

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi dengan menunjukkan pencapaian yang luar biasa yaitu dengan menerapkan proses internal maupun eksternal secara digital dalam membangun perusahaan menjadi lebih adaptif. Penerapan digitalisasi ini diikuti dengan pertumbuhan kinerja perusahaan yang memiliki nilai baik sehingga dapat mendukung ekosistem digital dengan membawa dampak yang membuat kebutuhan menjadi lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah dengan menerapkan *digitalization* dan *digital connectivity*, PT.KAI mampu membuat perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien secara berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan *digitalization*, *supply chain capability*, *digital culture*, *digital connectivity* dan *technological turbulence* terhadap *operational performance* pada penerapan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya dalam sistem RAPID. Selain itu juga mengevaluasi dan merekomendasikan strategi dalam meningkatkan penerapan *digitalization* di perusahaan.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada 48 pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada divisi logistik dan juga pengumpulan data sekunder dari data – data yang relevan. Pengambilan sampel adalah dengan metode *purposive sampling* dengan *non probability sampling*. Metode analisis yang diimplementasikan adalah analisis deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif melalui SEM (Structural Equation Modeling), khususnya Partial Least Square (PLS), dengan penerapan perangkat lunak SmartPLS untuk mengevaluasi baik model eksternal maupun internal.

Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan bahwa terdapat dua hipotesis yang ditolak atau tidak berpengaruh yaitu hipotesis 1 dan hipotesis 7 yang menyatakan bahwa *digitalization* tidak secara langsung berpengaruh kepada *operational performance* dan hipotesis yang kedua adalah *digital connectivity* terhadap *operational performance*.

Penelitian ini merekomendasikan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk terus meningkatkan dan mempertahankan sistem RAPID yang telah diterapkan sehingga dapat terus meningkatkan kinerja perusahaan yang nantinya akan mempermudah hubungan antara internal dan eksternal perusahaan untuk mempersiapkan kebutuhan yang menunjang kegiatan di PT.KAI.

Kata Kunci : kinerja operasional perusahaan, budaya digital, kemampuan rantai pasok, turbulensi lingkungan, digitalisasi, konektivitas digital