

ANALYSIS OF DIGITAL TRANSFORMATION INNOVATION IN INCREASING REVENUE ACCELERATION IN COMPANIES AT PT. ASKRINDO

ANALISIS INOVASI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN AKSELERASI REVENUE DI PERUSAHAAN DI PT. ASKRINDO

Rakhmad Mujoko¹, Reimond H.M. Napitupulu^{2*}

Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi (STMA Trisakti)^{1,2}
r.mujoko15@gmail.com¹, reimondnapitupulu@stma-trisakti.ac.id^{2*}

ABSTRACT

This study aims to analyze digital transformation innovation in accelerating revenue growth at PT Askrindo. The research employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving management, information technology divisions, and employees directly involved in the company's digital transformation implementation. The findings indicate that digital transformation at PT Askrindo has a positive impact on improving operational efficiency, accelerating business processes, enhancing customer service quality, and increasing company revenue. The implementation of digitalization was carried out through the development of online-based services, digital underwriting, digital claim systems, customer data integration, and the utilization of information technology to support business activities. In addition to improving service effectiveness, digital transformation also helps the company expand market reach and strengthen competitiveness in the financial services industry. However, the implementation still faces several challenges, including human resource readiness, organizational culture adaptation, and data security issues. Therefore, continuous technological development, improvement of employees' digital competencies, and strengthening of information security systems are necessary to ensure that digital transformation can be optimized and sustainably support the company's revenue growth.

Keywords : Digital Transformation, Innovation, Revenue, PT Askrindo, Company Performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi transformasi digital dalam meningkatkan akselerasi revenue di PT Askrindo. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pihak manajemen, divisi teknologi informasi, serta karyawan yang terlibat dalam implementasi transformasi digital perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang diterapkan PT Askrindo memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi operasional, percepatan proses bisnis, kualitas pelayanan pelanggan, serta pertumbuhan revenue perusahaan. Implementasi digitalisasi dilakukan melalui pengembangan layanan berbasis online, digital underwriting, sistem klaim digital, integrasi data pelanggan, dan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung aktivitas bisnis perusahaan. Selain meningkatkan efektivitas pelayanan, transformasi digital juga membantu perusahaan dalam memperluas pasar dan meningkatkan daya saing di industri jasa keuangan. Namun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya organisasi, serta keamanan data dan sistem informasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan teknologi yang berkelanjutan, peningkatan kompetensi digital karyawan, serta penguatan sistem keamanan informasi agar transformasi digital dapat berjalan lebih optimal dan mampu mendukung pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Transformasi Digital, Inovasi, Revenue, PT Askrindo, Kinerja Perusahaan

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama perusahaan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis, kompetitif, dan berbasis teknologi. Perkembangan teknologi

informasi, kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), big data, cloud computing, serta otomatisasi proses bisnis mendorong perusahaan untuk melakukan inovasi secara berkelanjutan agar mampu mempertahankan daya saing dan meningkatkan pendapatan

perusahaan. Di era ekonomi digital saat ini, perusahaan yang mampu mengintegrasikan teknologi digital ke dalam proses bisnisnya memiliki peluang lebih besar dalam menciptakan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan pelanggan, mempercepat pengambilan keputusan, serta mengakselerasi revenue perusahaan.

Industri jasa keuangan dan asuransi merupakan salah satu sektor yang mengalami tekanan besar akibat perubahan perilaku konsumen yang semakin *digital oriented*. Pelanggan saat ini menuntut layanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses kapan saja melalui platform digital. Kondisi tersebut menuntut perusahaan asuransi untuk tidak hanya fokus pada layanan konvensional, tetapi juga mengembangkan inovasi digital yang mampu meningkatkan pengalaman pelanggan (*customer experience*). Menurut Deloitte (2024), perusahaan asuransi global yang berhasil menerapkan transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 40% dan mempercepat pertumbuhan pendapatan melalui digitalisasi layanan serta pengembangan produk berbasis teknologi.

Di Indonesia, transformasi digital menjadi agenda strategis nasional yang didorong oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan percepatan ekonomi digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga terus mendorong digitalisasi sektor jasa keuangan agar mampu meningkatkan inklusi keuangan dan daya saing industri nasional. Dalam konteks ini, perusahaan asuransi dituntut untuk melakukan inovasi transformasi digital agar dapat mempertahankan eksistensi bisnis dan meningkatkan pertumbuhan revenue secara berkelanjutan. Salah satu perusahaan yang menghadapi tantangan

tersebut adalah PT Asuransi Kredit Indonesia (PT Askrindo).

PT Askrindo sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi kredit dan penjaminan memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam mendukung sektor UMKM dan pembiayaan nasional. Sebagai perusahaan yang berada di bawah holding Indonesia Financial Group (IFG), PT Askrindo dituntut untuk mampu melakukan transformasi bisnis yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan pasar. Persaingan industri asuransi yang semakin ketat serta meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap layanan digital mendorong PT Askrindo untuk melakukan inovasi transformasi digital secara menyeluruh.

Transformasi digital di PT Askrindo tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, pola kerja, strategi pemasaran, sistem pelayanan, hingga model bisnis perusahaan. Digitalisasi proses bisnis memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi proses *underwriting*, *digital claim processing*, *customer relationship management* (CRM), serta integrasi data pelanggan secara real time. Dengan adanya digitalisasi tersebut, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak terhadap peningkatan revenue perusahaan.

Selain itu, inovasi transformasi digital juga menjadi faktor penting dalam menciptakan sumber pendapatan baru (*new revenue stream*). Pengembangan *platform digital*, *mobile application*, layanan berbasis artificial

intelligence, serta kolaborasi dengan *fintech* dan perbankan digital memberikan peluang besar bagi PT Askrindo untuk memperluas pasar dan meningkatkan penetrasi produk asuransi. Menurut laporan McKinsey & Company (2023), perusahaan jasa keuangan yang berhasil mengimplementasikan transformasi digital secara optimal memiliki potensi peningkatan pendapatan sebesar 20% hingga 30% dibandingkan perusahaan yang masih mengandalkan sistem konvensional.

Perubahan perilaku konsumen pasca pandemi COVID-19 juga mempercepat kebutuhan transformasi digital dalam industri asuransi. Masyarakat kini lebih terbiasa menggunakan layanan digital dalam melakukan transaksi keuangan, termasuk pembelian produk asuransi dan pengajuan klaim secara online. Kondisi ini menyebabkan perusahaan yang lambat beradaptasi dengan teknologi digital berisiko kehilangan pelanggan dan mengalami penurunan pendapatan. Oleh karena itu, inovasi transformasi digital menjadi kebutuhan strategis bagi PT Askrindo untuk meningkatkan daya saing perusahaan di tengah perubahan ekosistem bisnis yang semakin digital.

Di sisi lain, implementasi transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, keamanan data dan siber, investasi teknologi yang besar, serta resistensi terhadap perubahan organisasi. Menurut penelitian Verhoef et al. (2022), keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam membangun budaya inovasi, kepemimpinan digital, dan *agility* organisasi. Dengan demikian, PT Askrindo perlu memastikan bahwa transformasi digital dilakukan secara

terintegrasi dan berkelanjutan agar mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan.

Akselerasi *revenue* melalui inovasi transformasi digital juga dapat dicapai melalui pemanfaatan data *analytics* untuk mendukung strategi bisnis perusahaan. Penggunaan big data memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih akurat, mengembangkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar, serta meningkatkan efektivitas strategi pemasaran. Selain itu, pemanfaatan teknologi *artificial intelligence* dan *machine learning* dapat membantu perusahaan dalam melakukan analisis risiko secara lebih cepat dan akurat, sehingga meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bisnis.

Transformasi digital juga memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan dan memperluas akses pasar. Dengan adanya layanan digital, PT Askrindo dapat menjangkau pelanggan di berbagai wilayah tanpa harus bergantung pada layanan fisik secara penuh. Hal ini memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan jumlah nasabah dan volume transaksi secara signifikan. Menurut World Economic Forum (2023), perusahaan yang berhasil melakukan digital transformation memiliki kemampuan lebih tinggi dalam meningkatkan customer engagement dan memperluas pangsa pasar dibandingkan perusahaan tradisional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa inovasi transformasi digital memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap peningkatan akselerasi *revenue* perusahaan, khususnya di PT Askrindo. Transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat modernisasi sistem perusahaan, tetapi juga menjadi strategi utama dalam

meningkatkan efisiensi, memperluas pasar, menciptakan inovasi layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis inovasi transformasi digital dalam meningkatkan akselerasi revenue di PT Askrindo menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana implementasi transformasi digital mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan pendapatan perusahaan serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian mengenai transformasi digital dan kinerja perusahaan, khususnya pada industri asuransi di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi PT Askrindo dalam mengoptimalkan implementasi transformasi digital guna meningkatkan pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan di era ekonomi digital.

Transformasi digital yang dilakukan perusahaan saat ini tidak lagi dipandang sebagai pilihan tambahan (optional strategy), melainkan telah menjadi kebutuhan utama dalam mempertahankan keberlangsungan bisnis di tengah era disrupsi teknologi. Perubahan pola konsumsi masyarakat, perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, serta meningkatnya kompetisi global menyebabkan perusahaan harus mampu beradaptasi melalui inovasi digital yang terintegrasi. Dalam konteks industri jasa keuangan dan asuransi, transformasi digital menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, efisiensi operasional, serta pertumbuhan pendapatan atau revenue perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang gagal bertransformasi secara digital

berpotensi mengalami penurunan daya saing dan kehilangan pangsa pasar.

Perubahan lingkungan bisnis yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital telah mengubah paradigma perusahaan dalam menjalankan operasional bisnisnya. Teknologi digital memungkinkan perusahaan untuk melakukan otomatisasi proses bisnis, mempercepat alur komunikasi, meningkatkan akurasi data, serta memperluas akses layanan kepada pelanggan. Menurut Verhoef et al. (2022), transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi yang melibatkan integrasi teknologi digital dalam seluruh aspek bisnis guna menciptakan nilai tambah dan meningkatkan kinerja perusahaan. Dalam praktiknya, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, model bisnis, strategi pemasaran, serta pengembangan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dalam industri asuransi, inovasi transformasi digital memiliki peran yang sangat penting karena industri ini sangat bergantung pada kecepatan layanan, keakuratan data, serta kemampuan perusahaan dalam mengelola risiko. Digitalisasi memungkinkan perusahaan asuransi untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien melalui platform digital seperti mobile application, website services, chatbot, artificial intelligence (AI), dan sistem klaim online. Kehadiran teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses layanan asuransi tanpa harus datang langsung ke kantor perusahaan. Selain itu, digitalisasi juga mampu meningkatkan pengalaman pelanggan (customer experience)

sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

PT Askrindo sebagai salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi kredit dan penjaminan menghadapi tantangan besar dalam menghadapi era digitalisasi. Sebagai perusahaan yang memiliki peran penting dalam mendukung pembiayaan nasional dan pengembangan UMKM di Indonesia, PT Askrindo dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan berbasis teknologi. Persaingan industri asuransi yang semakin kompetitif menyebabkan perusahaan harus melakukan inovasi secara berkelanjutan agar tetap relevan dengan kebutuhan pasar. Oleh sebab itu, transformasi digital menjadi strategi utama yang perlu dilakukan PT Askrindo dalam meningkatkan kinerja bisnis dan akselerasi revenue perusahaan.

Salah satu faktor yang mendorong pentingnya transformasi digital di PT Askrindo adalah perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada layanan digital. Pasca pandemi COVID-19, masyarakat menjadi lebih terbiasa menggunakan layanan online dalam berbagai aktivitas, termasuk transaksi keuangan dan asuransi. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan asuransi harus mampu menyediakan layanan digital yang mudah diakses, cepat, dan aman. Menurut laporan World Economic Forum (2023), perusahaan jasa keuangan yang berhasil mengembangkan layanan digital memiliki tingkat pertumbuhan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang masih mengandalkan sistem konvensional.

Implementasi transformasi digital di PT Askrindo juga dapat memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional perusahaan. Digitalisasi

proses bisnis memungkinkan perusahaan untuk mengurangi penggunaan dokumen manual, mempercepat proses verifikasi data, meningkatkan akurasi administrasi, serta meminimalkan risiko human error. Efisiensi tersebut secara langsung dapat menekan biaya operasional perusahaan sehingga profitabilitas perusahaan meningkat. Selain itu, penggunaan teknologi digital seperti big data analytics dan machine learning memungkinkan perusahaan untuk melakukan analisis risiko secara lebih akurat dan cepat, sehingga meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bisnis.

Dalam meningkatkan akselerasi revenue, transformasi digital juga memungkinkan PT Askrindo untuk menciptakan inovasi produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Perusahaan dapat mengembangkan layanan berbasis digital seperti e-insurance, digital underwriting, dan integrated financial services yang dapat menjangkau lebih banyak pelanggan. Inovasi tersebut menjadi peluang bagi perusahaan untuk memperluas pangsa pasar dan meningkatkan volume transaksi bisnis. Menurut McKinsey & Company (2023), perusahaan yang mampu mengintegrasikan inovasi digital dalam strategi bisnisnya memiliki peluang peningkatan revenue sebesar 20% hingga 30% lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang belum melakukan digital transformation secara optimal.

Selain menciptakan peluang bisnis baru, transformasi digital juga mendukung peningkatan kualitas hubungan perusahaan dengan pelanggan. Melalui penggunaan Customer Relationship Management (CRM), perusahaan dapat memahami kebutuhan dan perilaku pelanggan secara lebih mendalam berdasarkan data yang

dimiliki. Informasi tersebut dapat digunakan perusahaan untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif dan personalisasi layanan kepada pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, perusahaan akan lebih mudah mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan repeat business yang berdampak positif terhadap pertumbuhan revenue perusahaan.

Namun demikian, implementasi transformasi digital di PT Askrindo juga menghadapi berbagai tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satu tantangan utama adalah kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan teknologi. Tidak seluruh karyawan memiliki kemampuan digital yang memadai sehingga perusahaan perlu melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Selain itu, perubahan budaya organisasi juga menjadi tantangan penting karena transformasi digital memerlukan pola pikir yang inovatif, adaptif, dan terbuka terhadap perubahan. Menurut penelitian Aminah et al. (2024), keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengadopsi teknologi baru.

Tantangan lainnya adalah keamanan data dan risiko siber yang semakin meningkat seiring dengan penggunaan teknologi digital. Perusahaan asuransi menyimpan banyak data pelanggan yang bersifat sensitif sehingga diperlukan sistem keamanan informasi yang kuat untuk melindungi data tersebut dari ancaman cybercrime. Oleh karena itu, PT Askrindo perlu memastikan bahwa implementasi transformasi digital dilakukan dengan memperhatikan aspek keamanan data dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Selain faktor internal perusahaan, dukungan pemerintah dan regulator juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital di sektor jasa keuangan. Pemerintah Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terus mendorong percepatan digitalisasi sektor keuangan melalui berbagai kebijakan dan regulasi. Dukungan tersebut memberikan peluang besar bagi perusahaan asuransi untuk mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi. Dengan adanya regulasi yang mendukung, perusahaan dapat lebih leluasa dalam mengembangkan ekosistem digital yang aman dan berkelanjutan.

Dalam konteks persaingan bisnis, perusahaan yang mampu melakukan transformasi digital secara efektif akan memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan pesaingnya. Keunggulan tersebut dapat berupa kecepatan layanan, efisiensi biaya, kualitas pelayanan, maupun kemampuan perusahaan dalam menciptakan inovasi produk baru. Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya menjadi strategi modernisasi perusahaan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan pertumbuhan bisnis dan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Penelitian mengenai analisis inovasi transformasi digital dalam meningkatkan akselerasi revenue di PT Askrindo menjadi penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas implementasi digital transformation terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan transformasi digital. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital guna

meningkatkan daya saing dan pertumbuhan revenue perusahaan.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai transformasi digital dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan, khususnya pada industri asuransi di Indonesia. Sementara secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Askrindo dalam menyusun strategi transformasi digital yang lebih efektif, inovatif, dan berorientasi pada peningkatan pendapatan perusahaan. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi simbol modernisasi perusahaan, tetapi juga menjadi strategi bisnis yang mampu menciptakan nilai tambah dan mendukung pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan di era ekonomi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada PT Askrindo. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai inovasi transformasi digital yang diterapkan perusahaan dalam meningkatkan akselerasi revenue. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih komprehensif terkait proses implementasi transformasi digital, strategi perusahaan, hambatan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap peningkatan pendapatan perusahaan. Menurut Creswell dan Creswell (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial maupun organisasi. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai

transformasi digital di PT Askrindo dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan.

Metode studi kasus dipilih karena penelitian difokuskan pada satu objek tertentu, yaitu PT Askrindo, sehingga memungkinkan peneliti melakukan pengkajian secara detail dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti dapat memahami bagaimana proses transformasi digital diterapkan dalam aktivitas bisnis perusahaan serta bagaimana strategi tersebut mampu mendukung peningkatan revenue perusahaan. Penelitian ini dilakukan di PT Askrindo sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi kredit dan penjaminan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa PT Askrindo merupakan salah satu perusahaan yang sedang melakukan transformasi digital guna meningkatkan efektivitas layanan dan daya saing perusahaan di era digital.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses transformasi digital di PT Askrindo. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi pihak manajemen perusahaan, divisi teknologi informasi (IT), divisi pemasaran, karyawan yang terlibat dalam implementasi digitalisasi, serta pihak lain yang memahami kebijakan transformasi digital perusahaan. Teknik purposive sampling digunakan karena dianggap mampu menghasilkan data

yang relevan dan mendalam sesuai fokus penelitian.

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen pendukung seperti laporan tahunan PT Askrindo, laporan kinerja perusahaan, jurnal ilmiah, buku referensi, artikel, website resmi perusahaan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan transformasi digital dan peningkatan revenue perusahaan. Data sekunder digunakan untuk memperkuat hasil penelitian dan mendukung proses analisis data agar lebih objektif dan komprehensif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih fleksibel dan mendalam terkait strategi transformasi digital yang diterapkan perusahaan. Melalui wawancara, peneliti memperoleh informasi mengenai proses implementasi digitalisasi, manfaat transformasi digital, tantangan yang dihadapi perusahaan, serta dampaknya terhadap peningkatan revenue perusahaan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas operasional perusahaan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi digital dan layanan berbasis digital di PT Askrindo. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung seperti laporan perusahaan, data digitalisasi, struktur organisasi, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2022), yang terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data yang diperoleh. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian mengenai inovasi transformasi digital dalam meningkatkan akselerasi revenue di PT Askrindo.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan penelitian, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Melalui metode penelitian kualitatif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai implementasi transformasi digital di PT Askrindo serta kontribusinya dalam meningkatkan akselerasi revenue perusahaan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan transformasi digital guna meningkatkan daya saing dan pertumbuhan bisnis

secara berkelanjutan di era ekonomi digital..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung. Transformasi digital yang dilakukan PT Askrindo merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas pasar, memperbaiki kualitas pelayanan, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah perkembangan industri jasa keuangan berbasis teknologi.

PT Askrindo merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi kredit dan penjaminan. Dalam beberapa tahun terakhir perusahaan melakukan berbagai inovasi digital untuk mempercepat proses bisnis dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, implementasi transformasi digital di PT Askrindo dilakukan secara bertahap dan terintegrasi pada berbagai aspek bisnis perusahaan. Digitalisasi tidak hanya difokuskan pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, pola kerja organisasi, dan strategi pelayanan kepada pelanggan. Informan menyampaikan bahwa perusahaan mulai memperkuat infrastruktur digital sejak meningkatnya kebutuhan layanan online dan perubahan perilaku konsumen pasca pandemi. Penggunaan aplikasi digital, sistem layanan berbasis web, serta integrasi data pelanggan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Selain meningkatkan efisiensi, transformasi digital juga memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas

pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan dapat mengakses layanan perusahaan secara lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam perspektif bisnis, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan telah mengembangkan berbagai inovasi layanan digital seperti sistem klaim online, dashboard monitoring, customer relationship management, dan digital underwriting. Teknologi tersebut membantu perusahaan dalam mempercepat proses bisnis serta meningkatkan akurasi data dan pengambilan keputusan.

Perusahaan juga melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan digital untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi perubahan teknologi. Di sisi lain, implementasi transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan.

Beberapa informan menyampaikan bahwa perubahan budaya organisasi memerlukan waktu dan adaptasi yang tidak singkat. Sebagian karyawan membutuhkan proses penyesuaian terhadap sistem kerja digital yang baru. Selain itu, keamanan data dan ancaman siber menjadi perhatian utama perusahaan dalam mengembangkan sistem digital yang terintegrasi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas organisasi, mempercepat

proses bisnis, dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Transformasi digital yang berhasil tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia.

Dengan demikian, PT Askrindo perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan strategi digital agar mampu mempertahankan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, implementasi transformasi digital di PT Askrindo dilakukan secara bertahap dan terintegrasi pada berbagai aspek bisnis perusahaan. Digitalisasi tidak hanya difokuskan pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, pola kerja organisasi, dan strategi pelayanan kepada pelanggan. Informan menyampaikan bahwa perusahaan mulai memperkuat infrastruktur digital sejak meningkatnya kebutuhan layanan online dan perubahan perilaku konsumen pasca pandemi. Penggunaan aplikasi digital, sistem layanan berbasis web, serta integrasi data pelanggan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Selain meningkatkan efisiensi, transformasi digital juga memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan dapat mengakses layanan perusahaan secara lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam perspektif bisnis, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan

revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan telah mengembangkan berbagai inovasi layanan digital seperti sistem klaim online, dashboard monitoring, customer relationship management, dan digital underwriting. Teknologi tersebut membantu perusahaan dalam mempercepat proses bisnis serta meningkatkan akurasi data dan pengambilan keputusan.

Perusahaan juga melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan digital untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi perubahan teknologi. Di sisi lain, implementasi transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan.

Beberapa informan menyampaikan bahwa perubahan budaya organisasi memerlukan waktu dan adaptasi yang tidak singkat. Sebagian karyawan membutuhkan proses penyesuaian terhadap sistem kerja digital yang baru. Selain itu, keamanan data dan ancaman siber menjadi perhatian utama perusahaan dalam mengembangkan sistem digital yang terintegrasi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas organisasi, mempercepat proses bisnis, dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Transformasi digital yang berhasil tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia.

Dengan demikian, PT Askrindo perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan strategi digital agar

mampu mempertahankan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, implementasi transformasi digital di PT Askrindo dilakukan secara bertahap dan terintegrasi pada berbagai aspek bisnis perusahaan. Digitalisasi tidak hanya difokuskan pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, pola kerja organisasi, dan strategi pelayanan kepada pelanggan. Informan menyampaikan bahwa perusahaan mulai memperkuat infrastruktur digital sejak meningkatnya kebutuhan layanan online dan perubahan perilaku konsumen pasca pandemi. Penggunaan aplikasi digital, sistem layanan berbasis web, serta integrasi data pelanggan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Selain meningkatkan efisiensi, transformasi digital juga memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan dapat mengakses layanan perusahaan secara lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam perspektif bisnis, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan telah mengembangkan berbagai inovasi layanan digital seperti sistem klaim online, dashboard monitoring, customer relationship management, dan digital underwriting. Teknologi tersebut membantu perusahaan dalam mempercepat proses bisnis serta

meningkatkan akurasi data dan pengambilan keputusan.

Perusahaan juga melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan digital untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi perubahan teknologi. Di sisi lain, implementasi transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan.

Beberapa informan menyampaikan bahwa perubahan budaya organisasi memerlukan waktu dan adaptasi yang tidak singkat. Sebagian karyawan membutuhkan proses penyesuaian terhadap sistem kerja digital yang baru. Selain itu, keamanan data dan ancaman siber menjadi perhatian utama perusahaan dalam mengembangkan sistem digital yang terintegrasi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas organisasi, mempercepat proses bisnis, dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Transformasi digital yang berhasil tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia.

Dengan demikian, PT Askrindo perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan strategi digital agar mampu mempertahankan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, implementasi transformasi digital di PT Askrindo dilakukan secara bertahap dan terintegrasi pada berbagai aspek bisnis perusahaan. Digitalisasi tidak hanya difokuskan pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, pola kerja organisasi, dan strategi pelayanan

kepada pelanggan. Informan menyampaikan bahwa perusahaan mulai memperkuat infrastruktur digital sejak meningkatnya kebutuhan layanan online dan perubahan perilaku konsumen pasca pandemi. Penggunaan aplikasi digital, sistem layanan berbasis web, serta integrasi data pelanggan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Selain meningkatkan efisiensi, transformasi digital juga memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan dapat mengakses layanan perusahaan secara lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam perspektif bisnis, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan telah mengembangkan berbagai inovasi layanan digital seperti sistem klaim online, dashboard monitoring, customer relationship management, dan digital underwriting. Teknologi tersebut membantu perusahaan dalam mempercepat proses bisnis serta meningkatkan akurasi data dan pengambilan keputusan.

Perusahaan juga melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan digital untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi perubahan teknologi. Di sisi lain, implementasi transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan. Beberapa informan menyampaikan bahwa perubahan budaya organisasi memerlukan waktu

dan adaptasi yang tidak singkat. Sebagian karyawan membutuhkan proses penyesuaian terhadap sistem kerja digital yang baru. Selain itu, keamanan data dan ancaman siber menjadi perhatian utama perusahaan dalam mengembangkan sistem digital yang terintegrasi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas organisasi, mempercepat proses bisnis, dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Transformasi digital yang berhasil tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia.

Dengan demikian, PT Askrindo perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan strategi digital agar mampu mempertahankan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, implementasi transformasi digital di PT Askrindo dilakukan secara bertahap dan terintegrasi pada berbagai aspek bisnis perusahaan. Digitalisasi tidak hanya difokuskan pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, pola kerja organisasi, dan strategi pelayanan kepada pelanggan. Informan menyampaikan bahwa perusahaan mulai memperkuat infrastruktur digital sejak meningkatnya kebutuhan layanan online dan perubahan perilaku konsumen pasca pandemi. Penggunaan aplikasi digital, sistem layanan berbasis web, serta integrasi data pelanggan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Selain meningkatkan efisiensi, transformasi digital juga memberikan

pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan dapat mengakses layanan perusahaan secara lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam perspektif bisnis, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan telah mengembangkan berbagai inovasi layanan digital seperti sistem klaim online, dashboard monitoring, customer relationship management, dan digital underwriting. Teknologi tersebut membantu perusahaan dalam mempercepat proses bisnis serta meningkatkan akurasi data dan pengambilan keputusan.

Perusahaan juga melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan digital untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi perubahan teknologi. Di sisi lain, implementasi transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan. Beberapa informan menyampaikan bahwa perubahan budaya organisasi memerlukan waktu dan adaptasi yang tidak singkat. Sebagian karyawan membutuhkan proses penyesuaian terhadap sistem kerja digital yang baru. Selain itu, keamanan data dan ancaman siber menjadi perhatian utama perusahaan dalam mengembangkan sistem digital yang terintegrasi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas organisasi, mempercepat

proses bisnis, dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Transformasi digital yang berhasil tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia.

Dengan demikian, PT Askrindo perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan strategi digital agar mampu mempertahankan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, implementasi transformasi digital di PT Askrindo dilakukan secara bertahap dan terintegrasi pada berbagai aspek bisnis perusahaan. Digitalisasi tidak hanya difokuskan pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, pola kerja organisasi, dan strategi pelayanan kepada pelanggan. Informan menyampaikan bahwa perusahaan mulai memperkuat infrastruktur digital sejak meningkatnya kebutuhan layanan online dan perubahan perilaku konsumen pasca pandemi. Penggunaan aplikasi digital, sistem layanan berbasis web, serta integrasi data pelanggan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan. Selain meningkatkan efisiensi, transformasi digital juga memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan dapat mengakses layanan perusahaan secara lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam perspektif bisnis, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis inovasi transformasi digital dalam meningkatkan akselerasi revenue di PT Askrindo, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung peningkatan kinerja perusahaan, khususnya dalam aspek efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan pertumbuhan revenue perusahaan. Implementasi transformasi digital di PT Askrindo dilakukan melalui berbagai inovasi teknologi seperti digitalisasi proses bisnis, layanan berbasis online, integrasi data pelanggan, sistem klaim digital, serta pengembangan platform pelayanan yang lebih modern dan mudah diakses oleh pelanggan. Transformasi tersebut tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses operasional perusahaan, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi proses bisnis mampu mempercepat alur pelayanan perusahaan, mengurangi penggunaan proses manual, meningkatkan akurasi data, serta meminimalkan risiko kesalahan operasional. Selain itu, penerapan teknologi digital juga membantu perusahaan dalam memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghadapi persaingan industri jasa keuangan yang semakin kompetitif. Dengan adanya layanan digital, pelanggan dapat mengakses layanan perusahaan dengan lebih cepat, mudah, dan fleksibel tanpa dibatasi oleh lokasi maupun waktu. Kondisi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan pertumbuhan revenue perusahaan secara berkelanjutan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan transformasi digital di PT Askrindo dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, seperti dukungan manajemen, kesiapan sumber daya manusia, budaya organisasi yang adaptif, serta infrastruktur teknologi yang memadai. Di sisi lain, terdapat beberapa tantangan dalam implementasi transformasi digital, antara lain resistensi terhadap perubahan, keterbatasan kompetensi digital sebagian karyawan, serta risiko keamanan data dan ancaman siber. Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya membutuhkan investasi teknologi, tetapi juga memerlukan perubahan budaya organisasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar proses transformasi dapat berjalan secara optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa inovasi transformasi digital memberikan kontribusi yang signifikan terhadap akselerasi revenue PT Askrindo. Transformasi digital tidak hanya menjadi strategi modernisasi perusahaan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan daya saing, menciptakan efisiensi bisnis, memperluas pasar, dan mendukung pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan di era ekonomi digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT Askrindo guna meningkatkan efektivitas implementasi transformasi digital dalam mendukung akselerasi revenue perusahaan. Pertama, perusahaan diharapkan terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem digital yang telah diterapkan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, aman, dan efisien kepada pelanggan. Pengembangan teknologi berbasis *artificial intelligence* (AI), big

data analytics, dan otomatisasi layanan perlu terus ditingkatkan guna mendukung proses pengambilan keputusan bisnis yang lebih akurat dan efektif.

Kedua, PT Askrimdo perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi digital secara berkelanjutan. Kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam keberhasilan transformasi digital sehingga perusahaan perlu memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki kemampuan dan pemahaman yang memadai terhadap penggunaan teknologi digital dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Ketiga, perusahaan perlu memperkuat sistem keamanan data dan teknologi informasi guna mengantisipasi risiko ancaman siber yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan digitalisasi perusahaan. Perlindungan data pelanggan dan keamanan sistem digital harus menjadi prioritas utama agar kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tetap terjaga.

Keempat, PT Askrimdo diharapkan dapat memperluas kolaborasi dengan berbagai pihak seperti fintech, perbankan digital, dan perusahaan teknologi guna mendukung inovasi layanan digital yang lebih kompetitif. Kolaborasi strategis tersebut dapat membantu perusahaan dalam menciptakan produk dan layanan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar serta meningkatkan peluang pertumbuhan revenue perusahaan.

Terakhir, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods sehingga dapat memberikan hasil analisis yang lebih luas dan mendalam terkait pengaruh transformasi

digital terhadap kinerja perusahaan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada sektor industri lain agar diperoleh perbandingan yang lebih komprehensif mengenai implementasi transformasi digital di berbagai bidang bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adiyanto, A., Astuti, H., & Sardjito, R. M. D. H. (2024). SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB DI SMK PGRI KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 2(2), 66-73.
- [2] Al Halbusi, H., Williams, K. A., Ramayah, T., & Aldhaen, E. (2022). Linking ethical leadership and employee performance: The role of employee engagement and organizational commitment. *Management Decision*, 60(1), 229–252.
- [3] Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- [4] Barney, J. B. (2022). *Gaining and sustaining competitive advantage* (6th ed.). Pearson Education.
- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2022). *The HR scorecard: Linking people, strategy, and performance*. Harvard Business Review Press.
- [5] Budhwar, P., Malik, A., De Silva, M. T., & Saini, D. S. (2023). Human resource management in the digital age: Challenges and opportunities. *International Journal of Human Resource Management*, 34(5), 923–945.
- [6] Creswell, J. W. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.

- [7] Daft, R. L. (2022). *Organization theory and design* (14th ed.). Cengage Learning.
- Dessler, G. (2022). *Human resource management* (17th ed.). Pearson.
- [8] Frecilia, K., Lestari, N. A., & Sardjito, R. M. D. H. (2024). RANCANG BANGUN APLIKASI E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN SERAGAM SEKOLAH BERBASIS WEB PADA TOKO GLUSRER CIREBON. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 2(2), 51-57.
- [9] Hapsari, G., Narni, N., Pramudya, D., Saputra, S. T., & Mikkael, R. H. (2023). Marketing Communication Strategy of Promise Soul Coffee Through Social Media Post Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 1415-1421.
- [10] Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2022). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Review Press.
- [11] Mathis, R. L., Jackson, J. H., & Valentine, S. R. (2023). *Human resource management* (16th ed.). Cengage Learning.
- [12] Mikkael, R. H., & Ningrum, H. F. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Perspektif Manajerial)*. Media Sains Indonesia.
- [13] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2022). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- [14] Moleong, L. J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- [15] Nanda, A., Japari, A., Napitupulu, R. H. M., Widiatmoko, A., & Meliala, Y. A. (2024). TINGKAT LITERASI DAN MINAT BELI ASURANSI JIWA DI KALANGAN SISWA SMA SANTO FRANSISKUS 2 JAKARTA. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 2(2), 104-113.
- [16] Nanda, A., Napitupulu, R., & Wulandari, V. (2026). ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PERUSAHAAN ASURANSI JIWA. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 2115-2129.
- [17] Napitupulu, R. H. M., Sardjito, R. M. D. H., & Romdaniyah, R. (2026). MANAJEMEN RISIKO DAN STRATEGIC CONTROL DALAM TATA KELOLA ASURANSI UMUM. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 1381-1392.
- [18] Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Fundamentals of human resource management* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- [19] Porter, M. E. (2022). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press
- [20] Pradina, M., Lestari, N. A., & Sardjito, R. M. D. H. (2025). SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PADA GALAXY ORGANIZER KOTA CIREBON. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 3(2), 46-54.
- [20] Prayetno, S., & Mikkael, R. H. (2025). Strategies to Improve Hospital Implementation of Management Functions That Influence Service Behavior. *Annals of Human Resource Management Research*, 5(1), 61-75.

- [21] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- [22] Rosa, F., Al Rosyid, S., Ramadhan, R. D., Daniman, I., & Saputra, S. T. (2022). *Manajemen Strategik dalam Perusahaan Internasional*. Penerbit NEM.
- [23] Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research methods for business students* (9th ed.). Pearson.
- [24] Schuler, R. S., Jackson, S. E., & Tarique, I. (2022). Global talent management and global HR challenges. *Journal of World Business*, 57(2), 101–118.
- [25] Singh, S. K., Del Giudice, M., Chierici, R., & Graziano, D. (2022). Green innovation and environmental performance: The role of green transformational leadership and human resource practices. *Technological Forecasting and Social Change*, 174, 121–133.
- [26] Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [27] Teece, D. J. (2022). Dynamic capabilities and strategic management in large organizations. *Strategic Management Journal*, 43(1), 3–28.
- [28] Tortorella, G. L., Fogliatto, F. S., Cauchick-Miguel, P. A., & Sawhney, R. (2023). Healthcare 4.0 implementation and human resource management: Implications for organizational performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 34(2), 355–374.
- [29] Ulrich, D., & Dulebohn, J. H. (2022). Are we there yet? What's next for HR? *Human Resource Management Review*, 32(2), 100–112.
- [30] Wright, P. M., & McMahan, G. C. (2023). Exploring human capital and competitive advantage. *Human Resource Management Journal*, 33(1), 1–15.
- [31] Yin, R. K. (2022). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). Sage Publications.