

ABSTRAK

Industri e-commerce di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong dengan meningkatnya penetrasi internet, perubahan perilaku konsumen, serta inovasi teknologi digital yang dilakukan oleh berbagai platform e-commerce. Dalam penelitian ini, peneliti membahas pengaruh transformasi digital terhadap kinerja organisasi pada startup Tokopedia di Indonesia. Tokopedia, yang dikenal dengan sistem marketplace-nya, memfokuskan diri pada pengembangan UMKM dan menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan penjual dan pembeli.

Menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pelaku UMKM (penjual), karyawan dan pelanggan (pembeli) dengan cara mendefinisikan masing-masing variabel dan indikatornya, serta merumuskan pertanyaan terbuka yang dapat menggali pemahaman dan perspektif narasumber, hasil wawancara dianalisis dengan software Nvivo. Nvivo memungkinkan penelitian kualitatif melakukan pengkodean dan analisis data, lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital di Tokopedia memberikan dampak signifikan terhadap pembeli dan penjual.

Peningkatan kinerja, terutama dalam aspek efisiensi pemesanan dan sistem pembayaran yang lebih cepat dengan Tokopedia. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan masalah keamanan data juga diidentifikasi sebagai hambatan yang perlu diatasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi startup teknologi lainnya untuk fokus pada pengembangan infrastruktur dan pelatihan yang relevan, guna mengoptimalkan manfaat dari transformasi digital.

Kata Kunci: Digital transformation, organizational performance, e-commerce, startup, Tokopedia, marketplace, SMEs (Small and Medium Enterprises), qualitative research, NVivo, Indonesia