetap dibutuhkan untuk menunjang produktivitas, terutama dalam kondisi darurat. Secara keseluruhan, teknologi digital terbukti menjadi aset strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan di Unit Digital Operation and Assurance.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, implementasi sistem manajemen kinerja berbasis digital di PT Kalimantan Agro Nusantara Divisi Digital Business, Unit Digital Operation and Assurance memberikan dampak positif yang signifikan. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pelanggan serta pengelolaan data yang lebih terstruktur.

Faktor-faktor pendukung seperti dukungan teknologi dan fasilitas, kepemimpinan yang efektif, budaya kerja yang kolaboratif, serta pengembangan karyawan melalui pelatihan berperan penting dalam keberhasilan implementasi sistem ini. Sementara itu, kendala seperti jaringan yang tidak stabil, perbedaan latar belakang kompetensi karyawan, serta komunikasi antar tim yang belum optimal masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Beberapa poin penting kesimpulan meliputi: (1)**Efisiensi dan Produktivitas** meningkat melalui otomatisasi proses kerja (absensi digital, CRM); (2)**Pelayanan pelanggan** menjadi lebih cepat dan responsif melalui penggunaan chatbot dan sistem analisis pelanggan;



(3)**Monitoring dan analisis kinerja** lebih akurat dan valid, memudahkan pengambilan keputusan manajerial; (4)**Fleksibilitas lokasi kerja** didukung teknologi digital, memungkinkan kerja dari berbagai lokasi tanpa menurunkan produktivitas; (5)**Kolaborasi dan komunikasi tim** menjadi lebih efektif melalui sistem terintegrasi; (6)**Motivasi dan kepuasan kerja** meningkat karena karyawan dapat memantau kontribusinya secara langsung.

Secara keseluruhan, teknologi digital menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kinerja, integritas data, dan pelayanan dalam Unit Digital Operation and Assurance.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albiansyah, A. (2025). Analisis Pengaruh Pemasaran Langsung, Kualitas Produk Dan Online Customer Review Terhadap Minat Beli Semua Produk Yang Ditawarkan Pada Live Streaming Tiktok . *Management Research And Business Journal*, 2(21).
- Afandi, & Susilo, G.F (2021). ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENERIMAAN PENGELOLAAN PERMOHONAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIMP3AK) PADA DINAS PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG. KRISNA (*Kumpulan Riset Akuntansi*), 288-296.
- Agustono, S. K., Ristanti, V. E., & Augusta, S. (2023). Efektivitas Digitalisasi Talent Management Terhadap Perencanaan Dan Strategi SDM pada Perusahaan Di Era Digital. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen*, 293-300.
- Choirinisa, A. A., & Ikhwan, K. (2022). PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI. II(5), 483-492.
- Deci, O. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Tahun 2023. *Oktovina Deci*, 2(1), 69–84.
- Ferdian, A., & Rahmawati, A. (2019). PENGARUH BUDAYA DIGITAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM (STUDI KASUS KANTOR BADAN PELAKSANA KEGIATAN YPT). *journal of Management and Business Review*, 129- 148.
- Maesaroh, S., Lubis, R. R., Husna, L. N., Widyaningsih, R., & Susilawati, R. (2022). Efektivitas Implementasi Manajemen Business Intelligence pada Industri 4.0. *ABDI*, III(2).
- Manunggal, N., Santoso, I. T., & Wicaksana, S. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kecerdasan Buatan Terhadap Kinerja Industri Pertahanan. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 111-120.
- Oktaviola, D., & Safrida. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Saku JR dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, V(2), 1060-1070.
- Pratama, I. W., & Sukarno, G. (2021). Analisis Penilaian Kinerja, Reward, dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*, 20-32.
- Rusyandi, D., & Rachmawati, R. (2017). Evaluasi Penilaian Kinerja dengan Menggunakan Metode SMART dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal ISEI (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia)*, 79-87.
- Saleha, S., Siregar, I., Naufal, M., & Dr. Zainarti, M.M. (2023). Dampak Sistem Manajemen Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, IV(6), 1602-1607.



- Salju. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. In Salju, MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (pp. 1-8). Palopo: LPPI UM Palopo.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (10th Ed.). Cv.Alfabeta.
- Tukidi, I. A. D. S. (2024). Analisis Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bimba Aiueo. *Management Research And Business Journal*, 2(1), 101–121.
- Utama, T., Ivone, Han, W. P., Berluidaham, & Megawati. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Dinamika Lubsindo Utama Medan. Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS), 96-98.
- Wong, A. P., Setiawan, A., & Dewi, L. P. (2022). Website Human Resource Information System Dengan Fitur Pengukuran Efektivitas Kinerja Karyawan Pada PT. Deus Digital TranSFormasi Universal. *INFRA*, X(2).