

BAB II

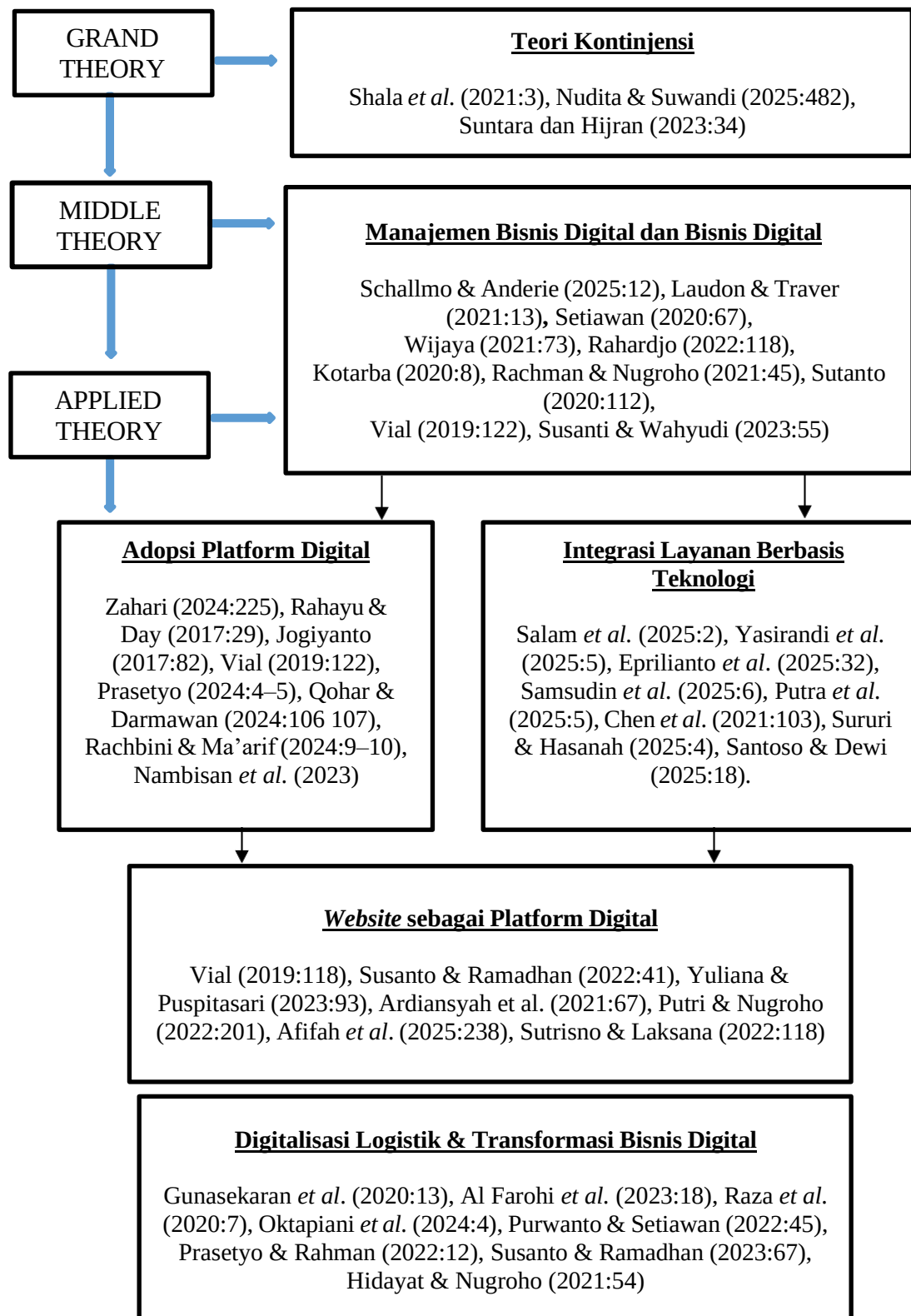
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Teori

Kajian teori merupakan langkah standar yang diambil untuk memperoleh teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian. Hal ini melibatkan pencarian sejumlah studi terkait, yang kemudian diintegrasikan untuk memperkuat penelitian yang sedang dilakukan. Ulasan literatur mencakup identifikasi, penemuan, dan analisis sistematis dokumen yang mengandung informasi relevan dengan masalah penelitian.

Tinjauan teoritis dalam studi ini bertujuan untuk menetapkan landasan konseptual yang berfungsi sebagai alat analitis untuk memahami fenomena implementasi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website* dalam mendorong transformasi bisnis digital. Teori-teori yang dipilih disesuaikan dengan metode kualitatif, sehingga berfungsi untuk menjelaskan, menafsirkan, dan menganalisis fenomena-fenomena tersebut secara mendalam sesuai dengan konteks organisasi yang menjadi objek penelitian, yaitu PT Bimaruna Jaya.

Pendekatan teori dari penelitian ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan pengembangan dalam penerapan layanan berbasis *website*, khususnya yang menyangkut efektivitas proses pemesanan dan peningkatan mutu pelayanan jasa logistik. Hasil dari kajian tersebut selanjutnya menjadi landasan dalam merumuskan saran-saran yang relevan dan dapat diterapkan secara praktis bagi PT Bimaruna Jaya.



Sumber : Data Di Olah Oleh Peneliti, 2026

Gambar 2. 1 Landasan Teori Yang Digunakan

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen dapat diartikan sebagai proses fungsional yang dilaksanakan melalui serangkaian aktivitas yang saling terkait untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Griffin (2021:3), *“Management is described as a collection of activities, such as planning, decision-making, organizing, leading, and controlling, aimed at utilizing an organization's resources—including human, financial, physical, and informational assets—to attain organizational objectives efficiently and effectively”*.

Pemahaman tentang manajemen sebagai komponen penting dalam proses organisasi juga dibahas dalam konteks penelitian di Indonesia. Widiensyah (2020:18) mengungkapkan bahwa manajemen adalah proses terintegrasi yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas organisasi agar sumber daya dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pandangan ini sejalan dengan Farisi *et al.* (2020:64), yang menyatakan bahwa manajemen melibatkan penerapan fungsi-fungsi manajerial yang saling terkait untuk mendukung realisasi visi organisasi melalui pengorganisasian dan koordinasi sumber daya manusia.

Dalam menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang semakin dinamis dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, fungsi manajemen telah mengalami transformasi menuju peran yang lebih strategis. Sutrisno (2021:41) menyatakan bahwa manajemen kontemporer tidak lagi terbatas pada pengelolaan operasional organisasi, tetapi juga memainkan peran penting dalam merancang visi dan kebijakan organisasi agar dapat beradaptasi secara fleksibel terhadap perubahan lingkungan bisnis dan tuntutan eksternal. Dalam konteks yang serupa, Siagian

(2020:78) menekankan bahwa tugas-tugas manajemen dalam organisasi modern meliputi kemampuan untuk memanfaatkan dan mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses kerja dan pengambilan keputusan, sehingga organisasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saingnya saat menghadapi dinamika lingkungan bisnis.

Dari berbagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen bukanlah sekadar serangkaian tugas administratif, melainkan suatu proses strategis yang memainkan peran sentral dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan penyesuaian terhadap perubahan dalam lingkungan organisasi. Konsep ini menunjukkan bahwa manajemen berfungsi sebagai landasan utama bagi organisasi untuk mencapai tujuannya secara optimal melalui penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien, serta kemampuan untuk beradaptasi.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merujuk pada serangkaian aktivitas fundamental yang dilaksanakan oleh seorang manajer dalam mengelola organisasi guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam kajian ini, fungsi manajemen dipandang sebagai tahapan sistematis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang saling terkait dalam pengelolaan sumber daya organisasi, khususnya dalam konteks transformasi bisnis digital di PT Bimaruna Jaya. Dengan demikian, setiap keputusan manajerial yang diambil diharapkan mampu berkontribusi dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan pandangan Stephen *et al.* (2022:9), “*Management functions include four main components planning, organizing, leadership, and control, which are implemented to ensure that all organizational activities align with established*

goals.” Keempat komponen tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain dan membentuk suatu proses manajerial yang berkelanjutan.

Berdasarkan Ricky W. Griffin (2021:7), fungsi manajemen mencakup empat dimensi utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan atau pelaksanaan, serta pengendalian. Keempat dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses penetapan tujuan organisasi serta penentuan langkah-langkah strategis yang dibutuhkan untuk mewujudkannya. Dalam perencanaan, tercakup penetapan visi, misi, strategi, program kerja, serta pengambilan keputusan terkait distribusi sumber daya.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan proses penataan dan penyusunan sumber daya organisasi agar dapat bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup pembagian tugas, pembentukan struktur organisasi, serta koordinasi antar unit kerja.

3. Kepemimpinan atau Pelaksanaan (*Actuating / Leading*)

Kepemimpinan atau pelaksanaan merupakan proses penggerakan dan pemberian arah kepada seluruh anggota organisasi agar melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dimensi ini meliputi aspek kepemimpinan, motivasi, komunikasi, serta pengambilan keputusan operasional.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian merupakan proses pemantauan, penilaian, dan perbaikan pelaksanaan kegiatan agar tetap selaras dengan rencana dan tujuan yang telah

ditetapkan. Dimensi ini mencakup pengukuran kinerja, evaluasi capaian, serta tindakan korektif apabila ditemukan adanya penyimpangan.

Wijaya (2021:75) menegaskan bahwa fungsi manajemen tidak sekadar bersifat administratif, melainkan juga berfungsi secara strategis dalam penyusunan kebijakan organisasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi informasi dan proses digitalisasi. Pendapat ini selaras dengan Rahardjo (2022:120) yang menyatakan bahwa fungsi manajemen bertindak sebagai mekanisme koordinasi yang menjamin keselarasan seluruh sumber daya organisasi dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi, termasuk dalam konteks transformasi digital seperti implementasi sistem berbasis *website* di PT Bimaruna Jaya.

Berdasarkan berbagai perspektif yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen berfungsi sebagai landasan strategis dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Dalam konteks penelitian ini, fungsi manajemen dijadikan sebagai acuan analitis untuk mengkaji bagaimana PT Bimaruna Jaya merencanakan adopsi platform digital berbasis *website*, menata sumber daya yang dimiliki, memberikan arah dalam implementasi sistem digital, serta melakukan pengawasan terhadap efektivitas integrasi layanan yang diterapkan.

2.1.2 Teori Kontinjensi dalam Penyesuaian Strategi Manajemen

Teori Kontinjensi adalah teori menyatakan bahwa efektivitas organisasi tidak bergantung pada satu prinsip manajemen yang bersifat universal, melainkan ditentukan oleh keselarasan antara strategi, struktur, dan praktik manajerial dengan kondisi situasional yang dihadapi organisasi. Teori ini menekankan bahwa tidak terdapat satu pendekatan tunggal yang dianggap paling tepat (*one best way*) dalam

mengelola organisasi, mengingat setiap organisasi memiliki karakteristik dan lingkungan yang berubah sehingga memerlukan penyesuaian dalam proses pengambilan keputusan dan penerapan strategi.

Shala *et al.* (2021:3) “*Management effectiveness is greatly influenced by the situational conditions of the organization, so a universal approach is no longer sufficient.*” Menurut Utomo (2021), teori kontinjensi merupakan teori yang menguraikan bahwa efektivitas organisasi sangat bergantung pada keselarasan antara karakteristik organisasi yang mencakup struktur, kondisi, dan lingkungan dengan strategi yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada satu pendekatan universal yang akan selalu efektif dalam semua konteks.

Dalam perkembangan berikutnya, Teori Kontinjensi juga dipengaruhi oleh perspektif penyesuaian strategi organisasi terhadap ketidakpastian lingkungan. Nudita dan Suwandi (2025:482) menyatakan bahwa efektivitas keputusan manajerial ditentukan oleh kesesuaian gaya manajemen dan struktur organisasi dengan dinamika lingkungan eksternal seperti pasar, teknologi, serta karakteristik organisasi. Perspektif ini memperkuat posisi teori kontinjensi sebagai pendekatan yang menekankan kesesuaian (*fit*) antara organisasi dan lingkungannya.

Teori Kontinjensi berfungsi sebagai kerangka pemikiran yang menghubungkan teori manajemen umum dengan teori-teori yang bersifat terapan dalam kajian manajemen. Teori ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan teori manajemen yang telah ada, melainkan melengkapinya dengan menekankan bahwa penerapan fungsi manajemen, strategi, serta teknologi perlu disesuaikan dengan kondisi situasional organisasi. Hal ini sesuai dengan pandangan Suntara dan Hijran

(2023:34) Teori kontinjensi dalam kepemimpinan menunjukkan kebutuhan organisasi untuk menyesuaikan gaya kepemimpinan dan pengambilan keputusan berdasarkan situasi yang dihadapi organisasi.

Berdasarkan bidang keilmuan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu manajemen dan bisnis, Teori Kontinjensi relevan karena mampu menjelaskan bahwa keputusan adopsi *website* di PT Bimaruna Jaya bukan semata-mata keputusan teknis, melainkan keputusan manajerial yang dipengaruhi oleh kondisi lingkungan bisnis digital, karakteristik organisasi, serta kebutuhan operasional perusahaan. Dengan demikian, teori kontinjensi menjadi landasan konseptual yang menghubungkan teori manajemen, manajemen bisnis digital, dan adopsi platform digital dalam satu kerangka pemikiran yang saling terkait.

2.1.3 Pengertian Bisnis Digital

Bisnis digital didefinisikan sebagai jenis aktivitas bisnis yang mengandalkan teknologi digital sebagai dasar untuk menghasilkan, menyalurkan, dan mengelola nilai bagi konsumen. Laudon dan Traver (2021:13) “*digital business represents a business framework that leverages the internet and digital technologies to perform operational tasks and customer engagements*”. Sejalan dengan pandangan tersebut, Susanto (2020:112) menyatakan bahwa manajemen bisnis digital merupakan pengelolaan aktivitas bisnis dengan menggunakan teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, melakukan integrasi proses bisnis, dan mewujudkan pencapaian tujuan organisasi. Dari perspektif ini, bisnis digital mewakili transformasi model bisnis yang sepenuhnya bergantung pada penerapan teknologi digital.

Di era organisasi modern, bisnis digital mencakup aspek-aspek fundamental yang membentuk struktur aktivitas bisnis berbasis teknologi. Kotarba (2020:8), bisnis digital dapat dijelaskan melalui tiga aspek utama, yaitu:

1. Digitalisasi proses bisnis, yang menekankan penggunaan teknologi yang berfungsi meningkatkan efisiensi dan stabilitas operasional.
2. Digitalisasi model bisnis, yang berkaitan dengan transformasi metode organisasi dalam menghasilkan dan menyampaikan nilai kepada konsumen.
3. Digitalisasi interaksi konsumen, yang berfokus pada penerapan platform digital untuk membangun hubungan yang lebih efisien dan responsif dengan pasar.

Bisnis digital dalam organisasi modern merupakan salah satu strategi signifikan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta daya saing perusahaan di tengah pesatnya perkembangan teknologi. Rachman dan Nugroho (2021:45) menyatakan bahwa bisnis digital mempermudah perusahaan dalam mengintegrasikan proses bisnis, sistem informasi, dan layanan pelanggan secara lebih optimal melalui penerapan teknologi digital yang terpadu. Dengan adanya integrasi tersebut, organisasi dapat mempercepat proses kerja, meningkatkan ketepatan dalam pengelolaan data, serta mempererat koordinasi antarunit kerja. Selain itu, penerapan teknologi digital secara terkelola memungkinkan perusahaan untuk merespons perubahan kebutuhan pasar dengan lebih sigap dan fleksibel.

2.1.4 Pengertian Manajemen Bisnis Digital

Manajemen bisnis digital merupakan pendekatan manajerial yang berkembang seiring dengan meningkatnya penerapan teknologi digital dalam kegiatan bisnis, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan, dan

pengendalian sumber daya organisasi secara terpadu. Di samping itu, hal ini juga mengharuskan manajemen untuk memiliki kemampuan beradaptasi terhadap pesatnya perkembangan teknologi dan dinamika pasar. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi, melainkan juga pada penyelarasan strategi, proses bisnis, dan struktur organisasi untuk menghasilkan nilai tambah serta keunggulan kompetitif di era digital.

Schallmo dan Anderie (2025:12) *“digital business represents a business framework that leverages the internet and digital technologies to perform operational tasks and customer engagements.”* Arenal et al. (2022:45) menjelaskan bahwa manajemen bisnis digital merupakan metode pengelolaan organisasi yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh fungsi manajerial, mulai dari penyusunan strategi, pengelolaan proses bisnis, hingga pengambilan keputusan, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan daya saing bisnis. Dengan begitu, digitalisasi dalam manajemen bisnis tidak hanya berdampak pada aspek operasional, melainkan juga mendorong perubahan model bisnis dan alur kerja.

Sebagai metode manajemen, manajemen bisnis digital tidak dapat dipisahkan dari implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam melaksanakan kegiatan bisnis berbasis teknologi. Menurut Wijaya (2021:73), manajemen bisnis digital mencakup pengaturan strategi, proses bisnis, teknologi, dan informasi yang saling terkait untuk mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu, Rahardjo (2022:118) menjelaskan bahwa manajemen bisnis digital terdiri dari beberapa elemen dalam mendukung transformasi organisasi berbasis teknologi digital, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Strategi Digital

Berhubungan dengan strategi serta kebijakan organisasi dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mencapai tujuan bisnisnya. Strategi digital melibatkan pengembangan visi digital, penetapan pemilihan teknologi yang strategis, dan penyesuaian strategi bisnis digital guna menghasilkan nilai tambah dan keunggulan kompetitif.

2. Teknologi Digital

Melibatkan implementasi tata kelola teknologi, sistem informasi dan platform digital yang mendukung proses bisnis. Ini berfungsi sebagai fondasi yang memudahkan operasional berjalan lancar, terintegrasi dengan baik, dan mampu beradaptasi dengan dinamika kondisi bisnis sekitar.

3. Pengelolaan Data dan Informasi

Berfokus pada pemanfaatan data sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajerial yang akurat. Hal ini melibatkan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penerapan data untuk mendukung perencanaan strategis.

4. Transformasi Proses Bisnis

Perkembangan metode kerja organisasi melalui penerapan teknologi digital.

Mengacu pada berbagai penjelasan tentang manajemen bisnis digital yang diberikan oleh para ahli, dapat dinyatakan bahwa manajemen bisnis digital adalah metode manajemen yang menekankan integrasi teknologi digital ke dalam semua fungsi dan aktivitas organisasi. Metode ini bertujuan terhadap efisiensi operasional, inovasi, dan meningkatkan daya saing perusahaan melalui formulasi strategi, proses bisnis, dan pengambilan keputusan berdasarkan teknologi.

2.1.5 Adopsi Platform Digital

Adopsi platform digital merupakan fase di mana organisasi atau perusahaan menerima, mengintegrasikan, dan mengimplementasikan platform digital sebagai elemen dari model bisnis mereka untuk meningkatkan efisiensi dan kapasitas digital. Secara keseluruhan, adopsi platform digital tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi digital, tetapi juga menunjukkan transformasi dalam struktur kerja dan proses bisnis agar lebih responsif terhadap fluktuasi pasar yang berubah dengan cepat.

Zahari (2024:225) menyatakan bahwa *“digital technologies have reshaped numerous industry environments, offering unique prospects and significant hurdles, embracing digital business platforms is essential in the contemporary service industry, as these platforms serve as connectors linking service providers and customers in tech-driven networks and alter conventional business frameworks”*. Sejalan dengan pandangan tersebut, Rahayu dan Day (2017:29) menguraikan bahwa implementasi platform digital dapat dinilai berdasarkan beberapa aspek mendasar, yaitu:

1. Teknologi: Hal ini terkait dengan kesesuaian, manfaat, dan kemudahan penggunaan platform digital yang diadopsi oleh organisasi.
2. Organisasi: Melibatkan persiapan sumber daya manusia, dukungan dari manajemen, serta struktur organisasi yang memfasilitasi implementasi platform digital.
3. Lingkungan: Berkaitan dengan intensitas persaingan, kebutuhan pasar, serta hubungan dengan rekan bisnis dan pelanggan di ruang digital.

Dari penjelasan konseptual dan teoritis yang telah dikemukakan, penerimaan platform digital dapat dianggap sebagai upaya strategis bagi perusahaan untuk mengintegrasikan dan menerapkan platform digital secara menyeluruh dalam operasi usaha, penyusunan strategi, serta pembangunan model bisnis guna meningkatkan efisiensi, kemampuan beradaptasi, dan daya saing. Khususnya dalam menyikapi pergeseran kebutuhan konsumen serta kemajuan. Langkah ini tidak sekedar menekankan pemanfaatan teknologi, melainkan juga mencakup penyesuaian metode kerja, alur proses usaha, dan mekanisme pengambilan keputusan agar selaras dengan fluktuasi dinamika pasar. Sejalan dengan tersebut, tingkat keberhasilan penerapan platform digital sangat dipengaruhi oleh harmoni antara aspek teknologi, kesiapan organisasi, serta kondisi lingkungan.

2.1.5.1 Pengertian Adopsi Platform Digital

Adopsi platform digital adalah suatu proses yang meliputi penerimaan, pemanfaatan, dan pengintegrasian platform tersebut ke dalam kegiatan operasional organisasi serta penciptaan nilai, yang menjadi bagian integral dari transformasi digital. Vial (2019:122) *“The application of digital technology in an organization occurs when the technology is not only used but also integrated into operational workflows and the way the organization creates value.”* Di sisi lain, Prasetyo (2024:4) menekankan bahwa implementasi platform digital erat kaitannya dengan kemampuan organisasi untuk menyelaraskan upaya teknologinya.

Adopsi platform digital bukan sekedar bergantung pada keberadaan teknologi digital, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk merestrukturisasi alur kerja, manajemen data, dan mekanisme koordinasi internal. Menurut Qohar dan Darmawan (2024:106) adopsi platform digital adalah proses penguatan peran

teknologi digital dalam sistem bisnis organisasi yang bertujuan untuk mendukung fleksibilitas dan menjamin keberlanjutan usaha. Pernyataan ini menegaskan bahwa adopsi platform digital mencakup pengintegrasian teknologi ke dalam model bisnis organisasi. Prasetyo (2024:4) adopsi platform digital merupakan kemampuan organisasi dalam menerima dan memanfaatkan platform digital secara selaras dengan kebutuhan bisnis serta kapasitas internal yang dimilikinya.

Berdasar berbagai pandangan yang telah diuraikan, adopsi platform digital adalah proses penerimaan, pemanfaatan, dan pengintegrasian platform digital oleh organisasi ke dalam aktivitas operasional serta sistem kerja organisasi sebagai bagian integral dari strategi bisnis dan pengembangan organisasi yang berorientasi bagian dari transformasi digital. Definisi ini menegaskan bahwa adopsi platform digital tidak dimaknai semata sebagai penggunaan teknologi, melainkan sebagai proses integratif yang menggabungkan platform digital dengan mekanisme kerja, pengelolaan data, dan cara organisasi menciptakan nilai dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

2.1.5.2 Peranan dan Kegunaan Adopsi Platform Digital

Adopsi platform digital berperan sebagai elemen strategis dalam mendorong transformasi bisnis di era digital. Nambisane *et al.* (2023) “ *Platforms facilitate the establishment of cooperative business networks and contribute to the generation of mutual value.*” Selaras dengan hal tersebut, Devi *et al.* (2025:6) menyatakan bahwa adopsi platform digital berfungsi sebagai sarana integrasi dan sinkronisasi sistem informasi dalam organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas pengelolaan data, serta mendukung efektivitas pengambilan keputusan strategis. Setiawan & Purwanto

(2022:46-48) menekankan bahwa implementasi platform digital di perusahaan dapat dipahami melalui beberapa aspek kunci, yakni:

1. Teknologi Digital

Teknologi digital meliputi kesiapan sistem digital yang kokoh, integrasi platform digital, dan penerapan teknologi berbasis data sebagai acuan utama untuk transformasi digital perusahaan.

2. Organisasi

Organisasi erat kaitannya dengan arsitektur struktur organisasi, dukungan manajemen, dan kapasitas internal perusahaan.

3. Strategis

Hal ini menekankan urgensi penerapan teknologi digital demi menunjang renovasi model bisnis dan menghasilkan nilai tambah dari elemen digital.

4. Ekosistem Digital

Hal ini menguraikan bagaimana perusahaan menggunakan platform digital untuk berkolaborasi dengan mitra bisnis dan pihak lain dalam lingkungan ekosistem digital secara menyeluruh.

Adopsi platform digital dalam lingkup organisasi memainkan peran krusial dalam menunjang integrasi teknologi pada aktivitas bisnis dan organisasi. Andriani *et al.* (2025:9), adopsi platform digital memberikan manfaat dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi tenaga kerja, terutama ketika implementasi teknologi digital mendapat dukungan dari persepsi kemudahan penggunaan serta komitmen manajemen. Di sisi lain, Suwarno (2023:58), adopsi platform digital berfungsi sebagai instrumen untuk memperkuat integrasi proses bisnis dan sistem informasi organisasi, yang bermanfaat dalam meningkatkan

kecepatan koordinasi kerja serta efektivitas pengelolaan aktivitas operasional berbasis digital.

Mengacu pada definisi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan platform digital berperan strategis dalam memacu perubahan bisnis pada masa digital. Hal ini tidak semata-mata berkaitan dengan adopsi teknologi, melainkan merupakan gejala rumit yang mencakup berbagai elemen, termasuk teknologi digital, struktur organisasi, pendekatan strategis, serta lingkungan ekosistem digital. Keempat aspek tersebut saling berhubungan untuk memfasilitasi pembentukan nilai bersama, penggabungan proses kerja usaha, serta peningkatan efektivitas dan efisiensi di dalam organisasi. Oleh karena itu, implementasi platform digital bertindak sebagai fondasi kokoh bagi perusahaan untuk menangani tantangan yang berubah-ubah dalam ranah bisnis digital dan mewujudkan transformasi usaha yang berkelanjutan.

2.1.6 Integrasi Layanan Teknologi

Integrasi layanan berbasis teknologi merupakan proses menghubungkan berbagai sistem, aplikasi, dan platform digital agar dapat berinteraksi dan bertukar informasi secara terintegrasi. Salam *et al.* (2025:2) menyatakan bahwa pengintegrasian teknologi dalam sistem layanan organisasi memungkinkan keterpaduan antar sistem dan sinkronisasi yang lebih efektif antar fungsi. Sesuai dengan pandangan tersebut, Yasirandi *et al.* (2025:5) menjelaskan bahwa integrasi layanan berbasis teknologi dimaksudkan untuk mengatasi pemecahan sistem melalui penggunaan platform terintegrasi, yang menyebabkan data serta proses layanan dapat dikelola secara terpusat dan mendukung pengambilan keputusan organisasi. Dari perspektif ini, integrasi layanan teknologi dilihat sebagai strategi

yang memfokuskan pada kesatuan sistem, proses, dan data dalam penyediaan layanan digital.

Dalam implementasi penyediaan layanan organisasi, integrasi layanan teknologi direalisasikan melalui koneksi sistem yang memungkinkan pertukaran data secara berkelanjutan antar unit. Eprilianto *31 tal.* (2025:32) menguraikan bahwa integrasi sistem digital memfasilitasi koneksi data antara unit layanan, dengan demikian, informasi dapat diperoleh secara stabil dan digunakan di semua bagian dalam pemberian layanan. Di samping itu, Samsudin *31 tal.* (2025:6) menjelaskan bahwa penerapan sistem layanan terintegrasi memfasilitasi simplifikasi proses kerja administratif sehingga memungkinkan pengelolaan layanan melalui satu platform digital menjadi terpusat. Temuan ini mengungkapkan bahwa integrasi layanan teknologi terkait dengan mekanisme koordinasi internal.

Putra *et al.* (2025:5) menjelaskan dimensi integrasi layanan teknologi dalam penelitian mereka tentang penerapan platform layanan terintegrasi di berbagai organisasi. Studi ini menjelaskan bahwa integrasi layanan teknologi dapat dipahami melalui empat aspek utama, yaitu:

1. Interoperabilitas sistem, berlandaskan pada kemampuan berbagai sistem dan aplikasi untuk berinteraksi satu sama lain dan bertukar data serta layanan. Integrasi proses layanan, yang melibatkan penyelarasan dan otomatisasi alur kerja layanan agar dapat berjalan secara terintegrasi melalui platform digital tunggal.
2. Integrasi data dan informasi, yang merupakan pemanfaatan terpusat data antar sistem guna meningkatkan akurasi informasi dan mendukung proses penetapan keputusan organisasi.

3. Dukungan koordinasi organisasi, yang berkaitan dengan kinerja sistem yang terintegrasi untuk memfasilitasi kolaborasi dan penyelarasan tugas antar unit layanan.

Keempat faktor tersebut mengindikasikan bahwa integrasi layanan teknologi tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, melainkan juga meliputi kesatuan proses, data, serta koordinasi organisasi dalam pengelolaan layanan digital. Oleh karena itu, integrasi layanan teknologi menjadi fondasi yang krusial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di era digital.

2.1.6.1 Pengertian Integrasi Layanan Teknologi

Integrasi layanan teknologi dapat adalah proses menggabungkan berbagai layanan digital menjadi struktur layanan terintegrasi tunggal. Chen *et al.* (2021:103) menyatakan bahwa *“Technology-driven service integration involves the coordination and linkage of various digital services into a cohesive delivery framework, which facilitates smooth interactions and the exchange of information across different service functions.”* Sesuai dengan hal ini, Sururi dan Hasanah (2025:4) mengungkapkan bahwa integrasi layanan teknologi adalah proses menyatukan berbagai fungsi, sistem, dan mekanisme pelayanan menjadi satu entitas sistem layanan yang terkoordinasi dengan memanfaatkan teknologi digital.

Dalam rangka pengembangan layanan kontemporer, integrasi layanan teknologi digolongkan sebagai strategi yang memfasilitasi kesatuan berbagai elemen layanan. Selain itu, Santoso dan Dewi (2025:18) mengungkapkan bahwa integrasi layanan teknologi adalah proses yang menunjang organisasi meningkatkan efektivitas layanan dengan memanfaatkan koneksi antar platform digital. Eprilianto *at al.* (2023:215) mengungkapkan penggunaan teknologi

digitalisasi dalam integrasi layanan menjadikan organisasi mampu untuk menciptakan hubungan komprehensif antara mekanisme layanan, platform digital, dan *interface* pengguna.

Penggabungan berbagai layanan digital dan sistem informasi ke dalam satu kerangka kerja yang terintegrasi dan saling terhubung untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan organisasi secara menyeluruh merupakan definisi dari integrasi layanan berbasis teknologi. Putri dan Umar (2025:3) menjelaskan bahwa integrasi layanan teknologi adalah pengoordinasian berbagai layanan digital ke dalam satu sistem terintegrasi, sehingga alur pelayanan dapat dikelola secara menyeluruh. Pandangan serupa dikemukakan oleh Sinaga *et al.* (2025:12), yang mendefinisikan integrasi layanan berbasis teknologi sebagai kesatuan layanan yang dibangun melalui keterpaduan sistem dan data dalam satu mekanisme pelayanan yang terstruktur.

Berdasarkan berbagai definisi, integrasi layanan teknologi adalah strategi kunci yang menekankan kesatuan layanan melalui penggunaan teknologi yang dikelola secara digital. Integrasi layanan teknologi tidak hanya mencakup pengaturan layanan digital, tetapi juga mencakup penyesuaian peran, mekanisme, dan saluran layanan agar dapat beroperasi secara harmonis. Dengan integrasi layanan teknologi, PT Bimaruna Jaya dapat meningkatkan efisiensi proses penyediaan layanannya, memfasilitasi pertukaran data antar departemen layanan, dan meningkatkan standar layanan secara utuh. Selain itu, penerapan integrasi layanan teknologi juga dapat membantu perusahaan dalam mempercepat proses pengambilan keputusan melalui penyediaan informasi yang lebih akurat dan terstruktur.

2.1.7 Website sebagai Platform dalam Transformasi Bisnis Digital

Website dapat dianggap sebagai jenis platform digital yang didefinisikan sebagai media berbasis web sebagai sarana bagi perusahaan untuk menggabungkan berbagai layanan bisnis secara online dalam satu sistem sebagai alat transformasi bisnis digital. Vial (2019:118) menyatakan bahwa “*Digital platforms empower organizations to restructure business processes and customer engagements via integrated web-based technologies.*” Pandangan tersebut sejalan dengan Afifah *et al.* (2025:238) menekankan bahwa pengembangan dan implementasi *website* memainkan peran krusial dalam memperluas jangkauan pasar, memperkuat citra merek, serta meningkatkan keterlibatan dan koneksi antara perusahaan dan konsumen di era pergeseran bisnis ke ranah digital.

Susanto dan Ramadhan (2022:41) menyampaikan bahwa *website* korporat merupakan komponen vital dalam mendukung transformasi bisnis digital, karena berfungsi sebagai pusat integrasi layanan informasi, komunikasi, dan transaksi melalui platform online. Sejalan dengan pandangan tersebut, Yuliana dan Puspitasari (2023:93) menjelaskan bahwa *website*, sebagai media berbasis teknologi digital, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan dengan menyediakan akses cepat, tepat, dan real-time ke informasi.

Berdasarkan berbagai perspektif yang dibahas, dapat disimpulkan bahwa *website* berfungsi sebagai platform digital strategis, memainkan peran penting dalam mendorong transformasi bisnis digital melalui integrasi layanan, proses operasional, dan sistem internal perusahaan. Selain itu, hal ini juga mendorong terciptanya keselarasan kebutuhan konsumen dengan kompetensi internal

organisasi. Oleh karena itu, PT Bimaruna Jaya dapat mengoptimalkan *website* sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan membangun interaksi dengan pelanggan, serta sebagai jembatan antara rencana strategis digital dan implementasi bisnis. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan daya saing perusahaan di tengah tantangan lingkungan yang dinamis.

2.1.8 Digitalisasi Logistik

Digitalisasi logistik dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi digital guna mendukung pengelolaan aktivitas logistik yang terkoordinasi. Menurut Gunasekaran *et al.* (2020:13), “ *Digitalization in logistics emphasizes the application of technological systems to enhance the visibility and effectiveness of goods and information flow.*” Pendapat ini diperkuat oleh Al Farohi *et al.* (2023:18), yang mengungkapkan bahwa implementasi digitalisasi logistik memberi kesempatan perusahaan untuk mengembangkan pelacakan alur distribusi, mengoptimalkan alur informasi, dan menunjang efisiensi operasional saat menghadapi dinamika rantai pasok yang kompleks masa digital

Raza *at al.* (2020:7) menegaskan bahwa digitalisasi logistik memiliki pengaruh pada meningkatnya keandalan sistem distribusi dengan mengelola data dan informasi secara lebih terstruktur dan terintegrasi. Selain itu, penggunaan logistik melalui digitalisasi tidak hanya berdampak pada aspek operasional tetapi juga memiliki implikasi strategis bagi transformasi bisnis. Oktapiani *at al.* (2024:4) menekankan bahwa implementasi infrastruktur digital dalam pengelolaan logistik merupakan komponen dari transformasi bisnis digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, sinkronisasi, dan kapabilitas kompetitif perusahaan.

Dari beberapa pandangan di atas, bisa kita tarik kesimpulan bahwa digitalisasi logistik adalah strategi kunci ini mempergunakan teknologi digital demi mengintegrasikan aliran barang dan data, sehingga meningkatkan transparansi, dan mendukung proses pengambilan keputusan oleh manajemen. Digitalisasi logistik tidak semata berfokus pada peningkatan aspek aktivitas bisnis, tetapi juga berperan sebagai komponen dalam transformasi digital bisnis yang lebih luas, karena mendorong perubahan dalam proses bisnis, kolaborasi internal perusahaan, dan standar layanan.

Dalam konteks ini, adopsi platform digital dan pengaplikasian *website* memainkan kontribusi signifikan sebagai penggerak yang menghubungkan digitalisasi logistik dengan transformasi digital pada keseluruhan aspek. *Website*, sebagai platform digital, menunjang integrasi layanan, proses internal organisasi, dan interaksi pelanggan dalam ekosistem teknologi tunggal, memastikan proses digitalisasi logistik berjalan lancar dan mendukung realisasi transformasi bisnis digital secara berkesinambungan di PT Bimaruna Jaya.

2.1.9 Transformasi Bisnis Digital

Transformasi bisnis digital adalah dinamika perubahan organisasi strategis yang melibatkan adopsi teknologi digital untuk menciptakan nilai bagi perusahaan dan pelanggan. Menurut Purwanto dan Setiawan (2022:45), transformasi bisnis digital melampaui sekadar implementasi teknologi digital; hal ini juga melibatkan penyesuaian strategi bisnis, model kerja organisasi, dan metode perusahaan dalam menghasilkan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan.

Dalam penerapannya, transformasi bisnis digital membutuhkan penyesuaian komprehensif pada proses dan pengaturan organisasi. Prasetyo dan

Rahman (2022:12) menjelaskan bahwa transformasi bisnis digital dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi kunci berikut:

1. Transformasi strategi bisnis, yang memuat penyesuaian visi, misi, dan orientasi organisasi dengan memanfaatkan teknologi digital.
2. Transformasi proses bisnis, yang berfokus pada integrasi dan peningkatan alur kerja untuk meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan adaptabilitas.
3. Transformasi struktur organisasi dan kemampuan, yang mencakup penyesuaian peran dan kewajiban, serta pengembangan peningkatan kompetensi tenaga kerja dalam mengelola teknologi digital.

Susanto dan Ramadhan (2023:67) menyatakan bahwa transformasi bisnis digital erat kaitannya dengan perubahan dalam cara nilai diciptakan, yang didorong oleh penggunaan terintegrasi teknologi digital. Dalam konteks organisasi, transformasi tersebut tidak hanya mencakup pemanfaatan teknologi, tetapi juga menuntut perubahan pada proses operasional dan pola pelayanan agar mampu menghasilkan nilai yang lebih efektif bagi pelanggan. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Hidayat dan Nugroho (2021:54), yang menjelaskan bahwa efektivitas transformasi bisnis digital bergantung pada keselarasan antara teknologi digital, proses bisnis, dan prioritas pelanggan.

Selain itu, transformasi bisnis digital juga memerlukan kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara komprehensif agar implementasinya dapat berjalan secara optimal. Rachman dan Nugroho (2021:58) menyatakan bahwa keberhasilan transformasi bisnis digital sangat ditentukan oleh keselarasan antara strategi bisnis, proses operasional, dan pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi agar transformasi bisnis digital mampu memberikan kontribusi

signifikan, baik dalam peningkatan kinerja internal maupun penciptaan nilai bagi pelanggan. Dari berbagai pandangan yang dibahas, dapat disimpulkan bahwa transformasi bisnis digital merupakan proses perubahan strategis yang komprehensif dalam suatu organisasi melalui penggunaan teknologi digital.

2.1.10 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2. 1
Relevansi Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Kraus, Sascha, Durst, Susanne, Ferreira, João J., Veiga, Pedro, Kailer, Norbert, dan Weinmann, Alexander. (2022). <i>Digital Transformation in Business and Management Research. Technological Forecasting and Social Change</i> , 174. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121203	Pengintegrasian sistem digital mempercepat perubahan proses bisnis serta meningkatkan performa organisasi.	Proses ini mencakup integrasi layanan teknologi.	Pendekatan ini tidak terpusat pada satu entitas perusahaan tertentu.
2	Hanelt, Andreas, Bohnsack, René, Marz, Dominik, dan Antunes Marante, Carlos. (2021). <i>A Systematic Review of Digital Transformation. Journal of Management Studies</i> , 58(5), 1159–1197. https://doi.org/10.1111/joms.12646	Adopsi platform digital merupakan elemen kunci dalam keberhasilan transformasi digital organisasi.	Penerapan platform digital.	Menerapkan metode kajian literatur sistematis.
3	Verhoef, Peter C., Broekhuizen, Thijs L. J., Bart, Yakov, Bhattacharya, Abhi, Dong, John Qi,	Integrasi layanan teknologi mendorong peningkatan efisiensi serta	Memeriksa pengintegrasian teknologi dan transformasi digital.	Tidak terbatas pada satu entitas perusahaan tertentu.

Lanjutan Tabel 2. 1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Fabian, Nils, dan Haenlein, Michael. (2021). <i>Digital Transformation: A Multidisciplinary Perspective. Journal of Business Research</i> , 122, 889–901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022	daya saing perusahaan.		
4	Vial, Gregory. (2021). <i>Understanding Digital Transformation: A Review and Research Agenda. MIS Quarterly</i> , 45(1), 223–252. https://doi.org/10.25300/MISQ/2021/18623	Transformasi digital terbentuk melalui penerapan platform digital dan penggabungan teknologi yang memfasilitasi operasi bisnis organisasi.	Mengkaji adopsi teknologi digital serta transformasi digital di perusahaan.	Penelitian ini bersifat konseptual dan melintasi berbagai industri.
5	Zhang, Ying dan Chen, Liang. (2023). <i>Technology Integration and Digital Transformation. International Journal of Information Management</i> , 68. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102493	Integrasi layanan teknologi memberikan dampak yang signifikan pada transformasi digital perusahaan.	Mengkaji pengintegrasian teknologi serta transformasi digital.	Penelitian ini dilakukan secara lintas negara.
6	Sutanto, H., Jumaedi, J., et al. (2024). Pengaruh Adopsi Teknologi Digital dan Strategi Pemasaran Online terhadap Kinerja Bisnis. <i>Sanskara Ekonomi dan Kewirausahaan</i> , 3(01), 53–66. https://doi.org/10.58812/sek.v3i01.467	Adopsi teknologi digital memberikan pengaruh positif terhadap kinerja bisnis dengan menggunakan strategi daring.	Mengkaji penerapan digital serta peningkatan kinerja organisasi.	Fokus pada adopsi teknologi & strategi pemasaran.

Lanjutan Tabel 2. 1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
7	Isma, Y. S., Kardiati, D., <i>et al.</i> (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. <i>Journal of Administrative and Social Science</i> , 6(2), 66–77. https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891	Transformasi digital meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat melalui penggabungan sistem dan teknologi.	Mengkaji transformasi digital serta keterhubungan layanan digital.	Berfokus pada sektor publik (bukan pada bidang komersial atau korporasi).
8	Mosavi, H., & Triansyah, F. A. (2025). <i>Digitalization Impacts on Small Businesses: A Systematic Review</i> . Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 2(2). https://doi.org/10.55606/jekombis.v2i2.1556	Penerapan berbagai perangkat dan instrumen teknologi digital mampu meningkatkan performa, efisiensi operasi, produktivitas, serta inovasi pada UKM.	Berkaitan dengan transformasi digital serta strategi digitalisasi organisasi.	Berfokus pada UMKM, bukan secara khusus pada sektor logistik.
9	Alfiana Mokoginta, E., & Sendjaja, T. (2025). <i>Adopsi Pembayaran Digital di Era Pasca-Pandemi: Telaah Literatur</i> . Impression: Jurnal Teknologi dan Informasi, 4(3), 402–407. https://doi.org/10.59086/jti.v4i3.1098	Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan teknologi digital di Indonesia, seperti kepercayaan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan.	Berhubungan dengan adopsi teknologi digital.	Berfokus pada konteks pembayaran digital.
10	Devi, S., & Utamajaya, J. N. (2025). Pengaruh Tingkat Adopsi Teknologi Digital dan Integrasi Sistem Informasi terhadap Kinerja Organisasi. Jurnal Ilmiah Sains Teknologi dan Informasi, 3(2)	Penerapan digital serta penggabungan sistem memberikan pengaruh terhadap efektivitas organisasi.	Mengkaji transformasi digital dan integrasi teknologi.	Tujuan penelitian ini adalah melakukan tinjauan literatur sistematis (SLR).

Lanjutan Tabel 2. 1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	https://doi.org/10.59024/jiti.v3i2.1166			
11	Santos, J., & Brito, L. (2012). <i>Toward a subjective measurement model for firm performance. Brazilian Administration Review</i> , 9(6). https://doi.org/10.1590/S1807-76922012000400007	Website memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja melalui transparansi serta akses informasi.	Mengkaji dampak platform digital terhadap kinerja.	Tidak secara khusus berfokus pada transformasi digital.
12	Safitri, A., Kusumawati, N. D., & Nilasari, A. (2024). <i>From Usability to Strategy: Enhancing Higher Education Website Quality through a Data-Driven Evaluation Using WebQual 4.0 and IPA</i> . <i>Jurnal Teknologi dan Open Source</i> , 7(2), 266-276. https://doi.org/10.36378/jtos.v7i2.3858	Kualitas website memengaruhi tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna dalam layanan digital di bidang akademik.	Membahas fungsi website sebagai platform digital dalam lingkungan organisasi.	Berfokus pada situs akademik, bukan pada perusahaan logistik.
13	Lukita, C., Riza Chakim, M. H., Supriati, R., Santoso, N. P. L., & Kamil, M. F. (2023). <i>Exploration of Perceived Use of Technology Using a Digital Business Perspective. ADI Journal on Recent Innovation</i> , 5(1Sp), 87-96. https://doi.org/10.34306/ajri.v5i1sp.984	Mengenai pemanfaatan teknologi digital, termasuk teknologi website, berkontribusi pada strategi bisnis digital suatu perusahaan.	Membahas penerapan teknologi digital dalam konteks bisnis.	Tidak secara eksplisit menjadikan website sebagai elemen utama.
14	Putri, D. A., & Nugroho, E. (2022). <i>Integrasi Layanan Berbasis</i>	Website berfungsi sebagai sarana integrasi layanan serta penghubung	Mengkaji website sebagai platform untuk integrasi layanan.	Berfokus pada sektor jasa di luar logistik.

Lanjutan Tabel 2. 1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Website dalam Transformasi Digital Perusahaan Jasa. Jurnal Manajemen Teknologi, 21(3), 201–213. https://doi.org/10.12695/jmt.2022.21.3.4	antara pelanggan dan sistem internal perusahaan.		
15	Adni, D. F., Rusadi, S., & Baharuddin, T. (2024). <i>Adaptive Policy in Website-Based Digitization of Government Public Services: A Thematic Analysis</i> . <i>Journal of Local Government Issues</i> , 7(1). https://doi.org/10.22219/logos.v7i1.29404	Penelitian menunjukkan bahwa layanan publik yang berbasis <i>website</i> dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan digital, meskipun dihadapkan pada kendala teknologi dan literasi.	Membahas penerapan layanan berbasis <i>website</i> serta digitalisasi layanan.	Berfokus pada layanan publik (<i>e-governmen</i>), bukan pada industri logistik atau komersial.
16	Djarmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). <i>Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services</i> . <i>Sustainability</i> , 17(7), 2908. https://doi.org/10.3390/su17072908	Adopsi layanan digital, termasuk layanan berbasis <i>website</i> , berkontribusi pada inklusi digital dan transformasi layanan publik.	Meneliti transformasi digital yang didasarkan pada teknologi web.	Berfokus pada inklusi sosial dalam layanan publik.
17	Kitsios, F., Giatsidis, I., & Kamariotou, M. (2021). <i>Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services</i> . <i>Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity</i> , 7(3), 204. https://doi.org/10.3390/joitmc7030204	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan layanan digital, seperti layanan elektronik yang berbasis <i>website</i> , memengaruhi keberhasilan transformasi digital suatu institusi.	Membahas penerapan layanan digital berbasis <i>website</i> .	Berfokus pada sektor perbankan.

Lanjutan Tabel 2. 1

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	0.3390/joitmc7030204			
18	Díaz-Arancibia, J., Hochstetter-Diez, J., Bustamante-Mora, A., Sepúlveda-Cuevas, S., Albayay, I., & Arango-López, J. (2024). <i>Navigating Digital Transformation and Technology Adoption: A Literature Review from Small and Medium-Sized Enterprises in Developing Countries. Sustainability</i> , 16(14). https://doi.org/10.3390/su16145946	Kajian literatur menggambarkan faktor-faktor penerapan teknologi digital oleh usaha kecil dan menengah, termasuk layanan <i>website</i> , dalam mendukung transformasi digital.	Mengulas penerapan teknologi digital dalam konteks transformasi.	Fokus lebih luas pada usaha kecil dan menengah serta berbagai teknologi, bukan hanya <i>website</i> tertentu.
19	Figueiredo, F., Gonçalves, M. J. A., & Teixeira, S. (2021). <i>Information Technology Adoption on Digital Marketing: A Literature Review. Informatics</i> , 8(4), 74. https://doi.org/10.3390/informatics8040074	Penerapan teknologi informasi, termasuk sistem berbasis <i>website</i> untuk pemasaran digital, menunjukkan peran penting dalam strategi digital perusahaan.	Meneliti penerapan teknologi digital yang berkaitan dengan penggunaan platform <i>website</i> .	Bersifat tinjauan literatur umum di bidang pemasaran digital teknologi.
20	Oliver, A. & Rittblat, R. (2025). <i>Platform Adoption and Innovation Platforms in Sustainability – review. Platforms</i> , 3(3), 12. https://doi.org/10.3390/platforms3030012	Penelitian ini mengulas berbagai platform digital inovatif dan perannya dalam ekosistem digital, termasuk integrasi layanan.	Membahas platform digital serta integrasi layanan.	layanan Fokus lebih luas pada berbagai jenis platform digital, bukan hanya <i>website</i> layanan.

Sumber diolah peneliti 2026

Berdasarkan tinjauan berbagai studi sebelumnya, transformasi bisnis digital dianggap sebagai langkah strategis untuk mendukung penciptaan nilai dalam

bisnis. Beberapa studi menunjukkan bahwa platform digital berbasis web berfungsi sebagai landasan untuk menghubungkan proses bisnis, teknologi, dan interaksi dengan pemangku kepentingan, sehingga meningkatkan penciptaan nilai dan daya saing organisasi. Namun, sebagian besar studi sebelumnya masih membahas transformasi digital secara umum. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman konseptual melalui analisis peran implementasi platform digital dan integrasi layanan berbasis web dalam konteks transformasi bisnis digital di PT Bimaruna Jaya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Adopsi platform digital, integrasi layanan teknologi, dan penggunaan *website* sebagai platform digital dikategorikan sebagai elemen konseptual yang saling terkait dalam mendorong transformasi bisnis digital entitas usaha. Dalam konteks manajemen bisnis digital, adopsi platform digital didefinisikan sebagai kemampuan organisasi guna menerapkan dan memanfaatkan teknologi digital secara terstruktur guna mendukung operasional bisnis, proses pengambilan keputusan, dan peningkatan efisiensi organisasi. Susanti (2022:148) menjelaskan bahwa implementasi platform digital memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi digital guna mempercepat alur kerja dan mendukung pencapaian tujuan bisnis yang berkelanjutan. Dalam perkembangannya, penerimaan platform digital tidak dapat dipisahkan dari penggunaan *website* sebagai platform utama yang berfungsi untuk menghubungkan sistem, layanan, dan data bisnis secara *online*.

Website sebagai platform digital memainkan peran penting dalam menjembatani implementasi teknologi dan integrasi layanan berbasis teknologi di

dalam organisasi. *Website* memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk menggabungkan berbagai layanan bisnis, sistem informasi, dan interaksi pelanggan kedalam satu platform *website* yang terhubung secara terintegrasi. Akhmad *et al.* (2025:215) menyatakan bahwa integrasi teknologi digital merupakan langkah untuk mengoordinasikan berbagai sistem dan aplikasi berbasis digital agar dapat beroperasi secara terintegrasi dalam mendukung proses bisnis dan meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Dengan memanfaatkan *website*, penggabungan tersebut dapat diwujudkan secara lebih sistematis karena *website* berfungsi sebagai antarmuka utama yang menghubungkan proses internal perusahaan dengan kebutuhan eksternal dari pengguna layanan.

Integrasi layanan melalui platform *website* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, mutu pelayanan, serta akurasi dalam pengambilan keputusan. Sari (2022:112) menjelaskan bahwa organisasi yang berhasil menggabungkan platform digital secara komprehensif dengan proses kerja internal akan lebih mudah mencapai efektivitas dan peningkatan performa layanan. Pendapat ini didukung oleh Susanto (2023:64), yang menyatakan bahwa harmonisasi antara penerapan teknologi digital, integrasi layanan, dan proses bisnis internal merupakan syarat utama untuk mendorong transformasi digital yang berkelanjutan. Dengan bantuan *website* sebagai sarana integrasi, perusahaan dapat mengatur data dan layanan secara terpusat serta memperkuat koordinasi di antara berbagai unit organisasi.

Selain itu, penggunaan *website* dalam integrasi layanan turut memfasilitasi komunikasi internal yang lebih efisien dan aliran informasi yang lebih transparan. Hidayat dan Ramadhan (2023:54) menegaskan bahwa integrasi sistem digital memungkinkan pengelolaan data secara terpusat dan *real-time*, sehingga

mempercepat proses pengambilan keputusan. Pendapat serupa dikemukakan oleh Utami (2024:76), yang menyatakan bahwa integrasi layanan melalui media digital, seperti *website*, dapat meningkatkan efisiensi serta mengurangi risiko kesalahan dalam pekerjaan. Wibowo (2024:91) menambahkan bahwa integrasi teknologi digital yang sejalan dengan proses bisnis mampu menciptakan sinergi yang memberikan dampak positif pada kinerja dan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, penerapan platform digital dan integrasi layanan teknologi yang didukung oleh *website* dapat dianggap sebagai kerangka konseptual utama dalam mendorong transformasi digital berbasis *website* di PT Bimaruna Jaya Jakarta.

Berdasarkan hubungan timbal-balik antar konsep tersebut, penggunaan platform digital, penyatuan layanan berbasis teknologi, serta optimalisasi fungsi *website* dapat dipandang sebagai komponen yang saling melengkapi dalam mewujudkan transformasi bisnis digital organisasi. Keterkaitan konseptual ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata bergantung pada penerapan teknologi, melainkan juga pada kapasitas organisasi dalam mengelola penyatuan layanan secara terstruktur melalui medium *website*. Dengan demikian, kerangka konseptual ini menegaskan bahwa *website* berfungsi sebagai jembatan utama yang menghubungkan adopsi teknologi digital dengan penyatuan layanan yang efektif dan berkelanjutan.