

ANALISIS PENERAPAN DIGITALISASI PENILAIAN KINERJA DARI PERSPEKTIF KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA

Iful Novianto^{1*}, Hendrik Rizqiawan²

^{1,2}Universitas Wijaya Putra, Surabaya

Email Korespondensi: ifulnovianto@uwp.ac.id

ABSTRAK

Metode pada penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data primer yang didapatkan pada penelitian ini berasal dari penggalian atau pengumpulan data yang merupakan hasil wawancara dengan para narasumber atau informan. Populasi yang digunakan ialah para karyawan PT Z yang berada di kota Surabaya. Para informan berjumlah 9 orang yang berasal dari pelbagai level jabatan, antara lain Staf, Supervisor serta level Manager. Kriteria para informan yaitu wanita maupun pria, sedang dan sudah bekerja di PT Z minimal 1 tahun, berusia 20 tahun ke atas, serta pernah ikut serta dalam kegiatan penilaian kinerja. Teknik pemilihan para informan ialah *purposive sampling*. Tahapan-tahapan analisis data terdiri dari kondensasi data, penyajian data yang ditemukan, serta pengambilan kesimpulan. Penerapan digitalisasi pada sistem penilaian kinerja yang diharapkan oleh para karyawan agar dapat meningkatkan kinerja mereka sebagai karyawan PT Z antara lain aplikasi atau sistem penilaian kinerja memiliki tampilan yang menarik, mudah digunakan, fungsional, adanya sosialisasi penggunaan aplikasi atau sistem penilaian kinerja tersebut, bisa diakses PC & Mobile, memiliki fitur pengingat laporan dan penilaian kinerja, dan bisa diakses di semua masing-masing jabatan.

Kata Kunci: Persepsi Karyawan, Penilaian Kinerja, Digitalisasi, Manajemen SDM

ABSTRACT

The method in this study uses a research approach with a qualitative descriptive method. The primary data obtained in this study comes from data collection or gathering, which is the result of interviews with resource persons or informants. The population used consists of employees of PT Z located in Surabaya. The informants consist of 9 people from various job levels, including Staff, Supervisors, and Managers. The criteria for informants are both women and men, who are currently working or have been working at PT Z for at least 1 year, aged 20 years and above, and have participated in performance appraisal activities. The technique for selecting informants is purposive sampling. The stages of data analysis consist of data condensation, presentation of the findings, and drawing conclusions. The implementation of digitalization in the performance appraisal system, as expected by employees to improve their performance as PT Z staff, includes having an application or performance appraisal system that has an attractive interface, is easy to use, functional, provides socialization for using the application or system, can be accessed on PC & Mobile, has features for report and performance appraisal reminders, and is accessible across all job positions.

Keywords: Employee Perception, Performance Evaluation, Digitalization, HR Management

PENDAHULUAN

Sektor perdagangan merupakan salah satu sektor di Surabaya yang menunjukkan adanya ketertarikan dari investor yang signifikan dalam dua tahun terakhir. Sektor perdagangan besar & eceran, bersama dengan sektor reparasi sepeda motor & mobil merupakan jenis lapangan usaha yang mempunyai *share* PDRB tertinggi kota Surabaya, dengan nilai lebih dari 200 triliun rupiah pada tahun 2023 (BPS Kota Surabaya, 2025). Angka ini mencerminkan tingginya permintaan akan perdagangan barang dan layanan perbaikan seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan aktivitas bisnis di Surabaya. Hal ini juga menyiratkan bahwa Surabaya tidak lagi hanya merupakan kota industri, tetapi telah berkembang menjadi kota bisnis dan jasa yang menjadi metropolitan terbesar kedua di Indonesia. Permintaan yang tinggi pada produk yang disediakan oleh pelaku usaha sektor tersebut menunjukkan adanya peluang pasar yang cukup besar. Ukuran pasar dianggap memiliki pengaruh terhadap keputusan investasi dari para investor terutama dari investor asing (Wage, 2020). Terlebih pada sektor sektor perdagangan dan perbaikan/reparasi ini juga memiliki angka PDRB yang cukup tinggi. Pertumbuhan PDRB akan mendorong peningkatan investasi (Wibowo & Mahmud, 2024). Studi lain juga mengungkapkan bahwa produk domestik bruto memiliki dampak yang baik terhadap investasi swasta di Indonesia (Safaruddin et al., 2023). Tren yang positif ini berlanjut pada tahun 2024, ketika investasi di sektor perdagangan dan perbaikan/reparasi melonjak menjadi Rp. 3,62 triliun. Data tersebut menjadikan sektor perdagangan dan perbaikan/reparasi sebagai sektor dengan investasi terbesar ketiga setelah sektor transportasi, pergudangan, serta telekomunikasi dan properti, kawasan industri, serta perkantoran (Mal Pelayanan Publik Surabaya, 2025). Peningkatan yang signifikan ini menunjukkan bahwa sektor ini semakin menjadi fokus utama para investor, sejalan dengan semakin meningkatnya aktivitas ekonomi, daya beli masyarakat, dan tuntutan penggunaan jasa perbaikan kendaraan serta berbagai produk ritel.

Tabel 1. Lima Lapangan Usaha dengan Share PDRB Tertinggi Kota Surabaya, 2023

Kategori	Nilai (Milyar)	Persentase
Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	201.432,93	28,16
Industri Pengolahan	135.434,98	18,93
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	114.627,56	16,03
Konstruksi	64.940,58	9,08

(Sumber data: BPS Kota Surabaya. (2025))

Bank Indonesia (BI) menginformasikan bahwa pada April 2025, penjualan ritel menunjukkan bahwa sebagian besar kota di Indonesia mengalami penurunan setelah periode bulan Ramadan dan Idulfitri. Namun, Surabaya justru mencatat pertumbuhan

penjualan eceran/ritel tahunan sebesar 22,0%, sementara Denpasar tumbuh 6,7%. Kota-kota besar lainnya mengalami penurunan, di mana Jakarta yang turun 25,3%, Manado yang anjlok 19,4%, dan Bandung yang turun 16,8% (Simamora, 2025). Hal tersebut membuktikan bahwa sektor perdagangan ritel di Surabaya berjalan dengan baik dan berpotensi tumbuh tiap tahunnya. Oleh karena itu, para pelaku usaha ritel di Surabaya perlu memperhatikan strategi manajemen yang tepat agar usaha mereka terus beroperasi sebagaimana harapan. Airlangga Hartarto, Menko Perekonomian, menyampaikan bahwa sektor ritel mampu menampung tenaga kerja dengan jumlah yang cukup masif, dan dianggap salah satu sektor perekonomian yang penting karena menjadi tempat untuk menyerap produksi yang berada di dalam negeri (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, 2024). Sebuah penelitian juga menyebutkan bahwa usaha ritel di Indonesia selain dianggap berpotensi memberikan sumbangan yang signifikan pada PDB, juga memiliki kapasitas untuk menyerap dan mengakomodasi banyak tenaga kerja (Soliha, 2008).

Tentu saja, ada banyak keuntungan yang diperoleh dari keberadaan berbagai usaha ritel di Surabaya, asalkan manajemennya dilakukan dengan tepat dan sesuai. Hal ini menjadi keharusan bagi semua pihak terkait, terutama pengelola atau pelaku usaha ritel. Mereka harus mampu mengelola usaha tersebut secara efisien dan efektif. Sebuah penelitian menjabarkan bahwa kinerja pekerja atau karyawan memiliki sumbangsih yang besar terhadap tercapainya kesuksesan atau keberhasilan sebuah usaha (Siddiqui, 2014). Organisasi tidak akan dapat mencapai tujuan dan sasarannya tanpa karyawan. Namun, karyawan membutuhkan sesuatu yang memotivasinya atau yang diharapkan agar mereka termotivasi untuk bekerja untuk kepentingan yang terbaik perusahaan. Hal ini memang menunjukkan langkah yang lebih strategis terhadap kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang berupaya mempertautkan tujuan organisasi dengan kinerja karyawan sebagai individu. Implementasi penilaian kinerja yang tepat dan sesuai dapat secara langsung menjadi motivasi bagi karyawan dalam mencapai tujuan atau *goal* mereka, serta juga secara *indirect* atau tidak langsung bisa menjadi motivasi karyawan untuk menuju tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi (Iqbala et al., 2019).

Penilaian kinerja secara digitalisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi karyawan (Al-kharabsheha et al., 2023). Penggunaan penilaian kinerja digital dipandang berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai atau karyawan (Sumaryono, 2023). Sebuah studi lain juga menyebutkan bahwa digitalisasi penilaian kinerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan baik pada tugas *in-role* bahkan *extra-role* (Haque & Nishat, 2022). Saat ini, digitalisasi telah diidentifikasi dan diyakini sebagai tren pada bidang teknologi yang paling signifikan dalam mentransformasi masyarakat dan bisnis (Reis et al., 2020). Digitalisasi menggambarkan bagaimana teknologi digital atau teknologi informasi dapat digunakan untuk memperbaiki pengelolaan bisnis yang ada (Verhoefa et al., 2021). Melalui digitalisasi, perusahaan atau organisasi mengimplementasikan teknologi digital dalam rangka pengoptimalan proses bisnis yang ada. Hal tersebut memungkinkan terciptanya koordinasi yang lebih efisien antara proses, dan/atau dengan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan melalui peningkatan pengalaman pengguna (Pagani & Pardo, 2017). Organisasi atau perusahaan yang masih menggunakan pendekatan atau sistem konvensional dalam menjalankan proses bisnisnya, perlu mempertimbangkan untuk melakukan transformasi digital. Transformasi digital telah menjadi keharusan bagi sebagian besar organisasi di dunia kita yang terus mengalami perubahan (Gong & Ribiere, 2021). Transformasi digital pada proses bisnis adalah aktivitas penggunaan teknologi digital baru dalam rangka

meningkatkan skala bisnis yang dapat berupa efisiensi operasional proses bisnis atau menciptakan peluang bisnis baru (Horlacher, 2016). Dengan melakukan transformasi digital yang tepat dapat memperbesar peluang perusahaan untuk peningkatan efisiensi operasional dan kinerja organisasi (Al-Ruithe et al., 2018).

PT Z ialah sebuah perusahaan yang beroperasi di kota Surabaya pada jenis sektor ritel modern dan sudah berdiri lebih dari 10 (sepuluh) tahun. Saat ini perusahaan tersebut melakukan penilaian kinerja karyawannya masih berbasis semi digital atau hibrida. Hibrida pada sistem digital atau teknologi informasi adalah gabungan cara pengelolaan sistem konvensional atau analog dengan sistem digital atau teknologi informasi yang terkini (Mulyana et al., 2023). PT Z menggunakan perpaduan antara aplikasi berbasis internet yaitu Google Spreadsheet dengan kertas fisik. Kinerja karyawan setiap bulannya diinput oleh supervisor masing-masing di formulir yang sudah disiapkan pada Google Spreadsheet, kemudian data tersebut dicetak dan dilaporkan kepada bagian SDM. Data kinerja karyawan yang telah diinput oleh supervisor juga dapat dilihat oleh masing-masing karyawan. Hal ini merupakan bentuk komitmen perusahaan terhadap transparansi penilaian kinerja. Oleh karena itu, dirasa perlu melakukan penelitian terkait urgensi digitalisasi penilaian kinerja dari perspektif karyawan pada PT Z. Kesiapan karyawan terkait kompetensi digital juga perlu dipertimbangkan. Meskipun teknologi mampu memberikan manfaat yang baik untuk pengembangan sumber daya manusia, penerapan dan implemmentasi teknologi dalam pengembangan SDM juga menghadirkan rintangan dan tantangan, seperti kebutuhan akan kompetensi baru, perubahan pada *culture* atau budaya organisasi, serta masalah privasi, etika, dan keamanan data. Dengan demikian, diperlukan strategi yang tepat dalam penerapan teknologi di bidang pengembangan SDM agar dapat berkontribusi dan memberikan pengaruh yang positif bagi perusahaan atau organisasi (Nikmah et al., 2023). Dari penjabaran yang sudah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimanakah penerapan digitalisasi penilaian kinerja yang diharapkan oleh karyawan PT Z agar dapat meningkatkan kinerja mereka sebagai karyawan?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi penilaian kinerja yang diharapkan oleh karyawan PT Z agar dapat meningkatkan kinerja mereka sebagai karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian adalah metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif sering dianggap dan dinilai sebagai pendekatan penelitian yang sesuai/relevan dalam mendapatkan informasi terkait pengalaman dan pemahaman dari narasumber atau informan tentang sebuah hal dan kondisi yang diteliti (Kim et al., 2016). Data primer yang didapatkan pada penelitian ini berasal dari penggalan data yang merupakan hasil wawancara dengan para informan. Populasi pada penelitian ini adalah para karyawan PT Z yang berada di kota Surabaya dan informan yang terlibat sejumlah 9 orang. Para informan berasal dari pelbagai level jabatan, mulai dari Staf, Supervisor serta level Manager. Kriteria informan yang terlibat adalah wanita maupun pria, sedang dan sudah bekerja sebagai karyawan di PT Z minimal 1 tahun, berusia 20 tahun ke atas, serta pernah ikut serta dalam kegiatan penilaian kinerja. Teknik pengambilan sampel informan yang dilakukan adalah *nonprobability sampling-purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini berupa

tahapan-tahapan yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data yang ditemukan, serta pengambilan kesimpulan (Miles et al., 2018). Tahapan yang berupa kondensasi data, pada proses pemilihan/penentuan data, pemfokusan data serta penyederhanaan data dari hasil penggalian data yang berupa wawancara, berdasarkan fokus penelitian ini yang telah ditentukan sebelumnya yaitu terkait bagaimana penerapan digitalisasi penilaian kinerja yang diharapkan oleh karyawan PT Z agar dapat meningkatkan kinerja mereka sebagai karyawan.

Tabel 2. Data Informan

No Informan	Inisial Nama	Gender	Usia (Tahun)	Level Jabatan
Informan 1	BGD	Laki-Laki	45	Manager
Informan 2	EN	Laki-Laki	30	Supervisor
Informan 3	FZ	Laki-Laki	34	Supervisor
Informan 4	NT	Laki-Laki	48	Supervisor
Informan 5	HD	Laki-Laki	50	Supervisor
Informan 6	AR	Laki-Laki	43	Staf
Informan 7	EWO	Laki-Laki	46	Staf
Informan 8	GJ	Laki-Laki	31	Staf
Informan 9	SPT	Perempuan	34	Staf

(Sumber data: Diolah)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penggalian data terkait digitalisasi sistem penilaian kinerja pada PT Z, mayoritas informan menganggap bahwa PT Z belum menerapkan digitalisasi secara optimal untuk mendukung peningkatan kinerja mereka. Seperti yang disebutkan oleh Informan 1 (BGD), *“perusahaan belum menerapkan digitalisasi pada sistem penilaian kinerja, masih menggunakan manual software/spreadsheet”*. Informan 6 AR juga memiliki pandangan serupa, *“penilaian kinerja saat ini belum menggunakan sistem digitalisasi secara optimal, format yang digunakan saat ini masih manual dengan menggunakan form worksheet excel”*. Para informan, khususnya yang berada di posisi manajerial, mengharapkan adanya penerapan digitalisasi pada sistem penilaian kinerja di PT Z agar dapat mempermudah mereka dalam melaporkan penilaian kinerja bawahan yang sudah mereka nilai. *“Dengan penerapan digitalisasi yang baik saya harap bisa memberikan penilaian yang objektif dan memudahkan karyawan. Saat ini untuk membuat laporan masih ada unsur manual di mana harus menarik dulu sari sistem kemudian dibuat menggunakan excel, dengan digitalisasi yang bagus diharapkan bisa lebih cepat dan mudah”* kata Informan 4 (NT). *“Digitalisasi (pada penilaian kinerja), menurut saya kedepannya bisa diterapkan oleh perusahaan ya. Karena zaman sekarang penerapan digitalisasi perlu dilakukan agar dapat mengikuti efektivitas pengelolaan perusahaan besar terutama perusahaan yang sudah go public”* tambah Informan 5 (HD). Informan yang berada pada level staf juga menganggap hadirnya sistem sistem penilaian kinerja berbasis digital dapat menjaga kinerja mereka, sebagaimana yang disampaikan oleh Informan 8 (GJ), *“Tentunya dengan kemudahan akses digitalisasi, karyawan akan lebih aware terhadap penilaian kerja sebelumnya dan merespon cepat untuk memperbaiki dan mempertahankan kinerjanya”*. *“Saat ini, sistem penilaian*

kinerja di perusahaan, berjalan semi digital dengan menggunakan format excel. Penerapan digitalisasi secara optimal pada sistem penilaian kinerja karyawan menurut saya dapat meningkatkan kinerja karyawan karena data akan lebih terukur dan atasan bisa memonitor dengan baik. Selain itu, dapat mengurangi penggunaan kertas dan menghemat waktu” tambah Informan 9 (SPT).

Digitalisasi dapat membantu karyawan merasa lebih berdaya, dihargai, dan terhubung dengan perusahaan. Mereka menganggap digitalisasi sebagai hal yang penting keberadaannya jika mampu menyederhanakan pekerjaan mereka dan menghasilkan hasil yang positif (Abhari, 2025). Strategi pengelolaan SDM berbasis digital juga dapat berdampak positif pada motivasi dan keterlibatan karyawan serta retensi pekerja, meningkatkan citra perusahaan sebagai pemberi kerja dan tentunya juga akhirnya pada kinerja perusahaan (Ruiz et al., 2024). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis Elektronik (e-HRM) pada performance management telah memungkinkan organisasi untuk memberikan umpan balik secara lebih sering, meningkatkan partisipasi dan akuntabilitas karyawan (Ullah et al., 2021). Sebuah penelitian menyebutkan bahwa aplikasi berbasis digital yang dapat digunakan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pegawai terbukti mampu meningkatkan motivasi dan kinerja para pegawai atau karyawan (Kurniasih et al., 2022).

Dalam menjalankan sistem penilaian kinerja berbasis digital, beberapa informan memberikan pandangan mereka terhadap bagaimana sebaiknya sistem penilaian kinerja berbasis digital yang diterapkan di PT Z. *“Ya semoga secepatnya ada aplikasi atau software yang bisa memudahkan pengisian data kinerja tiap bulan. Tentunya jika hal tersebut direalisasikan, perlu adanya sosialisasi cara penggunaannya, bisa berupa video yang berisi tutorial”* kata Informan 1 (BGD). *“Terkait penerapan digitalisasi pada penilaian kinerja, sebaiknya aplikasinya bisa diakses menggunakan media PC & Mobile, User interfaceya menarik, mudah digunakan, dan tentunya fungsional. Kemudian perusahaan juga perlu melakukan sosialisasi penggunaan sistem tersebut, paling tidak ada tutorialnya”* ujar Informan 2 (EN). *“Adanya digitalisasi saya rasa dapat membantu penilaian pimpinan setiap bulan. Aplikasi yang membantu monitoring laporan kinerja baik dari sisi karyawan dan pimpinan, adanya jadwal pengumpulan dan plan yang jelas sekaligus remindernya, dan juga aplikasinya bisa diakses oleh segala level jabatan via website & mobile”* tambah Informan 3 (FZ). Apa yang disampaikan oleh Informan 3 (FZ) juga didukung oleh Informan 7 (EWO) bahwa sebaiknya sistem penilaian kinerja menjadi satu kesatuan HRIS (*Human Resource Information System*) dan setiap karyawan bisa mengaksesnya secara langsung.

Fungsional merupakan salah satu kriteria yang vital pada proses evaluasi kinerja. Agar dapat berfungsi secara efektif, hasil evaluasi kinerja harus adil, valid, dan berguna, hal ini yang menjadikan aspek fungsional pada evaluasi kinerja sangat krusial keberadaannya (Sulistiarini & Iriani, 2025). Dalam mendesain penilaian kinerja berbasis digital, pada proses perancangan antarmuka aplikasi penilaian kinerja juga perlu diperhatikan dengan seksama agar para pengguna dapat dengan mudah menggunakan fitur-fitur yang ada (Zulkarnain & Saputri, 2024). Salah satu karakteristik sistem penilaian kinerja digital yang baik adalah terkait kemudahan pengguna untuk mengaksesnya (Djunaedi et al., 2025). Selain kemudahan dalam penggunaan, tampilan aplikasi penilaian kinerja berbasis digital juga perlu dirancang semenarik mungkin (Erialdy et al., 2021). Sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi penilaian kinerja menghasilkan temuan bahwa para responden menganggap tampilan aplikasi yang menarik menjadi salah satu aspek yang memberikan

pengalaman yang positif bagi pengguna (Anggita, & Supratman, 2025). Selain aplikasi atau sistem penilaian kinerja yang memiliki tampilan yang menarik, mudah digunakan dan fungsional, beberapa informan juga mengharapkan adanya sosialisasi atau pelatihan terkait penggunaan aplikasi atau sistem penilaian kinerja berbasis digital yang baru tersebut. Salah satu strategi yang disarankan untuk mengoptimalkan implementasi sistem penilaian kinerja berbasis digital pada perusahaan atau organisasi yang sedang menjalankan transformasi digital adalah intensifikasi dan pemerataan sosialisasi melalui program pelatihan yang komprehensif (Rodliyanto et al., 2025).

Teknologi seluler dapat digunakan untuk membuat *performance management* lebih mudah diakses dan lebih nyaman bagi karyawan. Aplikasi terkait performance management juga memungkinkan karyawan untuk mengakses data kinerja mereka, menetapkan tujuan, dan menerima umpan balik dari perangkat seluler mereka (Mohan & Vasumathi, 2024). Sebuah penelitian juga menunjukkan bahwa penilaian kinerja berbasis web mampu secara efektif mengelola proses penilaian secara digital, memungkinkan para pemimpin untuk memantau kinerja karyawan dan meningkatkan efisiensi (Wirapraja et al., 2025). Aplikasi atau sistem penilaian kinerja berbasis digital yang efektif dapat menyebabkan pegawai atau karyawan lebih memiliki rasa tanggung jawab dan kemandirian terhadap tugas serta pekerjaan mereka. Selain itu, fungsi lainnya adalah sebagai media pengingat untuk pegawai atau karyawan dalam melaporkan atau menyampaikan laporan kinerjanya (Putra & Frinaldi, 2023).

Berdasarkan data dan informasi yang disampaikan oleh para informan, adapun penerapan digitalisasi pada sistem penilaian kinerja yang diharapkan oleh para informan (9 orang) antara lain:

1. Aplikasi atau sistem penilaian kinerja memiliki tampilan yang menarik;
2. Aplikasi atau sistem penilaian kinerja mudah digunakan;
3. Aplikasi atau sistem penilaian kinerja memiliki fungsi yang sesuai kebutuhan (fungsional);
4. Adanya sosialisasi penggunaan aplikasi atau sistem penilaian kinerja tersebut;
5. Aplikasi atau sistem penilaian kinerja bisa diakses PC & Mobile;
6. Aplikasi atau sistem penilaian kinerja memiliki fitur pengingat laporan dan penilaian kinerja.
7. Aplikasi atau sistem penilaian kinerja bisa diakses di semua masing-masing jabatan.

KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi pada sistem penilaian kinerja yang diharapkan oleh para karyawan agar dapat meningkatkan kinerja mereka sebagai karyawan PT Z antara lain berupa aplikasi atau sistem penilaian kinerja memiliki tampilan yang menarik, mudah digunakan, fungsional, adanya sosialisasi penggunaan aplikasi atau sistem penilaian kinerja tersebut, bisa diakses PC & Mobile, memiliki fitur pengingat laporan dan penilaian kinerja, dan bisa diakses di semua masing-masing jabatan. Para pengelola perusahaan di bidang ritel khususnya PT Z dapat memanfaatkan hasil temuan penelitian ini dalam mengelola tenaga kerja atau SDM (sumber daya manusia) khususnya pada sistem penilaian kinerja agar mampu dalam meningkatkan kinerja para pegawai atau karyawan. Jika upaya tersebut terlaksana secara efektif dan baik, maka akan bisa memperbesar potensi dan peluang PT Z dalam meningkatkan efektivitas & efisiensi proses bisnisnya serta menjadi perusahaan yang lebih berkembang. Peningkatan

pendapatan PT Z selain memiliki imbas dan dampak pada kesejahteraan karyawan dan jajaran manajemen, juga berpotensi dalam meningkatkan PAD kota Surabaya. Para akademisi juga dapat menjadikan hasil temuan penelitian ini sebagai referensi atau bahan pertimbangan pada penelitian berikutnya yang memiliki kaitan dengan sistem penilaian kinerja pegawai atau karyawan sebuah organisasi atau perusahaan, khususnya perusahaan yang berada pada sektor perdagangan ritel, dan umumnya pada sektor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abhari, K. (2025). Employee Participation in Digital Transformation: From Digitalization Sentiment to Transformation Predisposition. *Information & Management*, 62, 104212.
- Al-kharabsheha, S. A., Attianya, M. S., Alshawabkeh, R. O. K., Hamadnehc, S. & Alshuridehd, M. T. (2023). The Impact of Digital HRM on Employee Performance Through Employee Motivation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 275–282.
- Al-Ruithe, M., Benkhelifa, E. & Hameed, K. (2018). Key Issues for Embracing the Cloud Computing to Adopt a Digital Transformation: A study of Saudi Public Sector. *Procedia Computer Science*, Vol. 130, 1037–1043.
- Anggita, M., & Supratman, E. (2025). Analisis User Experience Aplikasi E-Kinerja Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Muara Enim Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *PHENOMENON : Multidisciplinary Journal Of Sciences and Research*, 3(02), 105–118.
- BPS Kota Surabaya. (2025). *Statistik Daerah Kota Surabaya 2024*. Surabaya: BPS Kota Surabaya.
- Djunaedi, D., Mustafa, F., Kholil, M., Kristanti, D., Wisnu, B. & Arifin, A. (2025). Analisis Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja Secara Digital, Pelatihan Digital dan Evaluasi Kinerja Terhadap Performa Karyawan pada Industri Manufaktur. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 1437-1445.
- Erialdy, E., Mulyanto, A. I., Prastowo, S. L., & Permana, A. I. (2021). Penilaian Prestasi Kerja Menggunakan Aplikasi Online Pada Pegawai Negeri Sipil. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(1), 136-142.
- Gong, C. & Ribiere, V. (2021). Developing A Unified Definition of Digital Transformation. *Technovation*, Vol. 102.
- Haque, M. A. & Nishat, S. S. (2022). The Impact of HRM Digitalization on Employee Performance in the RMG Industry of Bangladesh. *European Journal of Business and Management Research*, 7(4), 192-198.
- Horlacher, A. (2016). Co-creating value - The Dyadic CDO-CIO Relationship During the Digital Transformation. *AIS eLibrary-Twenty-Fourth European Conference on Information Systems (ECIS)*.
- Iqbala, M. Z., Akbarb, S., Budhwarc, P. & Shahd, S. Z. A. (2019). Effectiveness of Performance Appraisal: Evidence on The Utilization Criteria. *Journal of Business Research*, Vol. 101, 285–299.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI. (2024). Siaran Pers. *Miliki Kontribusi Signifikan bagi Perekonomian Nasional, Menko Airlangga Berharap Sektor Retail Jadi Tulang Punggung di Tengah Ketidakpastian*. 18 April 2024. <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/5715/miliki-kontribusi-signifikan-bagi-perekonomian-nasional-menko-airlangga-berharap-sektor-retail-jadi-tulang>

- panggung-di-tengah-ketidakpastian
- Kim, H., Sefcik, J. S. & Bradway, C. (2016). Characteristics of Qualitative Descriptive Studies: A Systematic Review. *Research in Nursing & Health*, 40(1), 23–42.
- Kurniasih, D., Setyoko, P. I., & Saputra, A. S. (2022). The Influence of Digital Electronic Performance, Competence and Motivation on Government Organization Employees Performance During the Digital Era. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(5), 86-99.
- Mal Pelayanan Publik Surabaya. (2025). *Sektor Perdagangan dan Reparasi Melonjak! Surabaya Kian Kokoh sebagai Pusat Ekonomi*. 13 Maret 2025. <https://mpp.surabaya.go.id/detail-berita-artikel/sektor-perdagangan-dan-reparasi-melonjak-surabaya-kian-kokoh-sebagai-pusat-ekonomi>
- Miles, M., Huberman, A., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.)*. Sage Publication
- Mohan, P. M., & Vasumathi, A. (2024). Technology impact: A study on the performance appraisal process in the IT industry. *Multidisciplinary Reviews*, 7(8), 2024173.
- Mulyana, R., Rusu, L. & Perjons, E. (2023). How Hybrid IT Governance Mechanisms Influence Digital Transformation and Organizational Performance in the Banking and Insurance Industry of Indonesia. *Information Systems Development, Organizational Aspects and Societal Trends (ISD2023 Proceedings)*. Portugal: Instituto Superior Técnico. ISBN: 978-989-33-5509-1.
- Nikmah, W., Mukarromah, A., Widyansyah, D. & Anshori, M. I. (2023). Penggunaan Teknologi Dalam Pengembangan SDM. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 1(5), 366–386.
- Pagani, M. & Pardo, C. (2017). The Impact of Digital Technology on Relationships in A Business Network. *Industrial Marketing Management*, Vol. 67, 185-192.
- Putra, N. R. & Frinaldi, A. (2023). Penilaian Kinerja Pegawai Melalui Penerapan Sistem E-Kinerja di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA)*, 7(1), 12-24.
- Reis, J., Amorim, M., Melão, N., Cohen, Y. & Rodrigues, M. (2020). Digitalization: A Literature Review and Research Agenda. *Proceedings on 25th International Joint Conference on Industrial Engineering and Operations Management – IJCIEOM*. 2020, 443-446.
- Rodliyanto, R., Mustofah, A. & Haryati, E. (2025). Optimalisasi Implementasi Sistem Penilaian Kinerja Elektronik (E-Kinerja) dalam Transformasi Manajemen Kinerja ASN: (Studi Kasus Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo). *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(6), 138–157.
- Ruiz, L., Benitez, J., Castillo, A., & Braojos, J. (2024). Digital Human Resource Strategy: Conceptualization, Theoretical Development, and An Empirical Examination of Its Impact on Firm Performance. *Information & Management*, 61(4), Article 103966.
- Safaruddin, B., Millia, H. & Suriadi, L. O. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Investasi Dalam Negeri di Indonesia. *UT - Economics and Development Studies*, 13(2), 967-977.
- Siddiqui, M. N. (2014). Success of an Organization is a result of Employees Performance. *ASSRJ: Advances in Social Sciences Research Journal*, 1(4), 179-201.
- Simamora, N. (2025). *Penjualan Eceran di Sektor Ritel: Surabaya dan Denpasar Tumbuh*, Jakarta Anjlok. 20 Juni 2025.

- <https://nasional.kontan.co.id/news/penjualan-eceran-di-sektor-ritel-surabaya-dan-denpasar-tumbuh-jakarta-anjlok>
- Soliha, Euis. (2008). Analisis Industri Ritel di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 15(2), 128-42.
- Sulistiari, I., & Iriani, I. (2025). Metode Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Kinerja. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(4), 2547–2561.
- Sumaryono, S. (2023). Digitalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management) dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan In-Role dan Extra-Role di Bisnis Garmen Jadi/Ready Made Garment (RMG). Studi Kasus di Bangladesh. *Jurnal Manajemen Pemasaran Digital (JMPD)*, 2(1).
- Ullah, Z., Ahmad, N., Scholz, M., Ahmed, B., Ahmad, I., & Usman, M. (2021). Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems: The Case of a Non-for-Profit Organization from an Emerging Economy. *Sustainability*, 13(4), 2109.
- Verhoeft, P. C., Broekhuizen, T., Bartb, Y., Bhattacharyaa, A., Donga, J. Q., Fabiana, N. & Haenlein, M. (2021). Digital Transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda. *Journal of Business Research*, Vol. 122, 889–901.
- Wage, S. (2020). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Investasi Asing Langsung di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 5(1), 22–36.
- Wibowo, J. L. U. & Mahmud, A. K. (2024). Analisis Pengaruh Produk Domestik Regional Bruto, Upah dan Pengangguran terhadap Investasi di Wilayah Mamminasata. *ICOR: Journal of Regional Economics*, 4(02), 83–92.
- Wirapraja, A., Basatha, R., & Manggaetan, F. M. (2025). Digitalization of Employee Performance Appraisal System: Ensuring Fairness and Transparency in Human Resource (HR) Practices in Steel Construction Company. *Journal The Winners*, 26(2).
- Zulkarnain, A. & Saputri, C. N. T. (2024). Optimizing Employee Performance Evaluation System for Performance-Based Bonus Allocation in DF Company. *Journal of Indonesian Economic Research*, 2(1), 1–7.