

BAB I

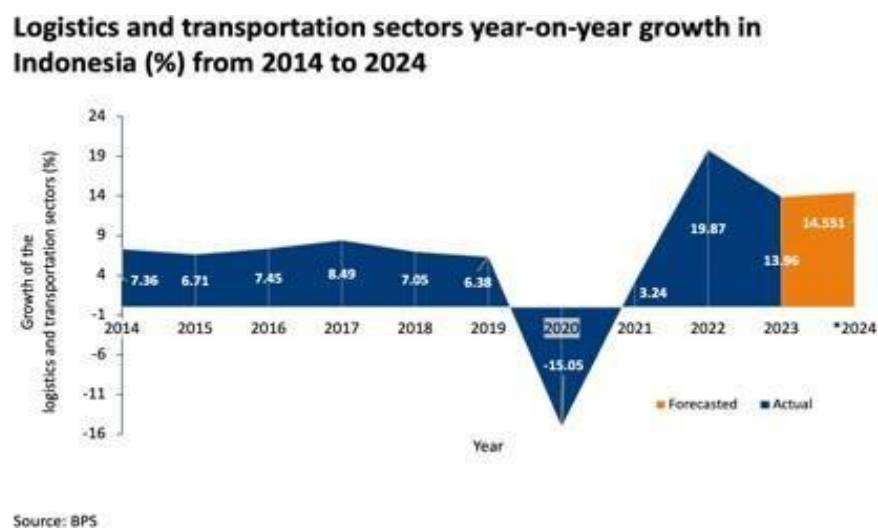
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi mendasar dalam bagaimana organisasi melaksanakan kegiatan bisnis di berbagai sektor industri, khususnya bidang logistik. Digitalisasi kini dipandang bukan sekadar alat bantu operasional, melainkan telah menjadi komponen strategis yang menentukan kelangsungan dan daya saing perusahaan di tengah dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompleks. Perubahan bisnis digital memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat arus informasi, memperkuat keterbukaan proses, serta meningkatkan standar layanan kepada pelanggan.

Di era ekonomi digital, perusahaan dituntut untuk mampu mengadopsi platform digital dan menyatukan layanan teknologi ke dalam seluruh alur bisnisnya. Adopsi teknologi digital, seperti mekanisme berbasis *website* memungkinkan perusahaan merespons permintaan pelanggan dengan lebih cepat dan tepat. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga memungkinkan perusahaan mengelola informasi secara lebih sistematis serta meningkatkan koordinasi antar unit kerja. Menurut Rizky dan Santoso (2021:73) menjelaskan bahwa adopsi teknologi digital dalam organisasi merupakan kapasitas perusahaan dalam memanfaatkan teknologi informasi secara terstruktur untuk meningkatkan efisiensi proses kerja, mempercepat arus informasi, serta mendukung pencapaian tujuan bisnis secara optimal.

Secara internasional, percepatan transformasi digital di sektor logistik menunjukkan kecenderungan yang penting. Laporan *World Bank* dan *World Economic Forum* menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam logistik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi rantai pasok, pengurangan biaya operasional, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan, yang sekaligus mendorong peningkatan kecepatan, akurasi, dan transparansi proses distribusi barang selain itu data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Perhubungan menunjukkan bahwa sektor transportasi dan pergudangan merupakan salah satu bidang yang mengalami pertumbuhan besar seiring meningkatnya aktivitas perdagangan dan *e-commerce*. Gambaran mengenai pertumbuhan sektor transportasi dan pergudangan di Indonesia dapat dilihat melalui data Badan Pusat Statistik (BPS) yang disajikan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Tahunan Sektor Transportasi dan Pergudangan di Indonesia Tahun 2014–2024 (%)

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS).

Berdasarkan Gambar 1.1, sektor transportasi dan pergudangan di Indonesia menunjukkan pola pertumbuhan yang tidak stabil dari tahun 2014 hingga

2024. Pada periode 2014–2019, pertumbuhan relatif konsisten, namun mengalami penurunan tajam pada tahun 2020 dengan angka –15,05% akibat pandemi COVID-19. Namun, sektor ini berhasil pulih dengan cepat setelah pandemi, seperti terlihat dari tingkat pertumbuhan positif antara tahun 2021 dan 2023, dengan puncak 19,87% pada tahun 2022. Perkiraan untuk tahun 2024 juga menunjukkan tren yang menjanjikan dengan tingkat pertumbuhan 14,551%. Hal ini menunjukkan bahwa sektor logistik memiliki prospek pengembangan yang solid, namun pada saat yang sama memerlukan perusahaan untuk beradaptasi melalui perubahan bisnis menuju digitalisasi guna mengikuti dinamika pasar yang semakin kompleks.

Pembangunan berkelanjutan di bidang logistik, yang mencerminkan pemulihan dan tren positif, tidak hanya memerlukan peningkatan volume kapasitas layanan, tetapi juga transformasi dalam pendekatan operasional perusahaan. Dalam konteks manajemen bisnis digital, kompleksitas aktivitas logistik, tuntutan kecepatan layanan, dan kebutuhan akan transparansi serta akurasi data mendorong perusahaan untuk mengadopsi teknologi digital. Oleh karena itu, proses digitalisasi sangat penting bagi entitas logistik agar kemajuan sektor ini dapat sejalan dengan peningkatan efisiensi, daya saing, dan standar layanan.

Tabel 1. 1
Indikator Transformasi Digital pada Sektor Logistik

No	Indikator Transformasi Digital Logistik	Persentase
1	Perusahaan logistik yang mengadopsi transformasi digital	73%
2	Peningkatan visibilitas rantai pasok melalui digitalisasi	80%
3	Peningkatan kepuasan pelanggan setelah adopsi platform digital	55%
4	Perusahaan logistik Indonesia yang berencana mengadopsi transformasi digital	83%

Sumber: WiFi Talents (2024), Bisnis Indonesia (2024).

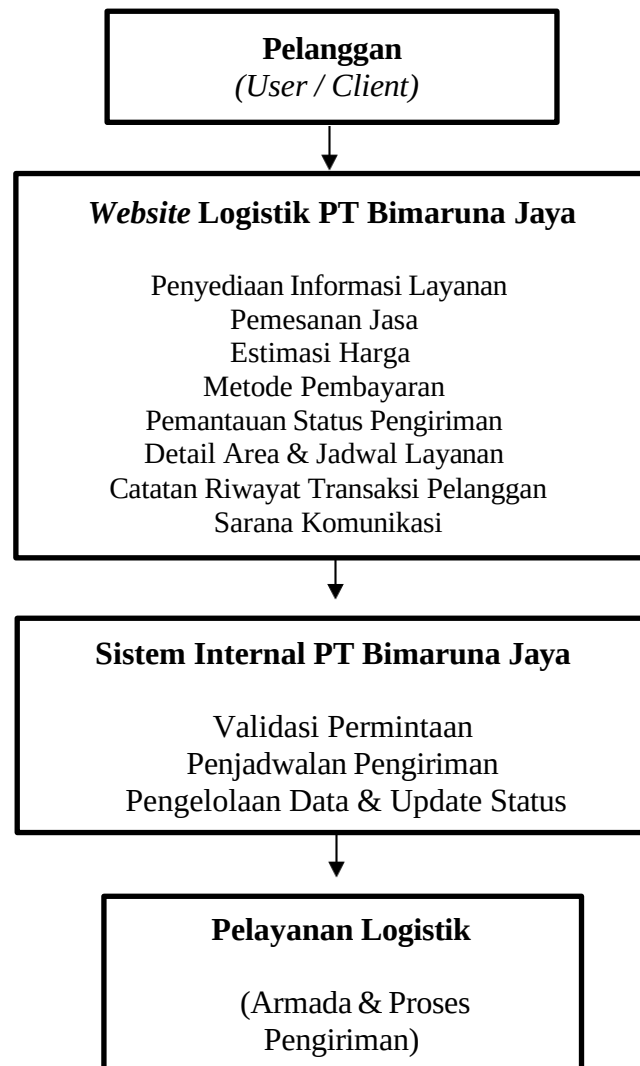
Tabel tersebut menunjukkan bahwa pergeseran menuju digitalisasi telah menjadi tren utama di sektor logistik. Sekitar 73% perusahaan logistik global telah menerapkan transformasi digital, yang telah meningkatkan visibilitas rantai pasok hingga 80% melalui digitalisasi, menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan transparansi dan kerja sama. Selain itu, penerapan platform digital telah berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 55%, menunjukkan kemajuan dalam standar layanan dan interaksi pengguna. Di Indonesia, 83% perusahaan logistik diketahui telah mengembangkan rencana atau sedang menerapkan transformasi digital. Informasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi saat ini bukan hanya pilihan, tetapi langkah strategis yang perlu diambil oleh perusahaan logistik untuk meningkatkan efisiensi, daya saing, dan kualitas layanan dalam era bisnis yang semakin bergantung pada teknologi.

PT Bimaruna Jaya adalah perusahaan yang beroperasi di sektor logistik dan berlokasi di Jl. Cakung Cilincing Raya No. Km 1.5, Jakarta Timur. Dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan masih mengandalkan pendekatan konvensional dalam berbagai proses, seperti pengelolaan data layanan, pencatatan transaksi, perencanaan pengiriman, dan interaksi antar departemen. Beberapa proses ini sebagian besar masih dilakukan secara manual atau melalui sistem yang tidak terhubung, sehingga tidak terintegrasi secara digital. Hal ini mengakibatkan proses bisnis yang tidak efisien, kemungkinan keterlambatan informasi antar unit, dan hambatan akses data bagi pelanggan. Pelanggan belum memiliki akses ke layanan digital yang memfasilitasi transparansi data, seperti

pemantauan status pengiriman secara real-time, perhitungan harga otomatis, atau akses ke riwayat transaksi. Selain itu, interaksi layanan pelanggan belum didukung oleh sistem digital terintegrasi, yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan (pengalaman pelanggan).

Situasi ini menunjukkan perlunya mengadopsi platform digital yang dapat menghubungkan kebutuhan pelanggan dengan operasi bisnis internal secara lebih sistematis dan terintegrasi. Salah satu jenis platform digital yang cocok untuk perusahaan jasa logistik berskala menengah adalah *website*, yang dapat digunakan sebagai saluran untuk menyajikan informasi layanan, pemesanan layanan, perkiraan biaya, opsi pembayaran, pemantauan status pengiriman, dan sarana interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Selain itu, *website* juga dapat menampilkan detail area layanan dan cakupan, ketersediaan kendaraan, jadwal operasional, serta memberikan akses ke riwayat transaksi bagi pelanggan. Penggunaan *website* sebagai platform digital diharapkan dapat meningkatkan transparansi layanan, kemudahan akses informasi, dan tingkat kepuasan pelanggan.

Mengacu pada situasi tersebut, PT Bimaruna Jaya mengambil langkah strategis dengan mengembangkan *website* digital guna menjawab tantangan efisiensi operasional dan mutu layanan. Implementasi teknologi ini diharapkan dapat menyatukan proses bisnis internal dengan layanan pelanggan secara lebih optimal. Dampaknya, perusahaan akan memiliki daya saing yang lebih baik, transparansi yang meningkat, serta responsivitas layanan yang lebih tinggi di tengah industri logistik yang semakin kompetitif dan berbasis teknologi.



Gambar 1. 2 Alur Layanan Logistik Berbasis Website di PT Bimaruna Jaya
Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan ilustrasi yang disajikan, dapat dilihat bahwa *website* berfungsi sebagai jembatan antara pelanggan dan sistem internal perusahaan, memungkinkan layanan logistik berjalan secara lebih terkoordinasi dan terstruktur. Kehadiran *website* dalam alur layanan ini menunjukkan bagaimana tahap pemesanan, pengelolaan data, dan implementasi layanan logistik dapat sepenuhnya terintegrasi ke dalam satu platform digital.

Situasi ideal yang digambarkan di atas belum sepenuhnya terwujud dalam operasional bisnis PT Bimaruna Jaya saat ini. Perusahaan masih mengandalkan kolaborasi internal dalam Korindo Group, terutama melalui kemitraan bisnis pribadi jangka panjang. Sebagai anggota Korindo Group, yang mencakup berbagai entitas bisnis lintas industri, PT Bimaruna Jaya sering menerima pesanan untuk layanan transportasi atau pengiriman barang dari perusahaan-perusahaan terkait dalam grup ketika ada permintaan distribusi barang. Bentuk kolaborasi ini biasanya dilakukan secara tradisional, mengandalkan jaringan pribadi dan hubungan profesional antara individu, seperti hubungan yang dimiliki oleh manajer atau karyawan senior dengan pihak eksternal. Hal ini menyebabkan perusahaan tidak sepenuhnya memanfaatkan platform digital sebagai penghubung utama. Kondisi ini sejalan dengan temuan Gunasekaran *at al.* (2022), yang menunjukkan bahwa perusahaan logistik yang masih mengadopsi model bisnis konvensional tanpa dukungan integrasi teknologi cenderung mengalami keterbatasan dalam kemampuan mereka untuk mengembangkan layanan.

Secara konseptual, transformasi bisnis digital berbasis *website* mengharuskan perusahaan logistik untuk mengimplementasikan platform digital yang mencakup semua aspek proses bisnis dan secara komprehensif mengintegrasikan layanan berbasis teknologi, dengan bantuan integrasi sistem, penggunaan data real-time, dan konektivitas antara perusahaan dan pelanggan dalam satu ekosistem digital. Namun, dalam praktik manajemen operasional, kondisi ideal ini belum sepenuhnya tercapai, sehingga masih terdapat kesenjangan antara manajemen proses bisnis yang diinginkan dan situasi aktual yang diterapkan oleh perusahaan. Untuk memberikan gambaran akurat tentang status transformasi

bisnis digital, tabel di bawah ini menunjukkan perbandingan antara kondisi ideal dan aktual terkait implementasi platform digital, integrasi layanan berbasis teknologi, dan penggunaan data digital.

Tabel 1. 2
Gambaran Awal Kesenjangan Transformasi Bisnis Digital Berbasis Website di PT Bimaruna Jaya:

Aspek	Kondisi Ideal	Kondisi aktual
Adopsi Platform Digital	Terintegrasi <i>end-to-end</i> melalui platform <i>website</i> resmi.	Terbatas, belum memiliki <i>website</i> layanan yang terintegrasi.
Integrasi Layanan Berbasis Teknologi	Sistem layanan (pemesanan, pelacakan, estimasi harga) saling terhubung dalam satu <i>website</i> .	Terpisah, komunikasi layanan masih bergantung pada hubungan personal/konvensional.
Pemanfaatan Data Digital	<i>Data-driven decision making</i> , berdasarkan <i>traffic</i> dan transaksi digital.	Belum optimal, data tidak terekam secara sistematis dalam satu platform.

Data diolah oleh peneliti (2026)

Dari analisis perbandingan antara situasi ideal dan situasi aktual yang ditampilkan pada Gambar 1.2, jelas terdapat kesenjangan dalam proses transformasi bisnis digital di PT Bimaruna Jaya. Kesenjangan ini terlihat dari implementasi platform digital yang masih terbatas dan belum mencakup semua proses bisnis inti, kurangnya integrasi layanan teknologi melalui *website* yang menghubungkan sistem perusahaan dengan konsumen, serta penggunaan data digital yang minim sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dan inovasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi bisnis digital di perusahaan belum mencapai tingkat optimal, akibat ketidakhadiran alat digital terintegrasi seperti *website* yang mendukung peningkatan efisiensi operasional. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Devi dan Utamajaya (2025:36), yang menyatakan bahwa tingkat penerimaan teknologi digital dan integrasi sistem informasi memainkan peran krusial dalam

efektivitas pengelolaan data, pengambilan keputusan strategis, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi.

Dari situasi yang dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa kesenjangan dalam transformasi digital di PT Bimaruna Jaya bukanlah kasus yang terisolasi, melainkan mencerminkan hambatan yang masih dihadapi oleh banyak perusahaan logistik dalam menerapkan transformasi digital secara komprehensif. Meskipun transformasi digital telah menjadi tren utama di industri logistik, implementasinya di tingkat perusahaan masih menghadapi berbagai hambatan, terutama terkait dengan batasan dalam penerimaan platform digital dan integrasi layanan teknologi. Situasi ini menunjukkan kesenjangan antara kemajuan sektor secara keseluruhan dan praktik operasional di tingkat organisasi, sehingga memerlukan penelitian mendalam untuk memahami mekanisme, hambatan, dan potensi transformasi bisnis digital di perusahaan logistik, terutama PT Bimaruna Jaya.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepastian hukum dalam pelaksanaan kegiatan usaha yang berbasis sistem elektronik. Peraturan ini menekankan bahwa sistem elektronik dapat berfungsi sebagai alat untuk kegiatan usaha, termasuk pengelolaan data, pertukaran informasi, dan penyediaan layanan kepada konsumen. Sesuai dengan ketentuan tersebut, kemajuan teknologi digital telah mendorong perusahaan logistik untuk mengimplementasikan platform digital sebagai bagian dari transformasi bisnis mereka, dengan tujuan meningkatkan kinerja operasional dan standar layanan.

Selain itu, kebutuhan akan transformasi bisnis digital di perusahaan logistik juga semakin diperkuat oleh perubahan perilaku konsumen dan tuntutan pasar yang menginginkan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses secara digital. Dalam konteks industri logistik modern, penggunaan *website* tidak hanya berfungsi sebagai media informasi perusahaan, tetapi juga sebagai sarana integrasi layanan yang mampu mendukung proses pemesanan, pelacakan pengiriman, komunikasi pelanggan, hingga pengelolaan data operasional secara real-time.

Berdasarkan pada fenomena tersebut, penelitian tentang adopsi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website* sangat diperlukan, baik secara praktis maupun teoretis. Dari sudut pandang praktis, transformasi digital yang tidak optimal dapat mengurangi daya saing perusahaan, memperlambat proses layanan, dan menurunkan kepuasan pelanggan. Jika kondisi ini dibiarkan tanpa tindakan, PT Bimaruna Jaya berisiko tertinggal dari perusahaan logistik lain yang telah mengadopsi teknologi digital terintegrasi. Secara teoritis, penelitian ini penting untuk memperluas studi tentang manajemen bisnis dan teknologi, terutama terkait hubungan antara penerapan platform digital, integrasi layanan berbasis *website*, dan transformasi bisnis digital di perusahaan logistik. secara mendalam dan kontekstual, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, yang akan menjadi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada PT Bimaruna Jaya, yang berlokasi di Jalan Cakung Cilincing Raya No. km. 1.5, RT.11/RW.7, Kelurahan Cakung Barat, Kecamatan Cilincing, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.
3. Penelitian ini merupakan analisis tentang adopsi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website* dalam mendorong transformasi digital di PT Bimaruna Jaya, Jakarta.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi proses bisnis logistik di PT Bimaruna Jaya serta permasalahan yang timbul akibat belum diterapkannya adopsi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website*?
2. Apa saja kebutuhan PT Bimaruna Jaya terhadap pemanfaatan *website* sebagai pendukung proses bisnis logistik?
3. Bagaimana kesiapan PT Bimaruna Jaya dalam mengadopsi *website* sebagai platform digital?
4. Bagaimana rekomendasi pemanfaatan *website* yang tepat untuk mendukung kemudahan pemesanan dan peningkatan pelayanan jasa logistik di PT Bimaruna Jaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai:

1. Mengetahui dan menganalisis kondisi proses bisnis logistik di PT Bimaruna Jaya serta permasalahan yang timbul akibat belum diterapkannya adopsi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website*.

2. Mengidentifikasi kebutuhan PT Bimaruna Jaya terhadap pemanfaatan *website* sebagai platform digital pendukung proses bisnis logistik.
3. Mengidentifikasi kesiapan PT Bimaruna Jaya dalam mengadopsi *website* sebagai platform digital.
4. Menyusun rekomendasi pemanfaatan *website* untuk mendukung kemudahan pemesanan dan peningkatan pelayanan jasa logistik di PT Bimaruna Jaya.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang terlibat atau terkait dengan topik penelitian. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya dalam hal teori sebagai pengembangan pengetahuan, khususnya dalam memperkaya penelitian tentang penggunaan platform digital pada industri jasa logistik, namun juga dalam aspek nilai praktis yang dapat diimplementasikan dalam situasi riil, seperti menjadi acuan bagi perusahaan dalam merancang dan menerapkan solusi digital.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada perkembangan studi manajemen dan bisnis, terutama yang berkaitan dengan transformasi bisnis digital. Hasil penelitian ini dapat memperdalam pemahaman tentang peran manajemen dalam mendorong penerapan platform digital dan integrasi layanan berbasis *website* di organisasi yang belum sepenuhnya menerapkan sistem digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan akademik bagi penelitian masa depan yang mengkaji transformasi digital dalam konteks perusahaan logistik atau sektor jasa lainnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi berbagai pihak, termasuk pihak internal di dalam perusahaan, pihak eksternal, dan para peneliti sendiri. Manfaat-manfaat tersebut meliputi:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, pengetahuan, dan pemahaman penulis mengenai adopsi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website* sebagai faktor yang berperan dalam mendorong transformasi digital di dalam organisasi. Selain itu, penelitian ini berfungsi sebagai forum bagi penulis untuk menerapkan teori yang dipelajari selama kuliah pada tantangan praktis di sektor industri.

2. Bagi perusahaan (PT Bimaruna Jaya)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi adopsi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website* yang diterapkan di PT Bimaruna Jaya serta pengaruhnya terhadap transformasi digital perusahaan. Temuan ini dapat digunakan sebagai acuan bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi dan rekomendasi terkait implementasi platform digital dan integrasi layanan berbasis *website*, dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional bisnis dan daya saing perusahaan.

3. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan perbandingan bagi mereka yang tertarik meneliti topik terkait, khususnya mengenai adopsi platform digital, integrasi layanan berbasis *website*, dan kaitannya dalam mendorong transformasi digital pada organisasi atau perusahaan di era digital,

serta mampu menyajikan pemahaman konseptual dan empiris yang lebih luas mengenai penerapan strategi digital, dinamika transformasi proses bisnis, beserta tantangan serta peluang yang muncul selama implementasinya di berbagai sektor industri.