ASBTRAK

ADRI DRAJAT. 2026. *Dampak Transformasi Digital dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Operasional PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Syarifuddin Sulaiman dan Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi kinerja operasional pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yaitu pegawai yang terlibat dalam penerapan sistem digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital diterapkan melalui pemanfaatan teknologi digital, digitalisasi proses kerja, dan pelayanan berbasis daring. Penerapan sistem digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi kinerja operasional melalui peningkatan ketepatan kerja, produktivitas pegawai, kecepatan layanan, serta penghematan sumber daya. Faktor pendukung transformasi digital meliputi dukungan manajemen, infrastruktur teknologi, dan kesiapan sumber daya manusia. Adapun hambatan yang ditemukan berupa gangguan jaringan, kendala sistem, serta kebutuhan adaptasi terhadap pembaruan teknologi. Dengan demikian, transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi kinerja operasional PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Efisiensi Kinerja Operasional, Digitalisasi, Pelayanan Publik, PT. PLN (Persero).