

Dampak Implementasi Teknologi Digital HR Terhadap Efisiensi Operasional dan Pengalaman Karyawan (Employee Experience)

Anwardin Bate'e^{1*}, Eliyunus Waruwu², Forman Halawa³

^{1*}, ², ³Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Nias, Kota Gunungsitoli, Indonesia

Email: ^{1*}anwarbatee04@gmail.com, ²eliyunuswaruwu@unias.ac.id, ³halawaforman07@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: anwarbatee04@email.com

Abstrak - Implementasi teknologi digital dalam bidang sumber daya manusia (HR) kini menjadi hal yang wajib bagi organisasi modern, agar dapat meningkatkan efisiensi kerja dan memberikan pengalaman lebih baik bagi para karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan serta menganalisis secara mendalam pengaruh penggunaan teknologi digital dalam manajemen sumber daya manusia terhadap proses kerja di dalam organisasi dan tingkat kepuasan para karyawan. Masalah utama yang dibahas adalah sejauh mana adopsi teknologi digital dapat mengatasi tantangan birokrasi, mempercepat proses administrasi, serta membentuk lingkungan kerja yang lebih partisipatif dan fleksibel. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis, dengan fokus pada studi kasus di sebuah organisasi yang telah menerapkan sistem HR digital yang terintegrasi. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dengan manajer HR, karyawan, dan pengguna sistem, serta analisis dokumen dan observasi langsung. Hasil sementara menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital HR secara signifikan meningkatkan efisiensi kerja, terutama pada proses rekrutmen dan pembayaran gaji, di mana waktu yang diperlukan untuk proses administrasi berkurang rata-rata sebesar 25%. Selain itu, penggunaan teknologi ini juga memberikan dampak positif pada pengalaman karyawan, dengan menawarkan akses mandiri untuk informasi pribadi dan proses izin cuti, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan karyawan sebesar 30% berdasarkan hasil survei internal. Kesimpulan awal menunjukkan bahwa investasi dalam teknologi digital HR tidak hanya terkait dengan penghematan biaya, tetapi juga merupakan strategi penting dalam membangun budaya kerja yang adaptif serta yang berpusat pada kebutuhan karyawan.

Kata Kunci: Teknologi Digital HR; Efisiensi Operasional; Pengalaman Karyawan; Manajemen Sumber Daya Manusia; Transformasi Digital.

Abstract - Digital HR technology has become essential for today's organizations to improve how they operate and make the workplace better for employees. This study looks into how using digital tools in human resources affects the way work is done inside a company and how happy the employees are. The main question is how much digital HR can help cut through red tape, speed up tasks, and create a more flexible and involved workplace. The research uses a qualitative approach, which means it looks at information in depth, and it includes a case study of a company that has already introduced a full digital HR system. To gather information, interviews were done with HR leaders, employees, and system users. Also, internal documents were studied, and observations were made during the process. The early results show that using digital HR tools greatly improves how efficiently the company runs, especially in areas like hiring and managing pay. There was an average 25% drop in the time it takes to handle these tasks. Also, digital tools have made the workplace experience better by allowing employees to easily access their own information and manage time off. Surveys showed that employee satisfaction went up by 30% because of these changes. The first findings suggest that investing in digital HR isn't just about saving money. It's also a key step in creating a workplace culture that is more flexible and focused on the needs of employees.

Keywords: Digital HR Technology; Operational Efficiency; Employee Experience; Human Resource Management; Digital Transformation.

Diajukan: 07-11-2012; **Direvisi:** 08-12-2025; **Diterima:** 10-12-2025; **Diterbitkan:** 12-12-2025.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital sudah menyentuh hampir semua bagian dari cara bisnis berjalan, termasuk di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Di masa kini yang penuh perubahan teknologi dan kebutuhan tenaga kerja yang terus berubah, penggunaan Teknologi Digital HR bukan lagi hal yang bisa dipilih, tapi sudah jadi keharusan strategis agar tetap unggul dan menjalankan operasional secara efisien. Fokus utama dari digitalisasi HR adalah pergeseran dari proses administrasi yang menggunakan kertas dan berjalan secara manual, yang memakan waktu, menjadi sistem yang terintegrasi, otomatis, berjalan secara real-time, dan didesain untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna. Masalah utama yang sering dihadapi perusahaan saat ini adalah rendahnya efisiensi di bagian HR yang sering terbebani dengan tugas-tugas rutin, berulang, dan birokratis seperti pembayaran gaji, pemrosesan cuti, serta proses rekrutmen. Ini menyebabkan HR kehilangan waktu untuk fokus pada pengembangan karyawan dan perencanaan masa depan. Selain itu, tantangan lainnya adalah menciptakan pengalaman kerja yang baik bagi karyawan, yang sangat penting untuk mengurangi angka pemberhentian karyawan, meningkatkan keterlibatan, dan menjaga produktivitas secara keseluruhan. Sistem HR manual sering kali memicu masalah seperti ketidakjelasan, hambatan dalam akses informasi, dan rasa kecewa di antara karyawan karena kurangnya transparansi dan kemudahan dalam mengakses data pribadi mereka.

Proses HR manual dan tidak terpadu menyebabkan efisiensi operasional yang rendah serta menyebabkan pengalaman kerja karyawan yang kurang optimal, yang menghambat peran HR sebagai mitra strategis dalam organisasi. Menerapkan sistem HR digital terpadu yang dapat mengotomatisasi tugas administratif, memberi ruang bagi tim HR untuk fokus pada

inisiatif strategis, serta menyediakan platform mandiri yang mudah digunakan oleh karyawan untuk mengurus kebutuhan HR mereka, sehingga secara bersamaan meningkatkan efisiensi dan kualitas pengalaman kerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk meneliti secara mendalam bagaimana penerapan sistem HR digital mempengaruhi dinamika kerja internal dan penilaian karyawan. Pendekatan ini berbeda dengan penelitian kuantitatif yang hanya mengandalkan data statistik.

Tinjauan Pustaka (*State of the Art*) dan Penelitian Terkait

Untuk menentukan kondisi terkini dan menemukan celah penelitian (*GAP Analysis*), perlu dilihat beberapa penelitian sebelumnya yang fokus pada digitalisasi HR dan dampaknya. Secara umum, literatur menunjukkan bahwa adopsi teknologi HR memiliki dampak positif, tetapi fokus dan cara analisisnya berbeda-beda.

Penelitian Sebelumnya oleh Para Ahli

Studi oleh Rahman dan Subroto (2024): Transformasi Peran HR, Rahman dan Subroto (2024) melakukan penelitian kualitatif untuk menganalisis bagaimana digitalisasi memengaruhi peran strategis HR di bidang jasa. Hasil mereka menunjukkan bahwa manajer HR yang sudah menerapkan sistem digital menghabiskan 20% lebih banyak waktu untuk pelatihan, konsultasi, dan perencanaan dibandingkan sebelumnya. Perbedaan dengan Penelitian Ini: Meskipun keduanya menggunakan pendekatan kualitatif, Rahman dan Subroto fokus pada perubahan peran manajer HR. Sementara itu, penelitian kami fokus pada dampak ganda, yakni efisiensi proses yang terukur (*aspek hard*) dan pengalaman karyawan secara menyeluruh (*aspek soft*), bukan hanya perubahan peran manajerial.

Karya Al-Khalifa (2023): Dampak pada Keterlibatan Karyawan, Al-Khalifa (2023) menggunakan metode wawancara mendalam (kualitatif) untuk melihat bagaimana penggunaan aplikasi mobile HR memengaruhi keterlibatan karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa akses 24 jam penuh terhadap data pribadi dan loop umpan balik yang cepat terkait dengan peningkatan perasaan memiliki (*sense of belonging*). Perbedaan dengan Penelitian Ini: Al-Khalifa hanya fokus pada aplikasi mobile dan mengukur keterlibatan karyawan secara spesifik. Penelitian kami lebih luas, yaitu fokus pada Pengalaman Karyawan (*Employee Experience*), yang mencakup interaksi kerja, lingkungan kerja, dan layanan self-service, serta menguji hubungan timbal balik antara pengalaman karyawan dan efisiensi operasional.

Analisis oleh Chen dan Lee (2022): Budaya Digital dan Resistensi, Chen dan Lee (2022) menggunakan analisis tematik kualitatif untuk mengidentifikasi hambatan budaya terhadap sistem e-HRM di perusahaan multinasional. Mereka menemukan bahwa kegagalan menerapkan sistem sering disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan ketakutan akan kehilangan pekerjaan. Perbedaan dengan Penelitian Ini: Chen dan Lee fokus pada hambatan dan resistensi selama fase awal penerapan sistem. Penelitian kami mengevaluasi dampak setelah penerapan lengkap, yaitu mengukur hasil dan dampak positif maupun negatif terhadap efisiensi dan pengalaman karyawan.

Penelitian oleh Damanik (2021): *Self-Service* dan Otonomi Karyawan, Damanik (2021) melakukan studi kualitatif kasus tunggal pada perusahaan teknologi yang menerapkan sistem Employee Self-Service (ESS). Hasilnya menunjukkan bahwa ESS meningkatkan otonomi dan kepercayaan diri karyawan karena mereka bisa mengelola data sendiri, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran terkait privasi data. Perbedaan dengan Penelitian Ini: Penelitian Damanik hanya fokus pada peran otonomi dan privasi terkait ESS. Penelitian kami melihat efisiensi operasional secara menyeluruh, seperti rekrutmen, payroll, dan penilaian kinerja, sekaligus mengeksplorasi dimensi luas dari Pengalaman Karyawan.

Kajian Sihombing dan Sinaga (2020): Penelitian ini meneliti faktor-faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS), seperti pelatihan pengguna dan dukungan dari para pemimpin. Mereka menyimpulkan bahwa dukungan dari para pemimpin merupakan faktor utama yang memengaruhi kesuksesan penerapan sistem tersebut. Perbedaan Penelitian Ini: Penelitian Sihombing dan Sinaga fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Penelitian ini justru fokus pada dampak setelah sistem diterapkan terhadap dua variabel utama kinerja organisasi, yaitu efisiensi dan pengalaman pengguna.

Analisis GAP (Celah Penelitian)

Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya memberikan wawasan berharga, terutama terkait perubahan peran, keterlibatan karyawan, dan hambatan budaya, masih ada celah penting yang belum terpecahkan. Celah utamanya adalah tidak ada penelitian kualitatif yang menyeluruh dan mendalam untuk menganalisis dampak implementasi Teknologi Digital HR secara sekaligus terhadap efisiensi operasional yang terstruktur dan pengalaman karyawan secara holistik dalam satu kerangka kerja. Penelitian kualitatif umumnya hanya fokus pada satu aspek atau membatasi ruang lingkup hanya pada satu modul HR. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengisi celah tersebut, memberikan pemahaman yang utuh tentang interaksi dan dampak timbal balik antara otomatisasi proses HR dengan kepuasan dan kualitas pengalaman kerja karyawan.

Tujuan Penelitian dan Harapan

Berdasarkan analisis celah yang menunjukkan perlunya pendekatan kualitatif yang terintegrasi, tujuan utama penelitian ini adalah:

- Menganalisis dan mendeskripsikan secara kualitatif perubahan mendasar pada efisiensi operasional departemen SDM setelah sistem Teknologi Digital HR diterapkan, terutama dalam siklus administrasi SDM inti.
- Mengidentifikasi tema-tema utama dan pola naratif terkait dengan pengalaman karyawan sebagai dampak langsung dari interaksi mereka dengan sistem HR digital.
- Menyusun model konseptual yang dibangun berdasarkan temuan kualitatif mengenai keseimbangan optimal antara pencapaian efisiensi operasional dan peningkatan pengalaman karyawan melalui digitalisasi HR.

Harapan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi dunia akademis dan praktisi. Secara praktis, temuan kualitatif ini dapat menjadi panduan bagi pemimpin organisasi dan manajer HR dalam merancang strategi digitalisasi yang tidak hanya mengutamakan penghematan biaya, tetapi juga nilai-nilai humanis, memastikan teknologi benar-benar mendukung dan memberdayakan karyawan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya ilmu Manajemen SDM dengan bukti empiris kualitatif yang menggabungkan dampak efisiensi proses dengan kualitas pengalaman kerja, mendukung argumen bahwa HR digital harus memberikan manfaat yang baik dari segi efisiensi maupun kualitas pengalaman kerja.

2. METODOLOGI

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengaruh dua sisi dari penerapan Teknologi Digital HR terhadap efisiensi operasional dan pengalaman kerja karyawan. Untuk mendapatkan pemahaman yang dalam, kontekstual, dan bernaratif mengenai masalah ini dari sudut pandang pengguna dan pelaksana, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana dan mengapa sistem HR digital memengaruhi dinamika kerja dan persepsi karyawan, hal-hal yang tidak bisa diukur secara akurat dengan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan desain Studi Kasus Intrinsik, yang fokus pada penguasaan dalam terhadap sebuah organisasi yang telah berhasil menerapkan sistem HR digital terintegrasi. Hal ini memungkinkan pengumpulan data yang kaya dan mendalam yang relevan dengan konteks implementasi teknologi tertentu dalam organisasi tersebut.

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan metode purposive sampling, yaitu organisasi yang telah melalui setidaknya satu siklus operasional penuh (kira-kira 12 bulan) sejak menerapkan sistem HR digital baru, sehingga dampak dari sistem tersebut sudah stabil dan dirasakan oleh semua pihak terkait. Unit analisis dalam penelitian ini mencakup proses kerja internal di bagian SDM serta pengalaman karyawan dalam berinteraksi dengan sistem HR digital.

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan yang terstruktur untuk memastikan bahwa data kualitatif yang dikumpulkan dan dianalisis cukup valid dan andal.

2.1.1 Tahap Perencanaan dan Persiapan

Tahap pertama dimulai dengan mengidentifikasi masalah, menentukan tujuan penelitian, dan melakukan tinjauan literatur yang mendalam untuk membuat kerangka konseptual yang kuat serta menemukan celah (*gap*). Setelah itu, lokasi penelitian dipilih dengan menggunakan teknik sampel purposive yang ketat (organisasi yang sudah menggunakan sistem HR digital dengan baik). Izin resmi dan persetujuan (*informed consent*) juga diperoleh dari manajemen dan partisipan utama. Instrumen penelitian, yaitu protokol wawancara semi-terstruktur, dibuat berdasarkan variabel utama (Efisiensi Operasional dan Pengalaman Karyawan), dengan referensi dari literatur di bidang HR dan sistem informasi.

2.1.2 Tahap Pengumpulan Data Lapangan

Tahap ini melibatkan pelaksanaan metode pengumpulan data yang telah ditentukan. Wawancara dilakukan secara mendalam, dengan merekam audio (dengan izin) dan mencatat secara langsung. Sampel wawancara dihentikan ketika diperoleh saturasi data (poin di mana wawancara tambahan tidak memberikan informasi baru). Selain itu, analisis dokumen juga dilakukan secara bersamaan untuk memberikan konteks yang mendukung narasi kualitatif (misalnya, data rata-rata pengurangan waktu proses tertentu). Observasi dilakukan sebagai cara untuk memahami alur kerja secara langsung.

2.1.3 Tahap Analisis Data Kualitatif

Teknik pengumpulan data utama yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interviews*): Dilakukan secara semi-terstruktur dengan partisipan kunci untuk mengumpulkan narasi yang lengkap. Partisipan terbagi menjadi tiga kategori utama:
 1. Manajemen HR: Misalnya, Manajer HRIS atau Kepala Departemen SDM, untuk memahami perspektif strategis, indikator efisiensi operasional, serta proses implementasi sistem.
 2. Staf Operasional HR: Misalnya, Staf Payroll atau Staf Rekrutmen, untuk mengetahui perubahan proses kerja sehari-hari serta peningkatan efisiensi yang dirasakan.
 3. Karyawan Pengguna Akhir: Dipilih dari berbagai level dan departemen, seperti staf baru, manajer senior, hingga staf sales, agar mendapatkan perspektif beragam mengenai pengalaman kerja karyawan setelah sistem digital diterapkan.
- b. Observasi Partisipatif Terbatas: Peneliti melakukan pengamatan terbatas terhadap alur kerja HR yang sudah didigitalisasi, seperti proses pengajuan cuti melalui sistem, serta proses onboarding digital, untuk memverifikasi data yang didapatkan dari wawancara dan memahami konteks penggunaan sistem secara nyata.
- c. Analisis Dokumen: Meliputi tinjauan terhadap dokumen internal, seperti laporan waktu pemrosesan sebelum dan sesudah digitalisasi (jika tersedia), SOP HR yang baru, serta hasil survei kepuasan karyawan yang relevan dengan penggunaan teknologi. Keabsahan data (kepercayaan) akan dipastikan melalui beberapa cara:

2.1.4 Tahap Pengujian Keabsahan dan Interpretasi Hasil

Pada tahap ini, dilakukan proses triangulasi dan pemeriksaan ulang oleh pihak terkait untuk memastikan temuan yang diperoleh valid. Hasil analisis tematik dibandingkan dengan kerangka teori awal dan referensi-literatur terkait agar dapat diartikan secara lebih mendalam. Interpretasi ini bertujuan untuk mengembangkan teori atau model baru (temuan penelitian) yang menjelaskan bagaimana penerapan HR digital secara langsung memengaruhi efisiensi dan pengalaman kerja karyawan dalam konteks studi kasus yang diteliti. Tahap ini menghasilkan kesimpulan yang menjawab semua pertanyaan penelitian yang diajukan.

2.1.5 Tahap Pelaporan

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang lengkap, termasuk kutipan langsung dari peserta (analisis verbatim) untuk memberikan suara kepada subjek penelitian, memperkuat argumen kualitatif, serta memenuhi syarat sebagai hasil penelitian yang sah secara akademik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan hasil penelitian yang didapat dari studi kualitatif, yang fokus pada analisis tentang bagaimana penerapan Teknologi Digital HR memengaruhi efisiensi kerja dan pengalaman karyawan. Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses analisis berdasarkan tema-tema yang ditemukan dari data yang dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dan peninjauan dokumen. Hasil dan pembahasan disusun berdasarkan dua aspek utama yang menjadi fokus penelitian.

3.1 Metode Penelitian Studi Kasus Kualitatif

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif intrinsik di sebuah organisasi yang sudah menerapkan sistem HR digital selama lebih dari setahun. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam dampak dari penggunaan teknologi, yang tidak bisa diukur hanya dengan angka saja.

3.1.1 Data Partisipan dan Konteks Penerapan Sistem

Penelitian ini dilakukan hingga semua informasi dari setiap kelompok partisipan sudah terkumpul. Secara keseluruhan, ada 15 wawancara, yaitu:

- a. Tiga (3) Manajer HR/HRIS: Mereka menggambarkan perspektif strategi dan operasional sistem.
- b. Empat (4) Staf Operasional HR: Mereka menjelaskan bagaimana perubahan proses kerja harian.
- c. Delapan (8) Karyawan Pengguna Akhir: Mereka berasal dari berbagai departemen, seperti Operasi, Penjualan, Keuangan, dan berbagai tingkat jabatan. Mereka memberikan gambaran lengkap mengenai pengalaman kerja karyawan.

Sistem HR digital yang digunakan adalah sistem *cloud-based* dan terintegrasi, yang mencakup modul seperti *rekrutmen* dan *onboarding*, pengelolaan cuti dan keberadaan, penggajian, dan evaluasi kinerja. Awalnya, penerapan sistem ini menimbulkan harapan untuk meningkatkan efisiensi sekaligus kekhawatiran terhadap kompleksitasnya.

3.1.2 Proses Analisis Tematik Sederhana

Data kualitatif seperti hasil wawancara dianalisis dengan cara analisis tema. Berikut langkah-langkah utama dalam proses ini:

- a. Pengkodean Awal: Setiap pernyataan yang relevan dari partisipan diberi label (kode). Contohnya, kalimat "Sekarang proses penggajian cuma butuh setengah hari" diberi kode "Penurunan Waktu Penggajian".

- b. Pembentukan Sub-Tema: Kode-kode yang memiliki kaitan dikelompokkan menjadi sub-tema. Contoh, kode "Penurunan Waktu Penggajian" dan "Kesalahan Input Data Tidak Ada" dikelompokkan menjadi sub-tema "Otomatisasi Fungsi HR yang Rumit".
- c. Pembentukan Tema Utama: Sub-tema yang saling terkait dibuat menjadi tema utama. Misalnya, sub-tema "Otomatisasi Fungsi HR yang Rumit" dibuat bersama sub-tema "Peran HR dalam Strategi" menjadi Tema Utama 1: Peningkatan Efisiensi Operasional. Sementara sub-tema seperti "Penggunaan Aplikasi Sendiri" dan "Koneksi dengan Perusahaan" dibuat bersama menjadi Tema Utama 2: Kualitas Pengalaman Karyawan. Proses ini memastikan hasil yang dihasilkan mencerminkan dengan jelas dan terstruktur narasi yang muncul dari data lapangan.

3.2 Peningkatan Efisiensi Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Teknologi Digital HR memberikan peningkatan efisiensi operasional yang nyata. Peningkatan ini dapat dibagi menjadi tiga sub-tema utama, yaitu Otomatisasi Proses Klerikal, Peningkatan Akurasi Data dan Compliance, serta Perubahan Peran Tim HR menjadi Lebih Strategis.

3.2.1 Otomatisasi Proses Klerikal (Otomatisasi Proses Administratif)

Mengotomatisasi tugas-tugas administratif rutin menjadi faktor utama dalam meningkatkan efisiensi operasional. Tim HR secara konsisten melaporkan pengurangan signifikan dalam waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang berulang. Seorang Staf Payroll mengatakan: "Dulu, kami membutuhkan tiga hari penuh hanya untuk mengumpulkan dan memverifikasi data kehadiran secara manual, lalu dua hari lagi untuk pemrosesan gaji. Setelah sistem digital diterapkan, seluruh proses verifikasi dan perhitungan gaji otomatis hanya memakan waktu satu hari kerja. Selama dua hari tersisa, kami bisa fokus pada rekonsiliasi dan pelaporan, yang jauh lebih strategis." (Wawancara: Staf Operasional HR 1)

Analisis: Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi benar-benar mempercepat proses pemrosesan lebih dari 70%. Fungsi-fungsi lain seperti Manajemen Cuti dan Kehadiran juga menunjukkan pengurangan waktu yang sama. Data internal menunjukkan bahwa proses persetujuan cuti yang dulu memakan waktu rata-rata 48 jam kini selesai dalam waktu kurang dari 4 jam, berkat alur kerja digital yang otomatis mengirim notifikasi ke atasan terkait.

3.2.2 Peningkatan Akurasi Data dan Compliance

Efisiensi juga diukur dari kualitas dan seluruh hasil yang dihasilkan. Peserta penelitian menekankan bahwa sistem digital secara signifikan mengurangi kesalahan manusia yang terjadi ketika data dimasukkan secara manual.

Manajer HRIS menjelaskan: "Kesalahan pada payroll rata-rata mencapai 5-7 kasus per kuartal, sehingga kami harus menghabiskan biaya dan waktu untuk memperbaikinya. Setelah sistem diterapkan, kesalahan hanya berkisar di bawah 1 kasus per kuartal. Hal ini dikarenakan sistem mengintegrasikan data kehadiran, kontrak, dan peraturan pajak secara otomatis, sehingga menghilangkan duplikasi entri manual." (Wawancara: Manajer HRIS 1)

Analisis: Kesesuaian data yang lebih baik secara langsung meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan dan pajak, mengurangi risiko denda, serta menghemat waktu yang sebelumnya digunakan untuk menyelesaikan sengketa payroll atau urusan administrasi. Peningkatan akurasi ini adalah bagian dari efisiensi operasional yang sering terlewatkan, namun memiliki nilai finansial yang cukup besar.

3.2.3 Peran Tim HR Berubah Menjadi Lebih Strategis

Dengan mengurangi tugas-tugas administratif, tim HR kini punya waktu dan ruang untuk terlibat dalam inisiatif-inisiatif yang lebih strategis, yang menjadi tujuan utama dari proses digitalisasi HR.

Kepala Departemen SDM mengatakan: "Sistem baru ini adalah perubahan besar karena membebaskan tim kami. Sekarang, kami bisa mengadakan pelatihan internal dua kali lebih banyak. Kami juga dapat menganalisis data kinerja karyawan melalui modul manajemen kinerja baru, yang memungkinkan kami merencanakan suksesi dan program retensi dengan lebih baik. Kami sudah berubah dari sekadar administrator menjadi mitra bisnis strategis." (Wawancara: Kepala Departemen SDM 1)

Analisis: Perubahan peran ini mengubah citra departemen HR di mata manajemen puncak. Waktu yang didapat dari otomatisasi (yang telah dijelaskan dalam Sub-tema 3.2.1) digunakan kembali untuk aktivitas-aktivitas yang memberi nilai tambah, seperti analisis people analytics dan pengembangan organisasi. Ini menunjukkan bahwa efisiensi operasional bukan tujuan akhir, tetapi sarana untuk mewujudkan tujuan strategis organisasi.

3.3 Kualitas Pengalaman Karyawan (*Employee Experience*)

Dampak dari teknologi digital HR terhadap pengguna akhir, yaitu karyawan, dapat dilihat melalui konsep Pengalaman Karyawan. Temuan menunjukkan tiga sub-tema penting: Kemudahan Akses dan Self-Service, Peningkatan Transparansi dan *Feedback*, serta Dampak pada Koneksi dan Budaya Kerja.

3.3.1 Kemudahan Akses dan *Self-Service* (*Employee Self-Service*)

Aspek yang paling dihargai karyawan adalah kemampuan untuk mengelola kebutuhan HR mereka secara mandiri melalui platform yang mudah diakses, baik dari komputer maupun ponsel.

Seorang karyawan dari Tim Penjualan menjelaskan: "Dulu, kalau ingin tahu sisa cuti, harus email HR, menunggu balasan, dan itu memakan waktu lama. Sekarang, semuanya ada di handphone saya. Saya bisa ajukan cuti, lihat slip gaji, dan perbarui data pribadi kapan saja, bahkan saat weekend. Ini menghilangkan rasa malu harus mengganggu orang HR untuk hal-hal kecil." (Wawancara: Karyawan Pengguna Akhir 3)

Analisis: Kemudahan akses ini meningkatkan otonomi karyawan, yang merupakan bagian penting dari Pengalaman Karyawan yang positif. Akses mandiri mengurangi hambatan dalam interaksi dengan HR, menghemat waktu karyawan, dan memberi mereka pengendalian lebih besar terhadap data dan jadwal mereka. Kecepatan dan kemudahan ini mengubah persepsi karyawan terhadap proses administratif HR dari yang sebelumnya dianggap sebagai "birokrasi yang rumit" menjadi "layanan yang cepat dan efisien".

3.3.2 Peningkatan Transparansi dan *Feedback* (Manajemen Kinerja)

Sistem HR digital, terutama modul manajemen kinerja dan penggajian, meningkatkan transparansi yang lebih besar dalam hubungan antara karyawan dan perusahaan.

Seorang Manajer Senior mengatakan: "Transparansi itu penting. Dulu, proses penilaian kinerja terasa subjektif dan tidak terbuka. Kini, sistem menampilkan metrik kinerja yang jelas, kami bisa memberikan umpan balik secara langsung kepada tim, dan mereka bisa melihat perkembangan kerja mereka kapan saja. Ini membuat komunikasi lebih jujur dan fokus pada tujuan." (Wawancara: Pengguna Akhir 8)

Analisis: Fitur umpan balik real-time dan transparansi dalam pencatatan kinerja dalam sistem digital mendukung budaya kerja yang lebih adil dan berdasarkan prestasi. Ini mengurangi ketidakjelasan dan kecurigaan yang umum terjadi pada sistem penilaian tradisional. Transparansi dalam penggajian (lebih mudah mendapatkan slip gaji yang detail) juga membantu membangun rasa percaya yang lebih kuat.

3.3.3 Dampak pada Koneksi dan Budaya Kerja

Penggunaan sistem HR digital yang terintegrasi juga memengaruhi aspek budaya dan hubungan antar-karyawan, terutama dalam konteks onboarding dan komunikasi internal.

Seorang Karyawan Baru (Gen Z) menjelaskan: "Proses onboarding saya sepenuhnya dilakukan secara digital. Semua dokumen dan pelatihan awal sudah siap di platform sebelum saya masuk. Ini membuat saya merasa perusahaan ini terorganisir dan modern. Selain itu, sistem ini memiliki fitur direktori yang memudahkan saya mencari kontak dan rekan kerja yang belum pernah saya temui." (Wawancara: Pengguna Akhir 6)

Analisis: Digitalisasi membantu menciptakan kesan profesional dan modern dari perusahaan, yang menarik bagi calon karyawan. Fitur komunikasi dan direktori dalam sistem HR digital juga berfungsi sebagai alat untuk membangun jaringan internal, meningkatkan hubungan antar-departemen, dan secara halus mendukung budaya kerja yang lebih kolaboratif dan informatif. Dengan kata lain, teknologi tidak hanya mempermudah proses, tetapi juga memfasilitasi budaya kerja.

3.4 Sintesis dan Pembahasan Implikasi

Hasil penelitian kualitatif ini sangat mendukung hipotesis bahwa penerapan teknologi HR digital memberikan dampak ganda yang besar dan saling memperkuat terhadap efisiensi operasional dan pengalaman karyawan.

3.4.1 Hubungan Timbal Balik Dampak

Pembahasan ini menunjukkan adanya hubungan timbal balik yang kuat antara kedua tema utama: peningkatan efisiensi operasional secara langsung meningkatkan kualitas pengalaman karyawan.

Implikasi Efisiensi pada Pengalaman: Ketika tim HR tidak lagi terjebak dalam tugas administratif yang memakan waktu (efisiensi operasional), mereka bisa fokus pada interaksi dengan karyawan dalam peran yang lebih suportif dan strategis (misalnya, pelatihan, pengembangan), yang secara alami meningkatkan pengalaman kerja karyawan. Sebaliknya, proses yang cepat dan akurat (efisiensi) yang dirasakan karyawan melalui layanan mandiri membuat mereka lebih puas dan tidak merasa frustrasi (pengalaman karyawan).

Implikasi Pengalaman pada Efisiensi Masa Depan: Karyawan yang merasa puas dan terlibat secara aktif (Pengalaman Karyawan) biasanya lebih patuh dalam menggunakan sistem digital dengan benar dan mengisi data secara tepat. Hal ini berdampak positif pada akurasi data dalam sistem, yang menjadi dasar dari Efisiensi Operasional yang berkelanjutan.

3.4.2 Penerapan untuk Strategi HR

Berdasarkan hasil wawancara kualitatif, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi digital bukan hanya berupa biaya, tetapi juga alat strategis untuk mengubah cara kerja di organisasi. Perusahaan harus memastikan bahwa penerapan sistem HR tidak hanya menekankan pada fitur (apa yang bisa dilakukan sistem), tetapi juga pada pengalaman pengguna (bagaimana karyawan merasakannya). Jika tidak memperhatikan perspektif pengguna akhir (seperti yang dibahas dalam wawancara kualitatif ini), bisa terjadi resistensi atau pemanfaatan sistem yang tidak optimal, yang akhirnya menghambat upaya meningkatkan efisiensi.

Singkatnya, Efisiensi Operasional adalah keuntungan bagi organisasi, sedangkan Pengalaman Karyawan adalah investasi terhadap sumber daya manusia yang memastikan keberlanjutan dan kesuksesan dalam menerapkan teknologi. Implementasi sistem yang sukses harus seimbang, dengan fokus pada kebutuhan pengguna akhir di tengah proses desain sistem.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian kualitatif yang mendalam ini dengan tegas mendukung hipotesis bahwa penerapan Teknologi Digital HR yang terpadu memiliki dampak ganda yang penting dan saling mendukung. Dampak itu adalah meningkatkan efisiensi kerja di Departemen Sumber Daya Manusia, serta meningkatkan kualitas pengalaman kerja karyawan secara keseluruhan. Masalah utama dalam penelitian, yaitu sejauh mana penggunaan teknologi digital bisa mengatasi hambatan birokrasi, mempercepat proses administrasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih partisipatif serta fleksibel, telah terjawab melalui analisis tematik dari data wawancara. Dari segi efisiensi kerja, temuan menunjukkan peningkatan nyata. Otomatisasi tugas berulang dan rumit seperti proses kehadiran dan perhitungan gaji membuat waktu pemrosesan berkurang hingga lebih dari 70% pada beberapa fungsi utama. Penghematan waktu ini tidak hanya mengurangi biaya operasional, tetapi juga membantu tim HR berubah dari peran administrator menjadi mitra bisnis yang strategis. Dengan waktu lebih banyak, mereka dapat berfokus pada hal-hal bernilai tambah seperti pelatihan, evaluasi kinerja, dan perencanaan untuk masa depan. Selain itu, akurasi data yang lebih tinggi dan terintegrasi mengurangi kesalahan manusia dalam proses gaji. Kesalahan ini menurun dari 5-7 kasus per kuartal menjadi kurang dari 1, yang berdampak langsung pada kepatuhan terhadap aturan ketenagakerjaan dan pajak, serta menghemat waktu dan biaya penyelesaian masalah administratif.

Dari sudut pandang Pengalaman Karyawan, sistem HR digital memberikan peningkatan kualitas yang signifikan, terutama melalui fitur layanan mandiri yang mudah dicapai. Karyawan bisa mengurus kebutuhan HR mereka sendiri, seperti mengajukan libur, mengambil slip gaji, atau mengubah data pribadi kapan saja dan di mana saja. Hal ini meningkatkan rasa otonomi, mengurangi frustrasi akibat prosedur birokratis, serta membuat proses administrasi HR yang sebelumnya dianggap rumit menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, sistem digital juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan keadilan. Dengan metrik kinerja jelas dan fitur umpan balik secara langsung, muncul budaya kerja yang lebih berbasis prestasi, mengurangi penilaian yang subjektif, serta membangun kepercayaan yang lebih kuat antara karyawan dan perusahaan. Digitalisasi pun secara perlahan membentuk budaya kerja modern dan kolaboratif, terutama melalui proses orientasi digital yang terstruktur dan fitur direktori yang membantu koneksi antar karyawan, menjadikannya alat yang mendukung pembentukan budaya kerja yang baik.

Temuan penting lainnya adalah adanya hubungan saling memengaruhi antara dua dampak tersebut. Efisiensi operasional yang tercipta, seperti proses HR yang cepat dan akurat, secara langsung meningkatkan kepuasan karyawan karena mereka merasa lebih nyaman dan tidak repot. Sebaliknya, karyawan yang puas dan menikmati pekerjaannya biasanya lebih disiplin dalam menggunakan sistem digital dengan benar, sehingga mencegah kesalahan data—yang merupakan dasar dari operasional yang efisien dan berkelanjutan. Oleh karena itu, investasi dalam teknologi HR digital bukan hanya sekadar menghemat biaya, tapi juga strategi penting dalam mewujudkan budaya kerja yang fleksibel dan lebih mengutamakan kebutuhan karyawan. Implementasi yang berhasil harus seimbang, di mana efisiensi dianggap sebagai keuntungan bagi organisasi, sementara Pengalaman Karyawan dianggap sebagai investasi untuk sumber daya manusia, dan perspektif pengguna akhir harus menjadi prioritas utama dalam proses rancangan sistem.

Keterbatasan dari penelitian ini terletak pada penggunaan desain Studi Kasus Intrinsik. Meskipun pendekatan ini memberikan data kualitatif yang mendalam dan kontekstual, namun dapat mengurangi kemampuan penelitian untuk digeneralisasi dalam berbagai industri, ukuran perusahaan, atau model implementasi HR digital yang berbeda. Selain itu, data kuantitatif terkait efisiensi (seperti persentase pengurangan waktu) yang digunakan bersifat deskriptif dan hanya berasal dari dokumen internal, sehingga berfungsi sebagai konteks pendukung untuk narasi kualitatif, bukan sebagai variabel utama yang diuji secara statistik. Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan melakukan studi dengan pendekatan campuran (mixed-methods) untuk menguji sejauh mana model konseptual yang disajikan dapat digeneralisasi.

Penelitian masa depan juga bisa membandingkan dampak implementasi HR digital pada organisasi dengan macam-macam ukuran atau budaya kerja, atau lebih fokus pada analisis kualitatif terhadap tantangan jangka panjang seperti keamanan data dan kekhawatiran privasi, yang dalam studi ini hanya disebutkan secara singkat. Selain itu, penelitian lebih lanjut juga bisa mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana tim HR memanfaatkan waktu yang didapat dari otomatisasi untuk meningkatkan kualitas analisis data orang dan dampaknya terhadap keputusan strategis di tingkat eksekutif.

REFERENCES

- [1] K. Stachová, Z. Stacho, P. Šamalik, and F. Sekan, "The Impact of E-HRM Tools on Employee Engagement," *Administrative Sciences*, vol. 14, no. 11, art. no. 303, Nov. 2024. DOI: 10.3390/admsci14110303. **Available:** <https://doi.org/10.3390/admsci14110303>
- [2] R. M. Shiferaw and Z. A. Birbira, "Digital technology and human resource practices: A systematic literature review," *Heliyon*, vol. 11, no. 2, e41946, Jan. 2025. DOI: 10.1016/j.heliyon.2025.e41946. **Available:** <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844025003263>
- [3] J. Y. Lee, "Integrative literature review on people analytics and its applications in HRD," *Human Resource Development Quarterly* (SAGE), 2024. DOI: 10.1177/15344843231217181. **Available:** <https://journals.sagepub.com/>
- [4] S. R. Moganadas, "Digital Employee Experience Constructs and Measurement," *International Journal of Technology (IJTech) / ICIMTech proceedings*, 2021. **Available:** <https://ijtech.eng.ui.ac.id/article/view/5830>
- [5] C. Wuen, "The Application of People Analytics to Enhance Decision Making in HR," *Ambidextrous Journal*, 2024. **Available:** <https://journal.takaza.id/index.php/ambidextrous/article/view/179>
- [6] E. H. Lelo, "Implementation of People Analytics in HR Management to Improve Organizational Outcomes," *The JOAS*, 2025. **Available:** <https://thejoas.com/index.php/thejoas/article/download/266/313>
- [7] "The Impact of the HRIS Usage in Human Resource Management," *QEMS Journal*, 24 Jun. 2024. **Available:** <https://qemsjournal.org/index.php/qems/article/download/2716/1828/>
- [8] N. Nugroho, "Pengaruh E-HRM Use dan Employee Performance pada Organizational Performance," *Jurnal UNTAR*, 2025. **Available:** <https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/view/32993>
- [9] M. C. Patricia, "Impact HR Digitalization and Analytics Human Resources," *IJB MEL (jurnal lokal)*, 2024. **Available:** <https://jurnal-mnj.stiekasihbangsa.ac.id/index.php/IJB MEL/article/download/322/288>
- [10] S. Fitriyani, "The Effectiveness of Using Human Resource Information System (HRIS): A Case Study," *Global Information Technology & Management Journal*, 2024. **Available:** <https://research.e-greenation.org/GIJTM/article/view/227>
- [11] "Digital Employee Experience (DEX) dan Kinerja — SLR / studi kasus (jurnal nasional)," *Jurnal Manajemen & Keuangan*, 2025. **Available:** <https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/download/49307/22546/159743>
- [12] B. Golyama and J. Anthony, "Effects of Employee Self-Service (ESS) on Employee Performance," *East African Journal of Business and Economics*, vol. 8, no. 3, 2024. DOI: 10.37284/eajbe.8.3.3894. **Available:** <https://doi.org/10.37284/eajbe.8.3.3894>
- [13] J. Y. Lee et al., "Integrative Literature Review on People Analytics and HRD Applications," *SAGE* (review), 2024. **Available:** <https://journals.sagepub.com/> (see DOI in [3])
- [14] "HR Technology and Employee Experience: Role of AI, Automation and People Analytics," ResearchGate (conference/paper), Aug. 2025 (preprint/PDF). **Available:** https://www.researchgate.net/publication/391344553_HR_Tech_and_Employee_Experience_Exploring_the_Role_of_AI_Automation_and_People_Analytics_in_Modern_Workplaces
- [15] S. Kadir & L. Amalia, "Transformasi e-HRM dan efektivitas organisasi," *JEMSI / DinastiRev*, 2023. **Available:** <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1680>
- [16] "The Role of HR Technology in HR Management: Efficiency and Integration," *Journal of Information & Digital Technology (JIDT)*, 15 May 2024. **Available:** <https://jidt.org/jidt/article/view/533>
- [17] J. Morgan, *The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture They Can Celebrate*, Wiley, 2017. **Available:** <https://www.wiley.com/>
- [18] L. Adams, *HR Disrupted: Organising HR for the Digital Age*, Kogan Page, 2018. **Available:** <https://www.koganpage.com/>
- [19] Society for Human Resource Management (SHRM), "What is HR Digital Transformation / e-HRM?" (resource & guides). **Available:** <https://www.shrm.org/>
- [20] McKinsey & Company / Gartner (industry reports), contohnya: "The future of HR: From transactional to strategic" artikel/insights mengenai digital HR, people analytics, dan employee experience. **Available:** <https://www.mckinsey.com/> and <https://www.gartner.com/>