EMANIS
Journal Economic Management and Business
Vol. 5, No. 1, Juni 2026

ANALISIS SISTEM EVALUASI KINERJA BERBASIS DIGITAL DAN *WORK OVERLOAD* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT PLN UP3 LUBUK PAKAM (PENDEKATAN KUALITATIF)

Intania Amanda Putri[1], Putri Yunizar[2], Dewi Nur Aisah[3], Andhika Dharma Putri[4], Dwi Nur Akbar[5], Sari Wulandari[6]
[1,2,3,4,5,6] Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Medan
E-mail: intaniamandaputri@umnaw.ac.id[1], putriyunizar@umnaw.ac.id[2], dewinuraisah@umnaw.ac.id[3], andhikadharmaputri@umnaw.ac.id[4], dwinurakbar@umnaw.ac.id[5], sariwulandari@umnaw.ac.id[6]

Article History:
Received: 21 Mei 2026
Revised: 26 Mei 2026
Accepted: 3 Juni 2026

Keywords: *Digital System, Performance Evaluation, Work Overload, Employee Performance*

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of a digital-based performance evaluation system and work overload in improving employee performance at PT PLN (Persero) UP3 Lubuk Pakam. This research employs a qualitative method using observation and literature review as data collection techniques. The findings indicate that the implementation of a digital-based performance evaluation system has been effective in enhancing efficiency, transparency, and accuracy in assessing employee performance. The system also contributes to improved employee discipline, productivity, and overall work quality. However, some employees experience work overload due to high work targets and the large number of tasks that must be completed within a limited time frame. Work overload can positively affect productivity in the short term; however, if it occurs continuously, it may lead to fatigue, work stress, and a decline in performance quality. Therefore, maintaining a balance between the use of digital systems and proper workload management is essential to achieve optimal employee performance.*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) pada level makro mencakup seluruh individu sebagai penduduk atau warga dalam suatu negara atau area tertentu yang telah mencapai usia kerja, baik yang sudah terlibat dalam pekerjaan maupun yang belum. Sedangkan SDM pada level mikro merujuk kepada individu yang berprofesi atau menjadi bagian dari suatu organisasi, yang dikenal sebagai personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan sejenisnya. Dalam konteks ini, SDM tidak berbeda dari aset yang dikategorikan sebagai alat produksi. Selain itu, SDM bisa dilihat sebagai potensi yang berfungsi sebagai pendorong utama bagi organisasi atau perusahaan (Triansyah, 2024).

Seiring dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang, banyak perusahaan mulai menerapkan sistem digital di berbagai aspek operasional, termasuk sistem penilaian kinerja pegawai. Adopsi teknologi digital dianggap dapat meningkatkan efektivitas kerja, memudahkan proses pengawasan, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Di samping itu, pemanfaatan aplikasi digital di lingkungan kerja dapat membantu pegawai menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efisien, yang pada gilirannya berdampak baik terhadap kinerja.(Ramadhani et al., 2023).

PT. PLN (Persero) UP3 Lubuk Pakam merupakan salah satu unit PLN yang bertanggung jawab terhadap fungsi distribusi listrik kepada masyarakat. Dalam bisnis kelistrikan, posisinya sebagai penghubung (*interface*) antara perusahaan dengan pelanggan. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik, kinerja pegawai dapat dilihat dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam penyediaan listrik untuk menunjang aktivitas sehari-hari maupun kegiatan ekonomi. Pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Lubuk Pakam dituntut untuk mampu mewujudkan visi dan misi perusahaan sebagai perusahaan kelas dunia, sehingga diperlukan peningkatan kinerja yang optimal guna menghasilkan kualitas kerja yang baik.

Walaupun demikian, dalam kenyataannya masih ada berbagai rintangan yang harus dihadapi, terutama berkaitan dengan penerapan sistem penilaian kerja yang berbasis digital serta tingkat beban kerja karyawan. Ini menjadi hal yang krusial untuk diteliti lebih lanjut, karena keseimbangan antara adopsi teknologi dan beban kerja memainkan peran penting dalam mencapai peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Sistem Evaluasi Kinerja Berbasis Digital Dan *Work Overload* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT PLN UP3 LUBUK PAKAM". Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelaksanaan sistem digital dalam penilaian kinerja dan pengaruhnya terhadap beban kerja serta kinerja karyawan.

METODE

Pelaksanaan penelitian ini dalam kurun waktu 1 bulan dimulai dari tanggal 12 januari 2026 – 14 februari 2026 pada PT PLN UP3 Lubuk Pakam yang beralamat di Jl. Medan - Tebing Tinggi, Perbarakan, Kec. Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20551. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan observasi serta kajian pustaka dan kajian literatur sebagai sumber data yang didapatkan, observasi dilakukan terhadap 50 pegawai PLN UP3 Lubuk Pakam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, serta kajian literatur di PT PLN (Persero) UP3 Lubuk Pakam, diperoleh beberapa temuan terkait penerapan

sistem evaluasi kinerja berbasis digital dan work overload dalam meningkatkan kinerja karyawan. penelitian, hindari pengulangan. Hindari membahas sitasi dan literatur yang terlalu luas pada bagian ini.

1. Penerapan Sistem Evaluasi Kinerja Berbasis Digital

Hasil observasi menunjukkan bahwa PT PLN UP3 Lubuk Pakam telah menerapkan sistem evaluasi kinerja berbasis digital melalui penggunaan aplikasi CRM (Customer Relationship Management) yang diakses melalui browser. Sistem ini digunakan untuk mencatat dan memantau aktivitas kerja karyawan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan, penyelesaian keluhan, tindak lanjut permohonan layanan, serta pencapaian target kerja.

Melalui sistem CRM, data aktivitas karyawan terdokumentasi secara otomatis sehingga memudahkan atasan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja secara lebih objektif. Selain itu, penggunaan sistem digital ini membantu mempercepat proses pengolahan data, meningkatkan transparansi penilaian, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat terkait pengelolaan sumber daya manusia (Prameswari & Dwiridotjahjono, 2024).

Pemanfaatan sistem digital dinilai mampu memberikan kemudahan dalam penginputan data, mempercepat proses penilaian, serta meningkatkan transparansi hasil evaluasi. Selain itu, sistem ini juga membantu pimpinan dalam mengambil keputusan terkait kinerja karyawan secara lebih objektif (Ramadhani et al., 2023).

2. Efektivitas Sistem Digital terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil observasi, penggunaan sistem digital memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan di PT PLN UP3 Lubuk Pakam. Karyawan menjadi lebih terarah dalam bekerja karena adanya target kerja yang jelas dan terukur dalam sistem. Selain itu, fitur monitoring secara real-time mendorong peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya produktivitas kerja serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Namun demikian, penggunaan sistem digital juga memiliki beberapa dampak negatif atau kendala. Ketergantungan terhadap sistem menyebabkan aktivitas kerja dapat terganggu ketika terjadi gangguan jaringan internet, error sistem, atau pemeliharaan aplikasi. Selain itu, sebagian karyawan memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan penggunaan teknologi baru, terutama ketika terdapat pembaruan fitur atau perubahan prosedur dalam sistem. Beban administrasi digital juga dapat meningkat karena karyawan harus memastikan seluruh aktivitas kerja terdokumentasi dengan baik di dalam sistem (Amalya et al., 2021)

Meskipun terdapat beberapa kendala, secara keseluruhan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem digital dinilai lebih besar dibandingkan dampak negatifnya, sehingga sistem tersebut tetap efektif dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan.

3. *Work Overload* pada Karyawan

Work overload merupakan kondisi ketika jumlah pekerjaan, target, dan tanggung jawab yang harus diselesaikan karyawan melebihi kapasitas waktu, tenaga, maupun kemampuan yang dimiliki. Dalam lingkungan PT PLN, *work overload* dapat muncul karena tingginya tuntutan pelayanan kepada pelanggan, target operasional perusahaan, serta penyelesaian pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu yang terbatas. Beban kerja yang tinggi tersebut perlu dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan stres kerja maupun

penurunan kinerja karyawan. (Zai et al., 2024).

Tujuan analisis *work overload* adalah untuk mengetahui kesesuaian antara beban kerja yang diberikan dengan kemampuan karyawan sehingga perusahaan dapat menjaga efektivitas dan produktivitas kerja. Dengan mengetahui tingkat *work overload*, manajemen dapat melakukan penyesuaian target, pembagian tugas yang lebih proporsional, serta perencanaan kebutuhan tenaga kerja yang lebih tepat. (Parulian & Sutawijaya, 2020).

Manfaat pengelolaan *work overload* bagi PT PLN adalah membantu meningkatkan produktivitas karyawan, menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan, mengurangi risiko stres kerja, serta mendukung pencapaian target perusahaan secara berkelanjutan. Namun apabila work overload terjadi secara terus-menerus, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kelelahan kerja, stres, dan penurunan kualitas kinerja.

4. Dampak *Work Overload* terhadap Kinerja Karyawan

Work overload yang dialami karyawan PT PLN UP3 Lubuk Pakam memberikan dampak yang beragam karena setiap individu memiliki kemampuan, pengalaman, tingkat adaptasi teknologi, dan strategi pengelolaan stres yang berbeda. Berdasarkan hasil Observasi, sebagian karyawan memandang tingginya beban kerja sebagai tantangan yang dapat meningkatkan motivasi, kedisiplinan, dan produktivitas kerja. Karyawan yang mampu mengelola tekanan kerja dengan baik cenderung lebih fokus dalam menyelesaikan tugas, memiliki kemampuan manajemen waktu yang lebih baik, serta terdorong untuk meningkatkan kompetensi dalam penggunaan sistem digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa *work overload* dalam batas tertentu dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kinerja dan pencapaian target kerja. (Putri & Kustini, 2023).

Namun demikian, sebagian karyawan lainnya merasakan dampak negatif dari *work overload*. Beban kerja yang tinggi, tuntutan penyelesaian tugas yang cepat, serta pemantauan kinerja secara digital yang berlangsung secara terus-menerus dapat menimbulkan kelelahan fisik dan mental. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya stres kerja, berkurangnya konsentrasi, meningkatnya risiko kesalahan dalam pekerjaan, serta menurunnya kepuasan kerja. Apabila berlangsung dalam jangka panjang, *work overload* dapat menyebabkan burnout yang berdampak pada penurunan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. (Sari et al., 2024).

Dalam konteks PT PLN UP3 Lubuk Pakam, keberagaman dampak tersebut menunjukkan bahwa sistem evaluasi kinerja berbasis digital tidak selalu menghasilkan respons yang sama pada setiap karyawan. Sebagian karyawan merasakan peningkatan efektivitas kerja karena adanya kejelasan target dan kemudahan *monitoring*, sedangkan sebagian lainnya merasakan peningkatan tekanan kerja akibat tuntutan kinerja yang lebih terukur dan transparan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengelolaan beban kerja yang proporsional, memberikan dukungan psikologis, serta memastikan bahwa target kerja yang ditetapkan sesuai dengan kapasitas karyawan agar manfaat sistem digital dapat dirasakan secara optimal tanpa menimbulkan dampak negatif yang berlebihan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis sistem evaluasi kinerja berbasis digital dan work overload dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Lubuk Pakam,

dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem evaluasi kinerja berbasis digital telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung proses penilaian kinerja menjadi lebih efektif, terstruktur, dan transparan. Sistem digital juga memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, terutama dalam meningkatkan kedisiplinan, produktivitas, serta kemudahan dalam memantau pencapaian kerja.

Namun demikian, masih ditemukan adanya work overload yang dialami oleh sebagian karyawan akibat tingginya target kerja dan banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital mampu meningkatkan kinerja dalam jangka pendek, beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan, stres kerja, serta penurunan kualitas hasil pekerjaan apabila terjadi secara terus-menerus. Oleh karena itu, keseimbangan antara penerapan sistem digital dan pengelolaan beban kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

Amalya, S. R., Basalamah, M. S. A., Kamidin, M., Murfat, M. Z., & Taufan, R. R. (2021). *Pengaruh Penggunaan Teknologi Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Studi PT . PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan*. *4*(1), 62–67.

Parulian, S., & Sutawijaya, A. H. (2020). *EFFECT OF WORK ENVIRONMENT AND MOTIVATION ON WORKLOAD AND ITS IMPLICATIONS ON EMPLOYEE PERFORMANCE PT. PLN (PERSERO) UP3 KEBON JERUK*. *1*(2), 165–179. https://doi.org/10.31933/DIJDBM

Prameswari, R. B., & Dwiridotjahjono, J. (2024). *Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat*. *2*(3), 146–155.

Putri, T. A. A., & Kustini. (2023). *The influence of work life balance and workload on employee work stress at pt pln (persero) up3 madiun*. *2022*, 600–608.

Ramadhani, L., Putri, D. K., & Zainarti. (2023). *Analisis Penerapan Aplikasi Digital Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Binjai*. *1*(1), 172–180.

Sari, I. M., Perizade, B., & Hadjri, I. (2024). *The Influence of Workload and Compensation on Employee Performance at PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan*. *11*(1), 15–22.

Triansyah, A. A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *1*(1), 11–20.

Zai, H. J., Hia, L., & Silalahi, E. (2024). *THE INFLUENCE OF WORK SPIRIT AND WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. PLN (PERSERO) MEDAN SUNGGAL CUSTOMER SERVICE UNIT*. *2*, 49–58.