

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT. XYZ

CV. XYZ didirikan pada tanggal 14 Maret 1983 sesuai dengan Akta No.99 yang selanjutnya meningkatkan status menjadi Perseroan Terbatas (PT) XYZ sebagaimana tertuang dalam Akte No.134 tanggal 25 Juni 1984 dan mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia tanggal 8 April 1985 dengan Nomor C2-1844HT01.01TH85. Seiring dengan perkembangan usaha dan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan, PT. XYZ telah melakukan beberapa kali perubahan akta perusahaan, Akta perubahan terakhir dilakukan dengan no. 01 pada tanggal 01 Juli 2020 dan mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia tanggal 10 Juli 2015 Nomor AHU-AH.01.30-0283118.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Transportasi Darat dan Stasiun Pengisian serta Pengangkutan Bulk Elpiji (SPPBE), dengan proses bisnis utama meliputi *Transportation and Filling*. Dalam lini usaha transportasi, PT XYZ menyediakan kendaraan transportasi yang digunakan dalam sektor minyak dan gas, kehutanan, serta infrastruktur untuk mendukung operasional berbagai perusahaan besar. Selain itu, PT XYZ juga mengoperasikan Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji (SPPBE) yang berlokasi di wilayah Duri – Riau, memastikan distribusi elpiji berjalan lancar dan efisien. Dalam mendukung kebutuhan industri, perusahaan memiliki berbagai alat berat, termasuk ekskavator dengan tipe PC50, PC130, PC135, PC200, dan PC300, serta berbagai jenis kendaraan industri seperti *dump truck*, *trailer*, *fuel tank*, dan *vacuum tank truck*. Dengan beragam layanan tersebut, PT XYZ terus memperluas cakupan bisnisnya dan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan.

PT XYZ merupakan perusahaan yang memiliki struktur organisasi yang kuat dan didukung oleh manajemen yang berfokus pada pengelolaan transportasi, keselamatan kerja, serta kepuasan pelanggan. Dengan tenaga kerja yang kompeten

dan berpengalaman, perusahaan mampu menjalankan operasionalnya secara profesional dan efisien. Beroperasi di wilayah Sumatera, PT XYZ menyediakan berbagai jenis kendaraan, termasuk bus besar, *medium bus*, *microbus*, serta kendaraan berat untuk mendukung berbagai sektor industri, seperti energi, kehutanan, dan infrastruktur. Dengan pengalaman lebih dari 40 tahun, perusahaan telah menjalin kerja sama dengan berbagai klien strategis dan terus berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

Dalam menghadapi persaingan industri transportasi dan logistik, PT XYZ menonjol dengan standar layanan yang prima, kepatuhan terhadap regulasi keselamatan kerja, serta kepedulian terhadap lingkungan. Dengan jaringan klien yang luas dan reputasi yang terpercaya, perusahaan terus berkembang sebagai penyedia layanan transportasi dan alat berat yang andal dan profesional di Indonesia. PT XYZ juga turut berperan dalam meningkatkan pendapatan sosial ekonomi secara konsisten melalui pelayanan prima yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

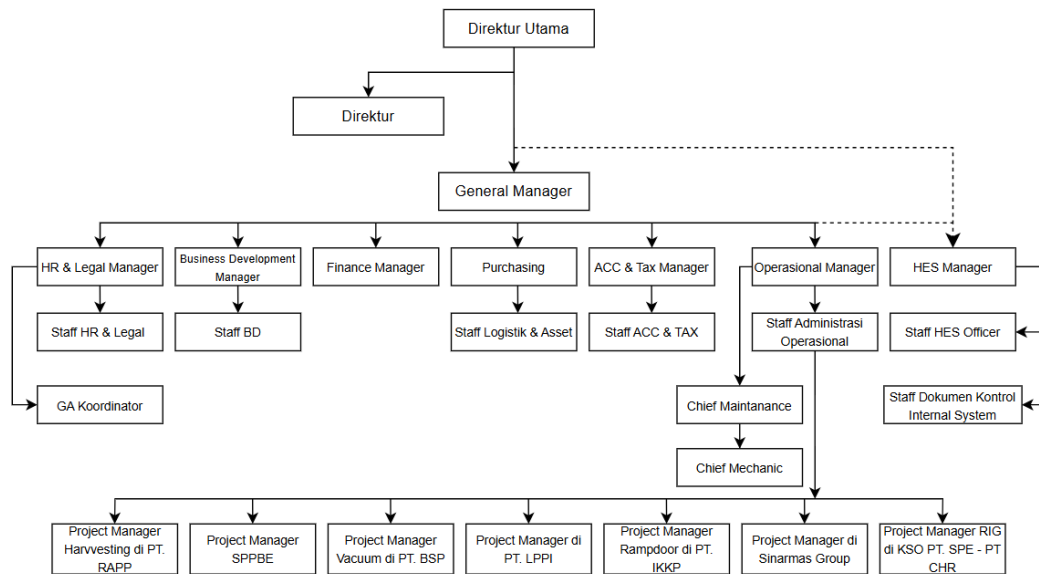
1.1.2 Visi Misi PT XYZ

PT XYZ menetapkan visi dan misi yang menjadi panduan dalam mencapai tujuan perusahaan untuk mendukung pengembangan usaha. Berikut adalah visi dan misi yang dimiliki oleh PT XYZ:

- a. Visi
Menjadi perusahaan yang terpercaya dalam melaksanakan berbagai jasa di setiap unit usahanya.
- b. Misi
Mengedepankan kompetensi perusahaan dan seluruh karyawannya, berkomitmen dalam bekerja dengan aman dan selamat, serta menciptakan lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan.

1.1.3 Struktur Organisasi PT XYZ

Struktur Organisasi PT XYZ dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT XYZ

1.2 Latar Belakang

Industri transportasi dan gas telah lama menjadi sektor kunci pasokan energi global, mendukung pertumbuhan ekonomi dan proses industrialisasi. Sektor ini dihadapkan pada sejumlah tantangan besar, seperti fluktuasi harga komoditas, regulasi lingkungan yang ketat, serta tekanan untuk menerapkan praktik-praktik berkelanjutan. Tantangan-tantangan ini semakin sulit diatasi karena sifat operasional transportasi dan gas yang kompleks dan berintensitas modal tinggi, yang meliputi eksplorasi, operasional hingga distribusi. Metode distribusi transportasi dan gas secara konvensional kini menjadi kurang efektif dalam menghadapi tekanan-tekanan ini, sehingga mendorong terjadinya transformasi digital di sektor transportasi (Min, 2022).

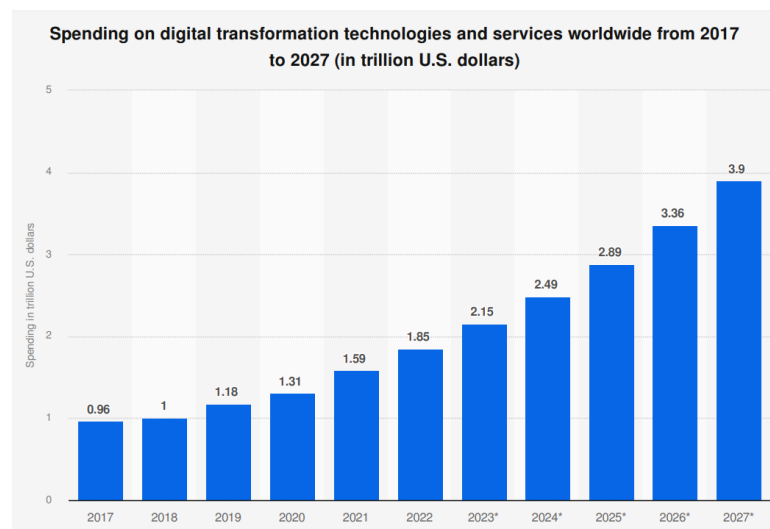
Di era Industri 4.0, agar tetap kompetitif, perusahaan perlu beradaptasi terhadap perubahan melalui transformasi digital. Keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kesiapan perusahaan dalam menghadapi transisi tersebut. Salah satu karakteristik utama industri 4.0 adalah produksi yang sepenuhnya otomatis, seluruh proses dikendalikan secara real-time serta memperhitungkan perubahan kondisi eksternal (Kryukov *et al.*, 2022).

Perkembangan teknologi digital merupakan pendorong penting untuk perubahan di berbagai industri. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan kapabilitas digital untuk mengelola proses transformasi dengan baik (Rossmann, 2018). Menurut Wendler (2012) transformasi digital adalah proses di mana suatu perusahaan beralih memanfaatkan teknologi digital seiring berjalannya waktu, untuk menciptakan peluang pendapatan dan nilai baru, serta memenuhi kebutuhan yang selalu diinginkan konsumen, yaitu harga yang lebih murah, layanan yang lebih cepat, dan kualitas yang lebih baik. Proses ini mencakup integrasi teknologi secara menyeluruh ke dalam seluruh aspek bisnis untuk meningkatkan kinerja (Wendler, 2012). Transformasi digital memungkinkan perusahaan untuk mengatasi masalah-masalah tradisional perusahaan dan menjadikan solusi digital sebagai pengganti yang lebih efektif di bidang transportasi dan gas sehingga mendorong peningkatan efisiensi dan pengurangan biaya operasional (Caudron & Peteghem, 2014).

Efektivitas transformasi digital perusahaan bergantung pada proses transformasi digital dengan peningkatan manajemen paralel, yang secara langsung terkait dengan manajemen proaktif operasi dan manajemen puncaknya. Perusahaan umumnya dapat mengalami pertumbuhan sebesar 26% jika teknologi baru diterapkan bersamaan dengan metode manajemen yang baik. Peningkatan manajemen saja tanpa penerapan teknologi digital hanya memberikan pertumbuhan laba sebesar 9%, sedangkan investasi pada teknologi tanpa perubahan yang diperlukan dalam manajemen justru menurunkan laba sebesar 11% (Garifullin & Zyabrikov, 2018).

Teknologi digital seperti otomatisasi, *Internet of Things* (IoT), *big data analytics*, *Artificial Intelligence* (AI) dapat membawa perubahan besar di industri dengan meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki proses pengambilan keputusan, dan mengurangi biaya operasional perusahaan. Penggunaan digitalisasi membuat perusahaan dapat melakukan pemantauan operasi secara real-time, pemeliharaan peralatan berbasis prediksi, serta optimalisasi sumber daya yang lebih baik, yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan pengurangan waktu henti (Nnaji *et al.*, 2024). Transformasi digital memiliki efek potensial dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Diperkirakan bahwa pada tahun 2030, lebih dari

70% penciptaan nilai baru dalam perekonomian akan bergantung pada platform digital (World Economic Forum, 2021). Berikut adalah pengeluaran global untuk teknologi dan layanan transformasi digital di seluruh dunia dari tahun 2017 hingga 2027 yang dapat dilihat pada Gambar 1.2.



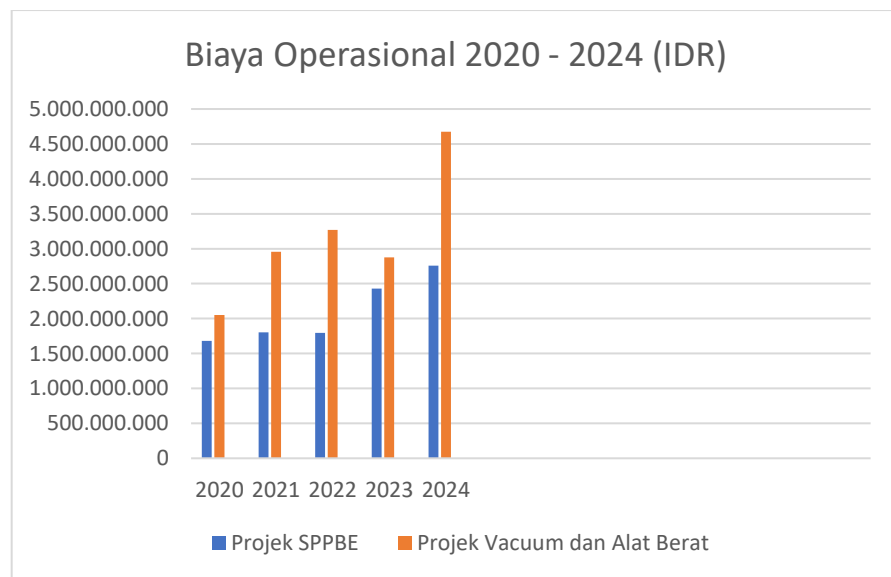
Gambar 1.2 Pengeluaran global untuk transformasi digital tahun 2017 – 2027

Sumber: Sherif (2024)

Penerapan digitalisasi di perusahaan menyebabkan munculnya konsep *Digital Maturity Index*, yang bertujuan membantu organisasi dalam mengukur proses transformasi digital. *Digital Maturity Index* dapat diartikan sebagai sejauh mana transformasi digital dirumuskan secara jelas, dikelola, dievaluasi, dan terus dikembangkan. Tingkat kematangan ini dapat diukur berdasarkan nilai target yang dapat dicapai melalui langkah-langkah bertahap (Hansen & Sia, 2015).

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi darat serta penyedia peralatan baik untuk sektor migas maupun sektor non migas, menghadapi berbagai permasalahan operasional yang berdampak pada efisiensi dan daya saingnya. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan manajemen atas PT XYZ, tantangan utama yang dihadapi adalah tingginya biaya operasional, yang sebagian besar dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kendaraan operasional dan alat berat operasional yang telah berumur mengakibatkan konsumsi bahan bakar

yang lebih tinggi, lalu kenaikan harga *sparepart* menambah beban biaya operasional. Tingginya biaya operasional berdampak pada menurunnya keuntungan perusahaan. Selain itu, lokasi operasional yang jauh, sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman sarana pendukung dan tenaga kerja mekanik, sehingga memperlambat proses perbaikan dan pemeliharaan kendaraan. Biaya operasional pada PT. XYZ di tahun 2020 sampai 2024 dapat dilihat pada Gambar 1.3 sebagai berikut:



Gambar 1.3 Biaya operasional PT. XYZ di tahun 2020 – 2024

Menurut informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pihak manajemen atas PT XYZ, keterbatasan sistem digital dalam pengelolaan operasional perusahaan menjadi kendala tersendiri bagi PT XYZ. Keterbatasan sistem digital dalam mengelola pemesanan *sparepart* sering kali menghambat kelancaran operasional, sehingga terjadi pesanan ganda dan kesalahan dalam pemilihan *sparepart* yang sesuai dengan kebutuhan. Permasalahan lain yang dihadapi oleh perusahaan seperti kurangnya kemampuan karyawan dalam menggunakan digital dan belum maksimalnya penggunaan digital di perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan direktur utama PT XYZ, beliau menjelaskan bahwa “Pengukuran kematangan digital sangat penting karena dapat membantu memahami posisi perusahaan dalam hal penerapan

teknologi digital. Dengan mengetahui tingkat kematangan digital, perusahaan dapat menilai sejauh mana teknologi saat ini mendukung proses bisnis dan bagaimana tingkat penerapannya dibandingkan dengan standar industri atau pesaing. Hal ini penting agar perusahaan dapat merencanakan langkah-langkah strategis yang tepat dalam perjalanan transformasi digital PT XYZ. Dengan mengadopsi sistem digital, PT XYZ diharapkan dapat mengelola dan mengakses informasi secara terpusat, sehingga proses bisnis berjalan lebih efektif, efisien dan seluruh pihak terkait dapat mengakses data yang diperlukan dengan mudah". PT XYZ dapat menggunakan *Digital Maturity Index* yang dikembangkan untuk mengukur status kondisi tingkat kematangan digital perusahaan saat ini dan untuk menargetkan strategi perusahaan dalam transformasi digital.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis ingin menganalisis fase pertama transformasi digital, yaitu mengukur model kematangan digital terhadap perusahaan dengan menghitung posisi kematangan digital perusahaan berdasarkan indikator kapabilitas digital, yaitu strategi, infrastruktur dan platform digital, manajemen risiko, bakat dan keterampilan, serta desain ekosistem teknologi dan indikator dampak digital, yaitu visi digital, kepemimpinan, tata kelola digital, penyelarasan nilai digital, ketahanan pendapatan dan kelincihan bisnis. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian "ANALISIS MODEL TINGKAT KEMATANGAN DIGITAL PADA PT XYZ DI PEKANBARU".

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang diamati dan kajian literatur, penulis mengidentifikasi dua isu utama yang akan menjadi fokus penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi tingkat kematangan digital di perusahaan saat ini?
2. Bagaimana langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan tingkat kematangan digital perusahaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi tingkat kematangan digital di perusahaan saat ini.
2. Untuk meningkatkan posisi kematangan digital di perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan bagi penulis, serta memperluas wawasan dalam pengembangan keterampilan penelitian dan penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah wawasan bagi peneliti lainnya maupun perusahaan yang diteliti (PT XYZ). Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pandangan bagi para pembaca mengenai implementasi digital di perusahaan.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini mengungkapkan aspek positif dan negatif dari bisnis PT XYZ, sehingga perusahaan dapat memahami kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman yang dihadapinya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi perusahaan dalam upaya mengembangkan bisnis ke arah yang lebih baik. Dengan demikian, perusahaan dapat terus bertahan dan menjalankan bisnisnya dengan standar kualitas yang tinggi.

1.6 Sistematis Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan pembaca mengikuti alur pembahasan mengenai apa yang dibahas pada setiap bab, sistematika penulisan ini dirancang dengan struktur sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas latar belakang, batasan masalah rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan pokok bahasan masalah yang dipilih. Landasan teori yang ada selanjutnya akan dijadikan dasar penulisan tesis ini.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas secara mendalam tentang karakteristik penelitian. Alat pengumpulan data tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil pengolahan data dan analisis atas hasil pengolahan data tersebut.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir juga dicantumkan hasil akhir dan simpulan pembahasan serta saran yang dapat digunakan oleh pembaca di kemudian hari. Baik oleh mahasiswa, peneliti selanjutnya maupun bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian.