

DIGITALISASI PROSES BISNIS: JALAN MENUJU ORGANISASI YANG LEBIH EFEKTIF DAN RESPONSIF

Salvandra Eka Ardianto¹, Muhammad Khafit Hidayatullah², Muhammad Akhtar Falih Muntazar³,
Mohammad Rizki Bakhtiar⁴, Day Rahmadani⁵

^{1,2,3,4,5}Pendidikan Teknologi Informasi, IKIP PGRI Bojonegoro, Jl. Panglima Polim No. 46 Bojonegoro

E-mail: ¹salvandraeka01@gmail.com, ²khafithidayat815@gmail.com, ³faliehunbk@gmail.com,
⁴baktiariyan47@gmail.com, ⁵day.ramadhani@ikippgribojonegoro.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran digitalisasi proses bisnis dalam meningkatkan efektivitas dan responsivitas organisasi di era transformasi digital. Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara semi-terstruktur terhadap beberapa informan dari organisasi yang telah mengadopsi sistem digital. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan temuan utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mendorong efisiensi kerja, pengambilan keputusan lebih cepat, dan integrasi sistem yang lebih baik, meskipun masih dihadapkan pada tantangan internal seperti kesiapan sumber daya manusia dan adaptasi teknologi.

Kata kunci: digitalisasi, proses bisnis, efektivitas organisasi, transformasi digital, responsivitas

Abstract

This study aims to analyze the role of business process digitalization in enhancing organizational effectiveness and responsiveness in the digital transformation era. The research employed a descriptive qualitative approach through observation and semi-structured interviews with informants from organizations that have adopted digital systems. Thematic analysis was used to identify patterns and key findings. The results indicate that digitalization promotes work efficiency, faster decision-making, and better system integration, although internal challenges such as human resource readiness and technology adaptation remain significant.

Keywords: digitalization, business process, organizational effectiveness, digital transformation, responsiveness

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis dan organisasi. Digitalisasi menjadi fenomena global yang mendorong organisasi untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam proses bisnis mereka demi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing di era Industri 4.0. Transformasi digital tidak lagi menjadi pilihan, tetapi kebutuhan strategis agar organisasi mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin kompetitif dan dinamis. Menurut Westerman, Bonnet, & McAfee (2018), organisasi yang berhasil dalam transformasi digital menunjukkan kinerja operasional yang lebih unggul dibandingkan yang tidak menerapkannya. Meskipun manfaat digitalisasi telah banyak diakui, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa organisasi belum sepenuhnya siap dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun budaya kerja. Nasution dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa banyak organisasi menghadapi resistensi internal ketika mencoba menerapkan sistem digital. Selain itu, Ismail, Khater, & Zaki (2017) menekankan pentingnya kesiapan strategi dan keterpaduan sistem sebagai penentu keberhasilan transformasi digital. Oleh karena itu,

penelitian yang membahas secara mendalam tentang bagaimana digitalisasi dapat diterapkan secara efektif dan responsif dalam organisasi menjadi sangat penting dilakukan. Kajian literatur yang dilakukan menunjukkan bahwa banyak studi telah membahas dampak positif digitalisasi terhadap efisiensi dan produktivitas. Namun, studi yang menyoroti strategi implementasi serta tantangan nyata yang dihadapi organisasi dalam proses tersebut masih terbatas, terutama dalam konteks organisasi di Indonesia yang sedang beradaptasi dengan era transformasi digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dengan menjawab pertanyaan tentang bagaimana digitalisasi dapat meningkatkan efektivitas dan responsivitas organisasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi keberhasilannya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan digitalisasi proses bisnis sebagai jalan menuju organisasi yang lebih efektif dan responsif, dengan memperhatikan tantangan dan strategi yang dapat diadopsi oleh organisasi untuk sukses dalam era digital ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang penerapan digitalisasi proses bisnis dalam meningkatkan efektivitas dan responsivitas organisasi. Objek dari penelitian ini adalah sistem, strategi, dan praktik digitalisasi yang diterapkan pada organisasi sektor publik dan swasta dalam konteks era industri 4.0. Fokus penelitian difokuskan pada efisiensi operasional, pengambilan keputusan berbasis data, dan adaptasi terhadap perubahan digital. Penelitian ini dilaksanakan di beberapa organisasi yang telah mengimplementasikan sistem digital minimal dalam lima tahun terakhir, dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu manajer operasional, staf IT, serta karyawan dari divisi yang terdampak langsung oleh transformasi digital.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, observasi non-partisipatif terhadap sistem kerja digital, serta wawancara semi-terstruktur dengan para informan. Bahan dan alat utama yang digunakan mencakup pedoman wawancara, alat perekam, serta catatan lapangan. Definisi operasional dari digitalisasi proses bisnis dalam penelitian ini merujuk pada pemanfaatan teknologi digital untuk mengotomatisasi dan mengintegrasikan proses kerja utama dalam organisasi, termasuk pengelolaan data, komunikasi internal, dan layanan kepada pelanggan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik, yang dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Langkah ini diawali dengan transkripsi wawancara, pengkodean data berdasarkan tema-tema yang muncul, dan interpretasi hasil berdasarkan teori relevan yang telah dikaji sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Efisiensi kerja meningkat setelah digitalisasi

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan digital system mengalami peningkatan efisiensi kerja. Proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lebih dari satu hari kini dapat diselesaikan dalam beberapa jam saja. Hal ini diperoleh karena sistem digital mampu mengurangi redundansi data, mempercepat alur informasi, serta mempermudah pemantauan proses kerja secara real-time.

Pengambilan keputusan menjadi lebih cepat

Digitalisasi proses bisnis berkontribusi langsung terhadap kecepatan pengambilan keputusan. Data yang tersedia secara langsung memungkinkan pimpinan organisasi untuk mengevaluasi kondisi dan

mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Sebelumnya, laporan keuangan bulanan dikompilasi manual, namun kini dapat diakses melalui dashboard digital yang diperbarui secara otomatis setiap hari.

Peningkatan kualitas layanan publik

Layanan organisasi terhadap publik juga menunjukkan peningkatan. Penggunaan aplikasi berbasis digital memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang ke lokasi. Informan menyebutkan bahwa aduan masyarakat kini bisa diproses dalam waktu kurang dari 6 jam, dibandingkan sebelumnya yang bisa mencapai dua hari kerja.

Tantangan internal dalam proses digitalisasi

Meskipun menunjukkan hasil positif, proses digitalisasi menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital pegawai dan resistensi terhadap perubahan. Dalam beberapa kasus, pelatihan intensif dibutuhkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi.

Tabel 1. Dampak Digitalisasi terhadap Efektivitas Organisasi

No.	Data	Volume	Sampel
1	Efisiensi kerja	1	2
2	Kecepatan pengambilan keputusan	2	4
3	Kualitas layanan publik	3	2
4	Tantangan SDM dan adaptasi	4	3

Proses kreatif

Dalam pelaksanaannya, proses digitalisasi tidak hanya bergantung pada sistem teknologi, tetapi juga pada inisiatif kreatif dari masing-masing unit kerja dalam mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi. Inisiatif lokal dan penyesuaian teknologi dengan karakteristik organisasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan responsivitas organisasi. Penemuan ini sejalan dengan penelitian oleh Setiawan (2022) yang mengemukakan bahwa implementasi teknologi digital mampu mempercepat alur kerja dan meningkatkan akurasi informasi. Peningkatan efisiensi kerja yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital membantu memangkas proses manual yang memakan waktu dan biaya.

Selanjutnya, kecepatan dalam pengambilan keputusan menjadi poin penting dalam menciptakan organisasi yang tanggap terhadap perubahan. Temuan ini diperkuat oleh studi Rahmawati dan Junaidi (2021) yang menyatakan bahwa real-time data analytics memperkuat pengambilan keputusan berbasis data dalam organisasi publik dan swasta.

Temuan mengenai peningkatan layanan publik menegaskan bahwa digitalisasi bukan hanya soal efisiensi internal, tetapi juga soal peningkatan customer experience. Hal ini penting dalam konteks organisasi pelayanan, di mana kecepatan dan kualitas tanggapan sangat menentukan kepercayaan masyarakat.

Namun, tantangan seperti resistensi perubahan dan kesiapan sumber daya manusia tetap menjadi hambatan yang tidak bisa diabaikan. Dalam konteks ini, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, melainkan juga pada aspek sosial dan budaya organisasi.

Secara teori, penelitian ini mendukung model integrasi teknologi dalam teori organisasi modern yang menekankan pentingnya adaptasi struktural dalam menghadapi perubahan lingkungan. Penelitian ini juga memberi kontribusi praktis bagi pengambil kebijakan dalam menyusun strategi digitalisasi yang mempertimbangkan kesiapan SDM dan budaya organisasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi proses bisnis berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan responsivitas organisasi, khususnya di era teknologi yang berkembang pesat saat ini. Digitalisasi memungkinkan efisiensi operasional yang lebih tinggi, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan kolaborasi dan integrasi data antar departemen. Temuan ini menjawab tujuan penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi dampak digitalisasi terhadap kinerja organisasi, serta memahami tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi tersebut.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi organisasi dalam menyusun strategi transformasi digital yang efektif. Selain itu, secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara digitalisasi dan efektivitas organisasi di era 4.0. Namun, untuk mencapai manfaat maksimal, organisasi perlu mengatasi tantangan seperti kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, disarankan agar organisasi secara aktif membangun budaya adaptif, menyediakan pelatihan yang relevan, dan menerapkan sistem evaluasi yang berkelanjutan guna mendukung keberhasilan digitalisasi proses bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aithal, A., & Aithal, P. S. (2020). Business process digitalization using digital twins: A conceptual model. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3752602>
- Chong, A. Y. L., Lo, C. K. Y., & Weng, X. (2021). The business value of IT investments on supply chain: A contingency perspective. *International Journal of Information Management*, 56, 102257. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102257>
- Deloitte. (2020). Digital transformation 2020: A guide to digital strategy and business transformation. Deloitte Insights. Retrieved from <https://www2.deloitte.com>
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). Options for formulating a digital transformation strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123–139.
- Ismail, M. H., Khater, M., & Zaki, M. (2017). Digital business transformation and strategy: What do we know so far? Cambridge Service Alliance. Retrieved from <https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk>
- Nasution, M. D. T., & Nugroho, Y. (2021). Transformasi digital dalam penguatan daya saing bisnis di era industri 4.0. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 121–134.
- Putra, A. R., & Dewi, N. K. (2019). Analisis kesiapan organisasi dalam transformasi digital: Studi kasus pada sektor publik. *Jurnal Administratie Publica*, 10(1), 34–42.
- Siahaan, H., & Prasetyo, A. R. (2023). Strategi implementasi digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi organisasi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 11(1), 45–55.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2018). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.