

**DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP  
PENGELOLAAN INFORMASI DI PT. SUMBER  
ALFARIA TRIJAYA TBK**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Ijazah Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis (A.Md.Ab)  
Politeknik Negeri Manado*

**Oleh :**

**YOSUA YEREMIA TUMBEL  
NIM : 22051014**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS  
2025**

## ABSTRAK

**Yosua Yeremia Tumbel**, "Dampak Digitalisasi Terhadap Pengelolaan Informasi di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk", Dibimbing Oleh Muhammad K. Bakary, SE., M.Si dan Deky Eko Wibowo Mundung, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang semakin pesat dan berdampak pada cara perusahaan mengelola informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana digitalisasi memengaruhi pengelolaan informasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, baik dari segi efisiensi, kecepatan, maupun akurasi data. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif terhadap pengelolaan informasi di perusahaan, terutama dalam mempercepat arus informasi, mengurangi kesalahan input data, serta meningkatkan pengambilan keputusan yang berbasis data. Namun demikian, masih terdapat tantangan seperti adaptasi karyawan terhadap sistem baru dan kebutuhan pelatihan berkala. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas manajemen informasi. Saran yang diberikan adalah perusahaan perlu terus meningkatkan sistem digital dan memberikan pelatihan yang berkelanjutan bagi karyawan.

**Kata kunci** : Digitalisasi, Pengelolaan Informasi, Efisiensi Data, PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

## ABSTRACT

**Yosua Yeremia Tumbel**, *"The Impact of Digitalization on Information Management in PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk"*, Guided by Muhammad K. Bakary, SE., M.Si and Deky Eko Wibowo Mundung, S.E., M.M.

*This research is motivated by the rapid development of digital technology and its impact on the way companies manage information. The purpose of this study is to determine how digitalization affects information management at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, both in terms of efficiency, speed, and data accuracy. The method used is descriptive qualitative with data collection through observation, and interviews. The results of the study show that digitalization has a positive impact on information management in the company, especially in accelerating the flow of information, reducing data input errors, and improving data-based decision making. However, there are still challenges such as employee adaptation to the new system and the need for periodic training. The conclusion of this study shows that digitalization is a strategic step in increasing the effectiveness of information management. The suggestion given is that companies need to continue to improve digital systems and provide ongoing training for employees.*

**Keywords** : *Digitalization, Information Management, Data Efficiency, PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.*

## **MOTTO**

Amsal 1:23

Berpalinglah kamu kepada teguranku! Sesungguhnya, aku hendak mencurahkan isi hatiku kepadamu dan memberitahukan perkataanku kepadamu

Matius 6:34

Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari."

Matius 11:28

Marilah kepada-Ku, semua yang letih lesu dan berbeban berat, Aku akan memberi kelegaan kepadamu.

Keluaran 20:12

Hormatilah ayahmu dan ibumu, supaya lanjut umurmu di tanah yang diberikan TUHAN, Allahmu, kepadamu.

Mazmur 117:2

Sebab kasih-Nya hebat atas kita, dan kesetiaan TUHAN untuk selamanya. Haleluya!

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:  
Yosua Yeremia Tumbel  
22051014

Telah di periksa dan disetujui untuk di uji  
Manado, 08 September 2025

Disetujui,

Pembimbing I,



**Muhammad K. Bakary, SE., M.Si**  
NIP. 196408021994031002

Pembimbing II,



**Deyk Eko Wibowo Mundung, S.E., M.M**  
NIP. 197304042002121001

Ketua Panitia,



**Juliet P. T. Makinggung, EE., M.Si**  
NIP: 197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP PENGELOLAAN INFORMASI DI  
PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK**

Oleh:

**YOSUA YEREMIA TUMBEL**  
**NIM. 22051014**

Telah dipertimbangkan di depan Penguji dan Dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Diploma Administrasi Bisnis (A.Md.AB)

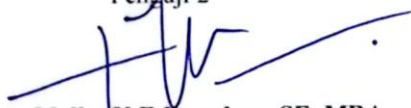
Pada Tanggal, 08 September 2025

Ketua/Penguji 1



**Muhammad K. Bakary, SE., M.Si**  
NIP. 196408021994031002

Penguji 2




**Melky K E Paendong SE., MBA**  
NIP. 198505032019031010

Penguji 3



**Arief Perdana Kumaat, SE., MM**  
NIP. 198807142018031001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Diana Rowelna S. Maramis, SE., M.Si**  
NIP: 197209152002122001

		<b>POLITEKNIK NEGERI MANADO</b>				
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000	

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Yosua Yeremia Tumbel  
 NIM : 22051014  
 Jurusan : Aministrasi Bisnis  
 Program Studi : D-III Administrasi Bisnis  
 Judul Skripsi : Dampak Digitalisasi Terhadap Pengelolaan Informasi Di Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau data orang lain yang telah dipublikasikan dan bukan merupakan karya orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi lain, kecuali yang secara tertulis disebutkan dalam kutipan dan/atau daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil penjiplakan atau karya orang lain baik yang telah dipublikasikan maupun yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 10 September 2025

  
 METERAI TEMPEL  
 1000  
 DE96GANX065936142

Yosua Yeremia Tumbel  
 NIM. 22051014

## **BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Yosua Yeremia Tumbel  
NIM : 22051014  
Tempat, Tanggal Lahir : Tumulung, 31 juli 2003  
Alamat : Tumulung Tareran  
Nama Ayah : Maxi Marthen Tumbel  
Nama Ibu : Agustina Aneke Runtuwene  
Alamat Orang Tua : Tumulung, Tareran  
Daerah Asal : Tumulung, Tareran  
Judul Tugas Akhir : Dampak Digitalisasi Terhadap Pengelolaan  
Informasi Di Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk  
Dosen Pembimbing : 1. Muhammad K. Bakary, SE., M.Si  
2. Deky Eko Wibowo Mundung, S.E., M.M.  
Dosen Penguji : 1. Muhammad K. Bakary, SE., M.Si  
2. Melky K E Paendong SE., MBA  
3. Arief Perdana Kumaat, SE., MM  
Waktu Pelaksanaan Ujian TA : 08 September 2025



Manado, 10 September 2025  
Mahasiswa

Yosua Yeremia Tumbel  
NIM 22051014

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "Dampak Digitalisasi terhadap Pengelolaan Informasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk". Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, serta mendorong pengembangan lebih lanjut dalam pengelolaan informasi berbasis digital. Penulis juga terbuka terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA. Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si, selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado
3. Selvie R. Kalele, SH., M.Si, selaku Wakil Direktur II Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT, selaku Wakil Direktur III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado
5. Juliet P. T. Makinggung, selaku Wakil Direktur IV Bidang Perencanaan dan Kerja Sama serta selaku Ketua Panitia Tugas Akhir, Skripsi dan Business Planing Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun Akademik 2024/2025.
6. Diana Roweina S. Maramis, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM, Selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Willem G. Pomantow, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
9. Muhammad K. Bakary, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis

10. Deky Eko Wibowo Mundung,S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis
11. Vekky Supit SE., M.Si selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir, Skripsi dan Business Planing jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun Akademik 2024/2025
12. Panitia pembimbingan TA/Skripsi, Dosen-dosen, dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
13. Kedua orang tua, Ayah Maxi Marthen Tumbel dan Ibunda Agustina Aneke Runtuwene yang telah memberikan segala kasih sayangnya kepada penulis, beserta perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang tulus terhadap penulis, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan tugas akhir ini.
14. Kakak-kakak dan adik penulis yang selalu mensupport dan membantu penulis selama menjalankan studi bahkan sampai saat penu=yusunan Tugas Akhir ini, terima kasih banyak sudah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pembuatan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tugas akhir ini semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Manado, 10 September 2025

Penulis

Yosua Yeremia Tumbel  
22051014

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>II</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>III</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN ....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ERROR!</b>
<b>BOOKMARK NOT DEFINED.</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ERROR!</b>
<b>BOOKMARK NOT DEFINED.</b>	
<b>BIOGRAFI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    LATAR BELAKANG .....	1
1.2    IDENTIFIKASI MASALAH .....	3
1.3    RUMUSAN MASALAH .....	3
1.4    TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	3
1.4.1    Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2    Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1    LANDASAN TEORI .....	5
2.1.1    Pengertian Digitalisasi .....	5

2.1.2	Manfaat Digitalisasi .....	5
2.1.3	Tujuan Digitalisasi .....	6
2.1.4	Pengertian Pengelolaan Informasi.....	8
2.2	HASIL PENELITIAN RELEVAN .....	9
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>15</b>
3.1	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	15
3.1.1	Profil Perusahaan .....	15
3.1.2	Sejarah Perusahaan.....	15
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	17
3.1.4	Bidang Usaha .....	17
3.1.5	Sumber Daya Perusahaan.....	19
3.1.6	Struktur dan Uraian Pekerjaan .....	20
3.1.7	Struktur Organisasi Perusahaan .....	21
3.2	GAMBARAN PERMASALAHAN .....	22
3.3	PEMBAHASAN .....	24
3.3.1	Permasalahan dan Solusi.....	30
3.3.2	Dampak Digitalisasi.....	38
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>41</b>
4.1	KESIMPULAN.....	41
4.2	SARAN.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Hasil Penelitian Relevan .....	9
--	---

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan .....	15
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi .....	21
Gambar 3. 3 Tampilan Sistem Human Capital .....	25
Gambar 3. 4 Aplikasi POS Alfamart .....	27
Gambar 3. 5 Aplikasi Alfaone .....	28
Gambar 3. 6 Aplikasi Alfagift .....	29

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis dan manajemen organisasi. Salah satu perubahan utama yang terjadi adalah proses digitalisasi. Digitalisasi adalah integrasi teknologi digital ke dalam proses bisnis dan operasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta kualitas pengambilan keputusan. Melalui digitalisasi, perusahaan dapat memanfaatkan sistem informasi, data digital, dan teknologi terkini untuk mendukung aktivitas internal maupun eksternal secara lebih efektif dan efisien.

Penerapan digitalisasi dalam perusahaan memiliki berbagai manfaat, di antaranya adalah mempercepat alur informasi, meningkatkan akurasi data, mendukung pengambilan keputusan berbasis data serta mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan (Laudon and Laudon, 2020). Selain itu, digitalisasi juga membantu perusahaan dalam merespons perubahan pasar yang dinamis, meningkatkan layanan kepada pelanggan, dan memperkuat daya saing dalam industri yang kompetitif.

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang menaungi jaringan minimarket Alfamart. Sebagai perusahaan dengan skala operasional yang luas, PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk juga telah menerapkan digitalisasi dalam berbagai aspek manajemen dan operasionalnya. Digitalisasi ini diwujudkan melalui pemanfaatan sistem informasi,

aplikasi pengelolaan data, serta sistem kerja berbasis teknologi digital guna mendukung efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan bisnis sehari-hari.

Meskipun digitalisasi telah diimplementasikan, PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk tetap menghadapi sejumlah tantangan dalam proses transformasi digital tersebut. Berdasarkan hasil observasi, permasalahan utama yang muncul di kalangan karyawan adalah kurangnya pemahaman terhadap konsep digitalisasi serta keterbatasan dalam penggunaan teknologi yang diterapkan dalam lingkungan kerja. Tidak semua karyawan memiliki tingkat adaptasi yang sama terhadap sistem digital, beberapa masih bergantung pada metode kerja konvensional atau manual dan juga masih terbatasnya pelatihan atau pembekalan berkala terkait sistem digital, menyebabkan sebagian karyawan hanya mengandalkan pengalaman praktik di lapangan tanpa pemahaman yang mendalam mengenai fungsi, alur kerja, dan manfaat dari sistem digital yang digunakan. Hal ini berdampak pada produktivitas dan efektivitas pengelolaan informasi perusahaan, serta menghambat keberhasilan implementasi digitalisasi secara menyeluruh.

Dalam penelitian ini, digitalisasi yang dimaksud secara khusus difokuskan pada pengelolaan informasi karyawan, yang mencakup pemanfaatan sistem informasi sumber daya manusia yaitu HRIS (*Human Resource Information System*), digitalisasi aplikasi perusahaan berupa *point of sale* (POS) serta alur komunikasi internal yang terintegrasi secara digital. Fokus ini dipilih karena pengelolaan informasi karyawan merupakan aspek penting dalam operasional perusahaan yang dapat memengaruhi efisiensi, akurasi data, dan kualitas pengambilan keputusan manajerial.

Melalui penelitian ini, penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai dampak digitalisasi terhadap pengelolaan informasi karyawan di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, sekaligus mengevaluasi bagaimana tingkat pemahaman dan adaptasi karyawan terhadap penggunaan teknologi dapat memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi di lingkungan kerja. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan literasi digital dan pelatihan teknologi bagi karyawan, demi tercapainya transformasi digital yang merata dan efektif di seluruh perusahaan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya pemahaman karyawan terhadap konsep dan penggunaan sistem digitalisasi yang digunakan dalam proses kerja sehari-hari.
2. Tingkat adaptasi penggunaan teknologi yang belum merata di kalangan karyawan.
3. Terbatasnya pelatihan atau pembekalan berkala terkait sistem digital.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana Dampak digitalisasi Terhadap Pengelolaan Informasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk?

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

- 1) Mengetahui bagaimana digitalisasi mempengaruhi proses pengelolaan informasi di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.
- 2) Mengidentifikasi manfaat dan tantangan digitalisasi dalam pengelolaan informasi di perusahaan tersebut.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

- 1) Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.
- 2) Menjadi dasar bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi pelatihan dan pembekalan sumber daya manusia agar mampu menguasai dan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.
- 3) Mendukung kelancaran proses transformasi digital secara merata di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.
- 4) Meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan di era perkembangan teknologi yang pesat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Digitalisasi**

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi dari sistem analog atau manual menjadi sistem berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja dari industri, sehingga tenaga manusia dan waktu yang ada dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin agar mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Digitalisasi mengubah format model bisnis, operasi, dan kerja dari manual menjadi format digital (Melinda, 2024).

##### **2.1.2 Manfaat Digitalisasi**

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Digitalisasi mengotomatisasi berbagai proses administrasi dan operasional, seperti input data, pengarsipan, hingga distribusi informasi. Hal ini mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan dibandingkan metode manual.

2. Meningkatkan Akurasi dan Keamanan Data

Dengan sistem digital, risiko kesalahan pencatatan dan duplikasi data dapat diminimalisir. Selain itu, data dapat dilindungi dengan sistem enkripsi dan autentikasi yang kuat.

### 3. Mempercepat Akses dan Distribusi Informasi

Informasi dapat diakses dan dibagikan secara real-time melalui jaringan komputer atau cloud, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan dan koordinasi antar bagian.

### 4. Menghemat Biaya Operasional

Digitalisasi dapat menurunkan biaya operasional, seperti biaya cetak, penyimpanan fisik, dan pengiriman dokumen.

### 5. Mendukung Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Sistem digital memungkinkan pengumpulan dan analisis data secara lebih lengkap dan cepat, yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang lebih akurat dan strategis.

## 2.1.3 Tujuan Digitalisasi

Digitalisasi adalah membawa berbagai dampak yang signifikan terhadap pengelolaan informasi dalam organisasi.

### 1. Dampak Positif

#### 1) Efisiensi Proses Kerja

Digitalisasi mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan dalam pengelolaan informasi karena proses manual digantikan oleh sistem otomatis. Contohnya, pencatatan data secara digital membuat pekerjaan administrasi lebih cepat dan tidak berulang.

#### 2) Akurasi Data yang Lebih Tinggi

Dengan sistem digital, data dapat dimasukkan dan diproses secara otomatis sehingga mengurangi risiko kesalahan manusia (human error).

Hal ini memastikan informasi yang dihasilkan lebih akurat dan terpercaya.

### 3) Aksesibilitas yang Lebih Luas

Informasi yang digital bisa diakses oleh banyak pihak dalam organisasi secara bersamaan, tanpa harus berada di tempat fisik yang sama. Hal ini mendukung kerja jarak jauh dan kolaborasi antar divisi.

### 4) Kecepatan Akses Informasi

Data dan informasi dapat diakses secara real-time, kapan saja dan di mana saja. Ini mempercepat pengambilan keputusan dan memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap perubahan situasi di lapangan.

### 5) Integrasi dan Sinkronisasi Data

Digitalisasi memungkinkan integrasi data antar bagian (misalnya antara bagian gudang dan kasir). Dengan begitu, pengelolaan informasi menjadi lebih sinkron, tidak terjadi duplikasi, dan lebih mudah dipantau.

## **2. Dampak Negatif atau Tantangan Digitalisasi**

### 1) Keamanan Data dan Privasi

Semakin besar ketergantungan pada sistem digital, semakin tinggi pula risiko terjadinya kebocoran data, peretasan, atau penyalahgunaan informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem keamanan siber yang kuat.

## 2) Resistensi terhadap Perubahan

Tidak semua karyawan mudah beradaptasi dengan sistem baru. Beberapa mungkin menolak atau kesulitan menggunakan teknologi, yang bisa menghambat proses transformasi digital.

## 3) Tingginya Biaya Implementasi Awal

Pengadaan perangkat keras dan lunak, pelatihan karyawan, serta pengembangan sistem membutuhkan biaya besar di awal implementasi digitalisasi.

## 4) Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Kompeten

Diperlukan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan dan keterampilan teknologi informasi agar digitalisasi berjalan efektif. Jika SDM belum siap, maka potensi teknologi tidak bisa dimaksimalkan.

## 5) Ketergantungan terhadap Teknologi

Jika terjadi gangguan sistem, kerusakan perangkat, atau kehilangan data, maka kegiatan operasional bisa terganggu secara signifikan. Hal ini menjadi tantangan dalam menjaga kontinuitas layanan.

### **2.1.4 Pengertian Pengelolaan Informasi**

Pengelolaan informasi adalah proses perencanaan, pengumpulan, pengorganisasian, penyimpanan, pemrosesan, dan distribusi informasi secara sistematis agar dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Menurut Laudon dan Laudon (2020), pengelolaan informasi mencakup semua kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan dan pengelolaan data untuk menghasilkan informasi yang berguna

bagi pengguna akhir. Proses ini sangat penting dalam konteks bisnis modern karena informasi yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat komunikasi internal, serta mendukung strategi dan pengambilan keputusan manajerial. Dengan adanya sistem pengelolaan informasi yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa data yang relevan tersedia dalam format yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan (Laudon and Laudon, 2020).

## 2.2 Hasil Penelitian Relevan

**Table 1.1 Hasil Penelitian Relevan**

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Angga Whyudi, Muhammad Bhismi Thoifurqoni Assyamiri, Wilda Al Aluf, Mohammad Ryan Fadhillah, Shinta Yolanda, M. Isa Anshori	Dampak Transformasi Era Digital Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia	Transformasi digital berdampak pada efisiensi rekrutmen, pelatihan, dan pemantauan kinerja SDM. Digitalisasi menuntut peningkatan kompetensi teknologi bagi karyawan (Angga Wahyudi, Muhammad Bhismi Thoifurqoni Assyamiri, Wilda Al Aluf, Mohammad Ryan Fadhillah, Shinta Yolanda, 2023).
2	Mohamad Chaidir, Grace	Dampak Digitalisasi Terhadap Inovasi Teknologi Pada	Digitalisasi mendorong pelaku UMKM untuk berinovasi dalam teknologi, meningkatkan daya

- Yulianti, Seger Santoso Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah saing, serta mempermudah akses pasar dan layanan digital (Mohamad Chaidir, Grace Yulianti, 2024).
- 3 Sri Yulianty Mozin, Mohamad Iqshal Botutihe, Zaskia Salwa Lawani, Irmawati Aripin, Fatralisa Pulanding, Dwi Sasmindar Dampak Digitalisasi Terhadap Pengelolaan Statistik Administrasi Tinjauan Literatur Degitalisasi memberikan dampak signifikan terhadap pengelolaan statistik administrasi dengan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi. Dan digitalisasi memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan kualitas pengelolaan statistik administrasi (Sri Yulianty, Mohamad Iqshal Botituhe, Zaskia Salwa Lawani, Irmawati Aripin, Fatralisa Pulanding, 2025).
- 4 Balqis Zhofayra Alya, Fauzi Hanum, Nasirwan, Samsurijal Hasan, Dewi Urip Wahyuni Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Kota Medan) Penelitian ini mengungkapkan digitalisasi memiliki peran krusial dalam meningkatkan efisiensi,transparansi,dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah. Digitalisasi juga memudahkan pemantauan anggaran secara real-time serta mengurangi

- potensi kesalahan dan manipulasi data dalam pelaporan keuangan (Lestari, 2019).
- 5 Purnomo Ari                      Digitalisasi                      Penelitian ini menemukan bahwa  
Wibowo,                      Perusahaan Untuk                      penerapan digitalisasi dalam  
Sulistyowati,                      Meningkatkan                      perusahaan berpengaruh positif  
Andar Sri                      Kinerja Karyawan                      terhadap peningkatan kinerja  
Sumantri,                      karyawan. Teknologi digital  
Ngaijan,                      membantu                      mempercepat  
Kurniawan Teguh                      penyelesaian                      pekerjaan,  
Santoso,                      meningkatkan                      komunikasi  
Jumaizi,                      antarbagian, serta mempermudah  
Supriyanto,                      pemantauan dan evaluasi kinerja  
Roesjanto                      secara objektif. Digitalisasi juga  
mendorong peningkatan kompetensi  
karyawan melalui adaptasi terhadap  
sistem dan alat kerja digital  
(Purnomo Ari Wibowo,  
Sulistyowati, Andar Sri Sumantri,  
Ngaijan, Kurniawan Teguh Santoso,  
Jumaizi, Supriyanto, 2024).
- 6 Mochammad                      Pengaruh                      Penelitian ini menunjukkan bahwa  
Farrel Shidqi,                      Digitalisasi Sistem                      digitalisasi sistem perusahaan

- Ismi Darmastuti, Bimo Suryo, Wicaksono
- Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang)
- memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja. Digitalisasi mempermudah pelaksanaan tugas, meningkatkan kenyamanan kerja, dan memperkuat motivasi karyawan dalam mencapai target kinerja (Farrel Shidqi et al., 2023).
- 7 Nungki Melinda
- Pengaruh Digitalisasi Terhadap Pengelolaan Wakaf Uang Pada Badan Wakaf Indonesia (Bwi) Provinsi Kalimantan Timur
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi dalam mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi laporan, serta memperluas akses masyarakat dalam menunaikan wakaf uang secara online. Teknologi informasi memudahkan BWI dalam menyampaikan informasi dan laporan pengelolaan wakaf secara real-time serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga wakaf (Melinda, 2024).

- 8 M Aji Luhur Pambudi  
 Manfaat Dan Digitalisasi dalam bisnis logistik di era new normal terbukti mampu memperkuat proses operasional melalui otomatisasi sistem, meningkatkan akurasi data pengiriman, dan mempercepat pelayanan. Selain manfaatnya, penelitian ini juga menyoroti tantangan seperti kebutuhan investasi teknologi dan pelatihan SDM yang adaptif terhadap sistem digital baru (Pambudi, 2021).
- 9 Riana Sari, Hendika Chandra, Stevany Hanalya Dethan  
 Pengaruh Digitalisasi Perbankan Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Produktifitas Kerja Pada Bank Mandiri  
 Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi perbankan dan pelatihan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja. Digitalisasi membantu mempercepat layanan perbankan dan mempermudah akses data transaksi, sementara pelatihan karyawan mendukung adaptasi terhadap sistem digital yang

- diterapkan (Riana Sari, Hendika Chandra, 2024).
- 10 M. Rizki Ismail, Pengaruh Penelitian ini menunjukkan bahwa Tedy Setiawan Digitalisasi Terhadap digitalisasi berkontribusi positif Saputra, Ayu Efektivitas terhadap efektivitas administrasi di Sumarti Sari, Sri Administrasi (Studi Dinas Pendidikan Kota Palembang, Wulandari Kasus Pada Dinas dengan meningkatkan efisiensi Pendidikan Kota proses, akurasi data, dan Palembang Bagian pengurangan kesalahan manual Staff Umum dan (Ismail et al., 2025). Kepegawaian)
- 11 Salmah, Andreas Dampak Digitalisasi Penelitian ini menunjukkan bahwa Murti Terhadap Peran digitalisasi mengubah peran front Front Office Dalam office dari layanan manual menjadi Bisnis Perbankan layanan berbasis teknologi. Karyawan dituntut untuk lebih adaptif dan memiliki kompetensi digital.
- Dampaknya, interaksi langsung dengan nasabah berkurang, fokus layanan bergeser ke dukungan teknis dan edukasi digital (Salmah and Murti, 2020).
-

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 3.1.1 Profil Perusahaan

PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK



*Gambar 3. 1 Logo Perusahaan  
Suber: PT. Sumber Alfaria Trijaya TBK, 2025*

Branch : Manado

Alamat : Jl. Raya Manado - Bitung, Karegesan, Kec.

Kauditan Kab. Minahasa Utara, Sulawesi Utara

No. Telpon : +62 431 7006444

##### 3.1.2 Sejarah Perusahaan

Alfamart didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart/Perseroan). Perusahaan ini mengawali usahanya di bidang perdagangan dan distribusi, dan pada tahun 1999 mulai memasuki sektor minimarket. Ekspansi secara potensial dimulai pada tahun 2002, perusahaan mengakuisisi 141 gerai Alfaminimart dan membawa nama

baru, yaitu Alfamart. Saat ini, Alfamart merupakan salah satu usaha ritel yang terbesar, dengan melayani lebih dari 2,1 juta pelanggan setiap harinya di 6.000 gerai yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hingga pada tahun 2025, gerai Alfamart tersebar hampir di seluruh Indonesia dengan gerai mencapai 20.000+ secara nasional, membuka Gudang baru di Tegal dan Luwu, memiliki 2000+ lebih di gerai Filipina dan akan ekspansi ke Negara Bangladesh.

Alfamart menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau, tempat belanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau. Alfamart adalah gerai komunitas, sehingga Alfamart selalu berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program tanggungjawab sosial perusahaan CSR yang terbagi menjadi *Alfamart Care* yang membantu masyarakat melalui kegiatan-kegiatan sosial, *Alfamart Smart* mendukung bidang pendidikan, *Alfamart Sport* mensponsori kegiatan olahraga, *Alfamart Clean and Green* mewujudkan lingkungan yang sehat, *Alfamart SMEs* membantu pengusaha kecil dan menengah yang ada di sekitar gerai Alfamart serta *Alfamart Vaganza* yang secara aktif ikut terlibat dalam pengembangan seni dan budaya.

Alfamart menerima berbagai penghargaan dari intitusi-institusi dengan reputasi terpercaya, di antaranya adalah: *Top Brand Award Superbrands Indonesia Awards*, *Indonesia's Service Quality Award*, *est Brand Award*, *Indonesia's Most Admire Company*, dan *CSR Awards*. Selain itu, Alfamart juga berhasil mencapai *Store Equity Index* tertinggi berdasarkan *Nielsen Research* selama 5 tahun berturut-turut.

### 3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

#### **Visi**

Menjadi jaringan distribusi retail terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global.

#### **Misi**

- 1) Memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
- 2) Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku atau etika bisnis yang tertinggi.
- 3) Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuhkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
- 4) Membangun organisasi global yang terpercaya, tersehat dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya.

### 3.1.4 Bidang Usaha

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (SAT atau Alfamart) adalah perusahaan yang bergerak di sektor ritel dan memiliki kegiatan usaha utama di bidang perdagangan eceran. Perusahaan ini mengelola jaringan toko swalayan yang tersebar luas di seluruh Indonesia. Alfamart dikenal sebagai salah satu jaringan minimarket terbesar di Indonesia.

### 1. Perdagangan Eceran (Retail)

Bidang utama usaha Alfamart adalah perdagangan eceran produk-produk kebutuhan sehari-hari melalui jaringan minimarket. Produk-produk tersebut meliputi:

- 1) Produk makanan dan minuman: makanan ringan, air mineral, susu, kopi, teh, makanan beku, dan makanan instan.
- 2) Produk kebutuhan rumah tangga: sabun, detergen, tisu, alat kebersihan, perlengkapan mandi, dll.
- 3) Produk perawatan pribadi: *shampoo*, pasta gigi, lotion, kosmetik dasar.
- 4) Produk kebutuhan bayi: popok, susu formula, makanan bayi.
- 5) Produk musiman dan promosi khusus: *parcel*, produk Lebaran/Natal, dan kebutuhan sekolah.

### 2. Jasa Keuangan dan Pembayaran

Alfamart juga menjalankan usaha jasa layanan keuangan melalui kerja sama dengan pihak ketiga. Beberapa layanan yang disediakan, antara lain:

- 1) Pembayaran tagihan (listrik, air, BPJS, internet, cicilan kredit, dll)
- 2) Top-up dompet digital dan pulsa (OVO, GoPay, DANA, pulsa telepon)
- 3) Transfer uang dan remitansi (melalui layanan seperti *TrueMoney* dan *Western Union*)
- 4) Tarik tunai dan pembayaran QRIS

### 3. Penjualan Produk Private Label

Alfamart memiliki sejumlah merek dagang sendiri (*private label*) yang dijual eksklusif di jaringan tokonya, seperti:

- 1) Alfamart (produk kebutuhan dasar)
  - 2) Satu (snack dan minuman)
  - 3) *Fitwell* (produk perawatan tubuh dan kebersihan)
4. E-Commerce dan Layanan Online

Untuk mengikuti perkembangan digital, Alfamart mengembangkan layanan belanja online melalui aplikasi Alfagift, yang menyediakan:

- 1) Pemesanan produk dengan pengantaran ke rumah
- 2) Penawaran khusus dan poin reward pelanggan
- 3) Integrasi dengan pembayaran digital

### **3.1.5 Sumber Daya Perusahaan**

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk memiliki jumlah karyawan yang besar, tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data laporan tahunan perusahaan, Alfamart memiliki lebih dari 150.000 karyawan, yang terdiri dari staf toko (kasir, pramuniaga), staf gudang, operasional logistik, staf kantor cabang, dan manajemen pusat. Seluruh karyawan dibekali pelatihan kerja secara berkala, termasuk pelatihan digital terkait sistem *Point of Sale* (POS), manajemen stok, dan layanan pelanggan berbasis aplikasi. Perusahaan juga memiliki unit HR Development yang fokus dalam pengembangan kompetensi dan karier karyawan melalui pelatihan daring maupun tatap muka.

Lingkungan kerja di Alfamart terbagi dalam tiga jenis utama, yaitu:

- 1) Toko ritel (*store*): tempat operasional utama penjualan dengan standar kebersihan, pencahayaan, dan keamanan yang terjaga.
- 2) Pusat distribusi (DC): sebagai gudang logistik untuk mendistribusikan barang ke berbagai cabang toko.
- 3) Kantor pusat dan cabang: sebagai pusat koordinasi administratif, IT, dan manajemen perusahaan.

Masing-masing lingkungan kerja disesuaikan dengan standar operasional perusahaan dan telah menerapkan sistem digital, seperti kehadiran biometrik, dashboard penjualan, serta *e-learning* internal. Alfamart telah menggunakan berbagai sistem digital dalam operasionalnya, seperti:

- a. Sistem POS (*Point of Sale*): untuk transaksi dan pencatatan penjualan.
- b. *Warehouse Management System* (WMS): untuk pengelolaan gudang.
- c. HRIS (*Human Resource Information System*): untuk pengelolaan data karyawan.
- d. Aplikasi Alfagift: yang menghubungkan pelanggan dengan layanan digital perusahaan.

Peralatan kerja di toko seperti komputer kasir, *barcode scanner*, CCTV, dan mesin EDC sudah menjadi standar di setiap gerai.

### **3.1.6 Struktur dan Uraian Pekerjaan**

Struktur organisasi perusahaan terdiri dari Dewan Direksi, Divisi Keuangan, Operasional, Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, dan lainnya. Di tingkat toko, posisi umumnya terdiri dari:

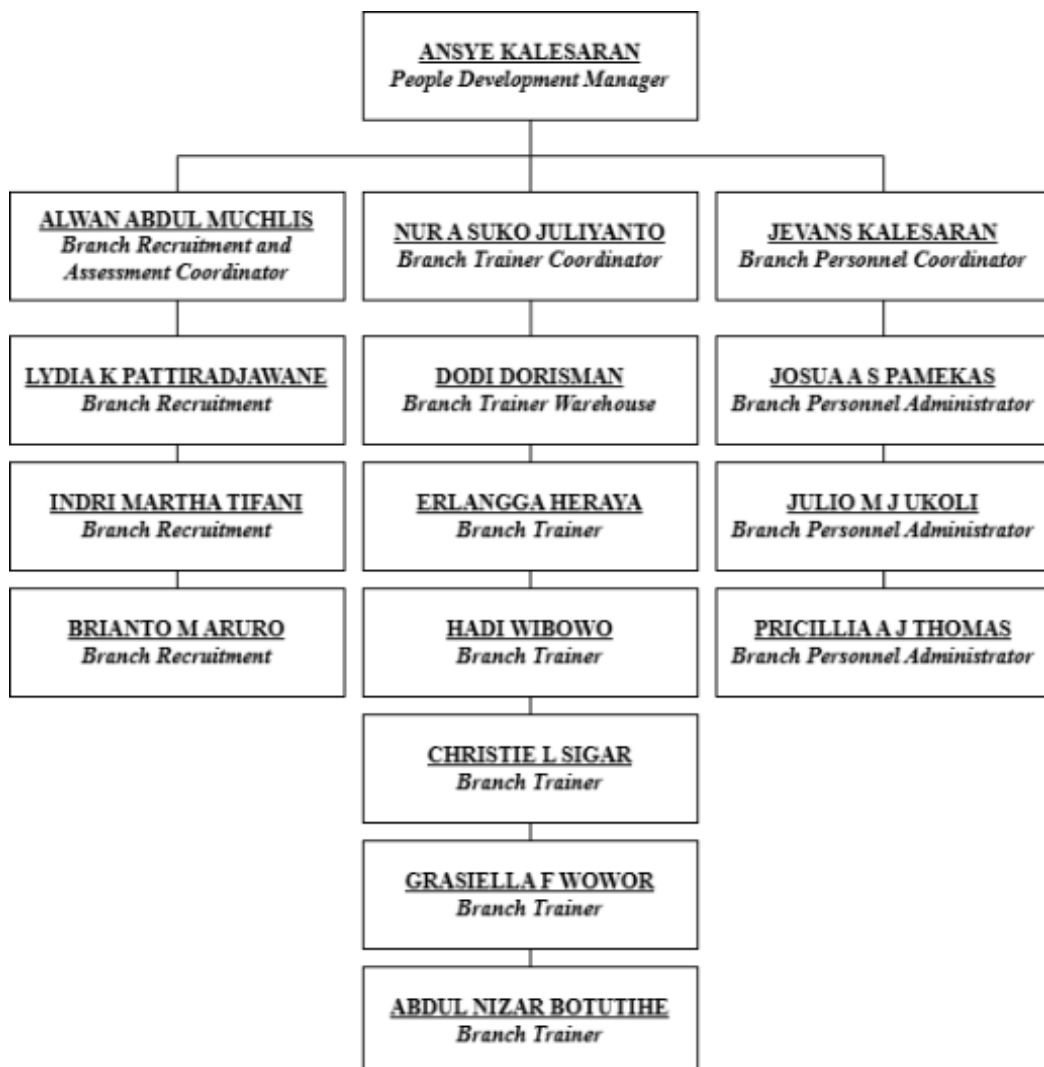
- 1) *Store Leader* / Kepala Toko

2) Asisten Kepala Toko

3) Pramuniaga / Kasir

### 3.1.7 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan tempat semua kegiatan administrasi dan manajemen yang dijalankan dengan mengadakan pembagian pekerjaan, sehingga memungkinkan diantara pegawai untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama.



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

Sumber : PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Manado, 2025

### 3.2 Gambaran Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara dengan karyawan toko Alfamart Cabang Manado, ditemukan bahwa proses digitalisasi yang diterapkan dalam pengelolaan informasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk belum berjalan optimal. Meskipun perusahaan telah mengadopsi berbagai sistem digital, seperti aplikasi Human Capital, aplikasi absensi online, sistem pengelolaan stok, dan pencatatan transaksi berbasis digital (POS), implementasinya di tingkat toko masih menghadapi berbagai kendala serius.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi hal ini adalah kurangnya pemahaman karyawan terhadap konsep dan penggunaan teknologi digital. Banyak karyawan di tingkat toko berasal dari latar belakang pendidikan menengah ke bawah (SMA/ sederajat), dan sebagian besar dari mereka belum memiliki pengalaman atau pembelajaran formal tentang teknologi informasi. Akibatnya, saat harus menggunakan aplikasi digital perusahaan, mereka mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan, fungsi tombol, atau fitur dalam sistem. Kesalahan penggunaan aplikasi menjadi hal yang umum, bahkan setelah dilakukan pelatihan atau training dasar.

Dampaknya sangat nyata. Misalnya, beberapa karyawan sering salah dalam menginput data customer saat proses pembayaran, seperti memilih metode pembayaran yang keliru (tunai vs. e-wallet), atau salah memasukkan nominal pembayaran, yang menyebabkan sistem laporan keuangan menjadi tidak sinkron. Kesalahan ini tidak hanya merugikan di tingkat toko, tetapi juga menambah beban kerja pada tim office (kantor cabang) yang harus memverifikasi ulang laporan

penjualan, menghubungi toko untuk klarifikasi, dan memperbaiki data transaksi secara manual. Selain itu, kesalahan dalam pengelolaan stok barang juga sering terjadi. Banyak karyawan yang tidak secara rutin menginput data stok barang ke dalam sistem, atau hanya mengandalkan catatan manual tanpa melakukan pembaruan ke aplikasi. Akibatnya, barang-barang yang hampir atau sudah kedaluwarsa tidak terdeteksi sistem, karena tidak tercatat atau tidak diperiksa secara berkala. Hal ini tentu saja berdampak langsung pada kualitas layanan dan potensi kerugian perusahaan karena produk yang tidak layak jual bisa saja tetap berada di rak toko.

Permasalahan semakin kompleks karena meskipun perusahaan telah melakukan pelatihan terkait penggunaan sistem digital, kesalahan yang sama masih terus berulang. Banyak karyawan yang hanya mengikuti pelatihan secara formal tetapi tidak memahami secara mendalam bagaimana sistem bekerja. Beberapa di antaranya hanya meniru praktik dari rekan kerja tanpa benar-benar memahami fungsi sistem. Hal ini menyebabkan ketergantungan tinggi terhadap tim kantor atau atasan untuk menyelesaikan masalah teknis sederhana, yang seharusnya dapat ditangani langsung di tingkat toko.

Efek dari masalah ini adalah meningkatnya beban kerja bagi pihak kantor (office) yang harus menangani laporan-laporan yang tidak valid, melakukan klarifikasi data yang tidak sinkron, serta menangani keluhan dari konsumen maupun bagian audit. Masalah-masalah yang terjadi di toko pada akhirnya mengganggu efisiensi alur informasi di seluruh organisasi, karena proses back-

office harus menyisihkan waktu untuk memperbaiki kesalahan yang sebenarnya bisa dicegah apabila karyawan memiliki pemahaman digital yang memadai.

Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak akan berdampak positif secara optimal jika tidak dibarengi dengan kesiapan sumber daya manusia. Rendahnya literasi digital, latar belakang pendidikan yang kurang mendukung, serta efektivitas pelatihan yang belum maksimal menjadi faktor utama yang menghambat kelancaran implementasi digitalisasi, khususnya dalam pengelolaan informasi di tingkat operasional.

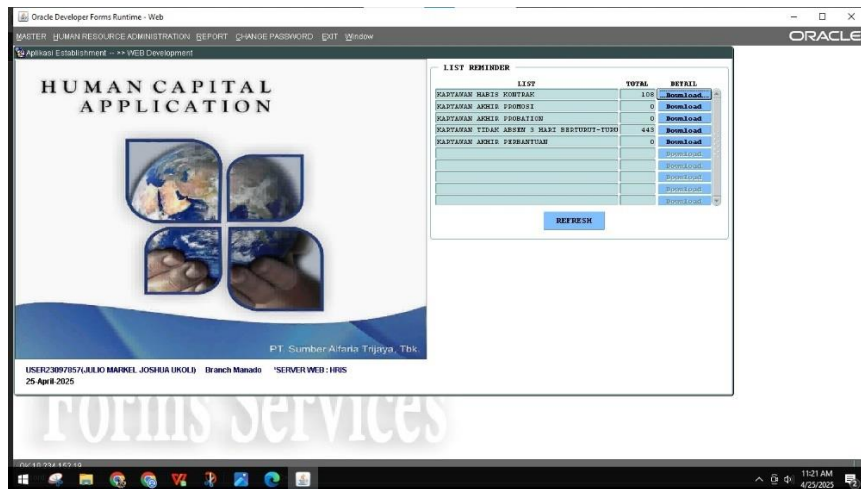
Sumber Data : Observasi Langsung dan wawancara dengan karyawan toko Alfamart Cabang Manado.

### **3.3 Pembahasan**

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) sebagai salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia telah menerapkan digitalisasi secara menyeluruh dalam mendukung operasional bisnis, khususnya dalam pengelolaan informasi di tingkat toko maupun kantor cabang. Transformasi digital ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses operasional, dan mendukung akurasi pengambilan keputusan.

Digitalisasi di Alfamart diwujudkan melalui berbagai sistem dan aplikasi digital yang saling terintegrasi. Adapun beberapa bentuk digitalisasi yang telah diterapkan antara lain:

## 1. Aplikasi *Human Capital* Alfamart



*Gambar 3. 3 Tampilan Sistem Human Capital  
Sumber : PT. Alfaria Trijaya TBK, 2025*

Aplikasi Human Capital adalah salah satu sistem digital penting yang digunakan oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk untuk mengelola aspek sumber daya manusia (SDM) secara terintegrasi dan efisien. Sistem ini merupakan platform digital yang menyediakan berbagai fitur administrasi karyawan yang selama ini dilakukan secara manual atau semi manual menjadi lebih mudah dan terpusat.

Fungsi dan Manfaat Aplikasi Human Capital:

- 1) Absensi Digital: Karyawan dapat melakukan absensi menggunakan aplikasi ini, baik melalui fingerprint digital yang terhubung secara real-time maupun melalui input lokasi dan waktu secara mobile. Ini memudahkan monitoring kehadiran dan mengurangi risiko manipulasi data absensi.
- 2) Pengajuan Izin dan Cuti: Karyawan dapat mengajukan permohonan cuti, izin sakit, atau keperluan lain langsung melalui aplikasi tanpa perlu mengisi formulir kertas. Pengajuan tersebut kemudian dapat langsung diterima atau ditolak oleh atasan melalui sistem yang sama.

- 3) Akses Slip Gaji dan Data Personal: Karyawan dapat mengakses slip gaji bulanan dan informasi data personal mereka secara mandiri melalui aplikasi tanpa harus menghubungi HRD secara langsung. Hal ini meningkatkan transparansi dan efisiensi komunikasi.
- 4) Monitoring Pelatihan dan Pengembangan: Informasi terkait jadwal pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan kompetensi karyawan juga terintegrasi dalam aplikasi. Ini membantu perusahaan untuk memetakan kebutuhan pengembangan SDM secara lebih terstruktur.

#### Tantangan dalam Penggunaan Aplikasi Human Capital:

- 1) Keterbatasan Pemahaman Teknologi: Banyak karyawan, terutama yang baru dan berpendidikan menengah, belum familiar dengan fitur aplikasi ini sehingga sering kali mereka kesulitan menggunakan fungsi-fungsi penting seperti pengajuan cuti atau pengecekan slip gaji.
- 2) Kurangnya Pelatihan Terstruktur: Pelatihan penggunaan aplikasi seringkali dilakukan secara terbatas dan kurang berkelanjutan. Karyawan hanya diberikan tutorial singkat tanpa pendampingan yang cukup sehingga ketika menghadapi kendala teknis, mereka tidak bisa mengatasinya sendiri.
- 3) Ketergantungan pada Bantuan Atasan atau Rekan Kerja: Karena kurangnya pemahaman, banyak karyawan masih bergantung pada bantuan supervisor atau rekan kerja untuk mengoperasikan aplikasi ini. Hal ini menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efisien dan rawan kesalahan.
- 4) Pengaruh Latar Belakang Pendidikan: Sebagian karyawan dengan latar belakang pendidikan yang tidak tinggi memiliki hambatan lebih besar

dalam memahami sistem digital yang kompleks, sehingga perlu pendekatan pelatihan yang lebih sederhana dan berulang.

Dampak dari Penggunaan Aplikasi Human Capital:

Dengan penerapan aplikasi Human Capital, perusahaan sebenarnya dapat mempercepat proses administrasi dan memudahkan pengelolaan data karyawan. Namun, apabila karyawan belum siap atau kurang memahami sistem tersebut, maka:

- 1) Proses administrasi menjadi lambat dan berulang, karena karyawan sering salah mengisi data atau mengajukan permohonan secara tidak benar.
- 2) Beban kerja HRD dan manajemen meningkat akibat harus melakukan verifikasi dan koreksi data secara manual.
- 3) Potensi kesalahan administrasi bertambah, seperti ketidaksesuaian data absensi yang berdampak pada perhitungan gaji dan tunjangan.
- 4) Rasa frustrasi karyawan meningkat karena kesulitan mengakses fasilitas digital yang seharusnya mempermudah pekerjaan mereka.

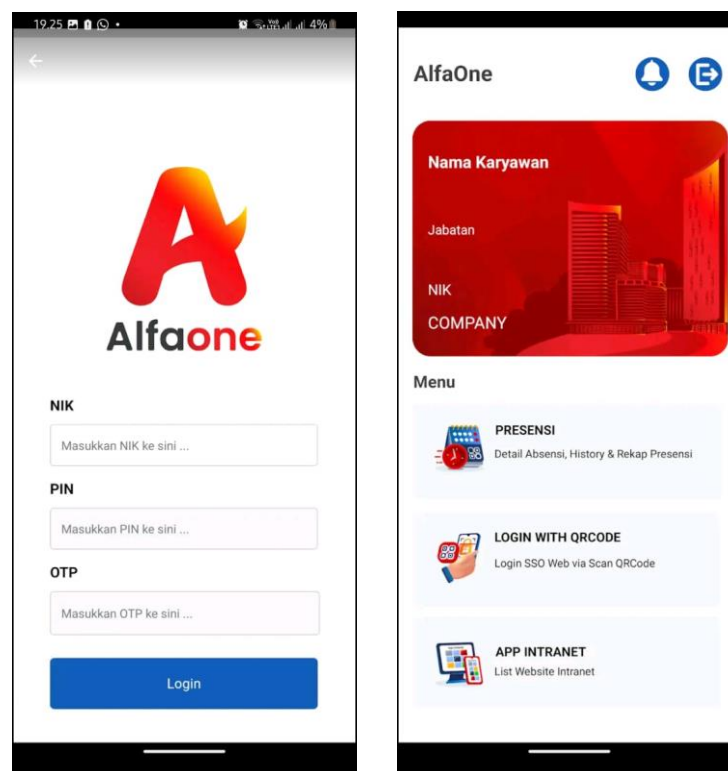
## 2. Point Of Sale (POS) System



Gambar 3. 4 Aplikasi POS Alfamart  
Sumber : PT. Alfaria Trijaya TBK, 2025

POS merupakan sistem kasir elektronik yang digunakan di seluruh toko Alfamart untuk mencatat transaksi penjualan, input metode pembayaran, dan mencetak struk secara otomatis. Sistem ini juga digunakan untuk input kode promosi, pemrosesan e-wallet, dan sistem ini digunakan oleh karyawan toko untuk mencatat dan memperbarui data stok barang, termasuk barang masuk, barang keluar, dan barang mendekati kedaluwarsa. Sistem ini membantu memastikan produk yang dijual selalu sesuai dengan kondisi fisik di toko dan mencegah kerugian akibat barang expired.

### 3. Aplikasi AlfaOne



*Gambar 3. 5 Aplikasi Alfaone*  
Sumber : PT. Alfaria Trijaya TBK, 2025

AlfaOne adalah sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) milik Alfamart yang digunakan oleh manajemen dan staff untuk memantau dan

mengelola proses operasional secara menyeluruh mulai dari pengelolaan gudang, distribusi, keuangan, SDM, hingga analisis data. Sistem ini terintegrasi dari pusat ke toko-toko dan digunakan terutama oleh supervisor, kepala toko, dan manajer area. Dengan AlfaOne, data dari berbagai sistem (POS, stok, HR, dsb.) bisa dianalisis secara terpusat untuk pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

#### 4. Alfagift



*Gambar 3. 6 Aplikasi Alfagift  
Sumber : PT. Alfaria Trijaya TBK, 2025*

Alfagift adalah aplikasi mobile berbasis pelanggan (*customer-facing app*) yang digunakan konsumen untuk belanja online, mengumpulkan poin loyalitas, melacak pengiriman, dan mencari lokasi toko terdekat. Namun, aplikasi ini juga terintegrasi dengan sistem internal toko seperti POS dan sistem pengelolaan stok.

Ketika pelanggan melakukan pemesanan melalui Alfagift, karyawan toko harus menerima, menyiapkan, dan menginput status pesanan secara digital melalui sistem internal. Kesalahan dalam memahami alur Alfagift sering kali menyebabkan pengiriman tertunda atau bahkan terjadi kekeliruan produk, yang akhirnya memengaruhi citra perusahaan.

Digitalisasi yang dilakukan oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk melalui berbagai sistem seperti Human Capital, POS, Manajemen Stok, AlfaOne, dan Alfagift sebenarnya sudah sangat mendukung efisiensi operasional. Namun, kesiapan dan pemahaman karyawan menjadi faktor kunci yang masih belum optimal. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas pelatihan, pemetaan kemampuan karyawan, serta penguatan literasi digital agar sistem yang sudah canggih tidak justru menjadi beban tambahan.

Untuk itu, peneliti menguraikan beberapa solusi pemecahan masalah berdasarkan masing-masing permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya.

### **3.3.1 Permasalahan dan Solusi**

#### **1. Kurangnya Pemahaman terhadap Sistem Digitalisasi**

Banyak karyawan, khususnya yang bekerja di tingkat operasional toko seperti kasir dan staf gudang, belum memahami secara menyeluruh cara kerja sistem digital yang diterapkan oleh perusahaan. Misalnya, ketika mereka harus menggunakan aplikasi manajemen stok atau sistem kasir elektronik, mereka cenderung mengandalkan pengalaman pribadi atau instruksi informal tanpa benar-benar menguasai fungsi dan prosedur sistem.

Dampak:

- 1) Sering terjadi kesalahan input data, baik transaksi maupun stok yang berpotensi merusak validitas laporan.
- 2) Penggunaan sistem yang tidak tepat seperti salah menu atau fitur membuat tugas rutin menjadi tidak efisien.
- 3) Tingkat ketergantungan tinggi terhadap karyawan senior atau supervisor untuk membantu, sehingga operasional rentan terganggu jika mereka karyawan senior berhalangan hadir.

Penyebab utama:

- 1) Latar belakang pendidikan yang belum familiar dengan sistem digital.
- 2) Kurangnya sosialisasi sistem yang terstruktur sehingga pemahaman hanya bersifat permukaan dan tidak menyeluruh.

### **Solusi : Pelatihan Literasi Digital Terstruktur**

Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan perlu menyelenggarakan pelatihan literasi digital yang terfokus bagi seluruh karyawan, khususnya mereka yang bekerja di tingkat operasional seperti kasir dan staf gudang. Pelatihan ini harus dirancang agar mampu menjelaskan secara jelas fungsi dan cara kerja sistem digital yang digunakan sehari-hari. Pelatihan dapat didukung dengan:

- 1) Buat modul pembelajaran interaktif yang menguraikan fungsi dan manfaat setiap sistem digital secara jelas (POS, manajemen inventaris, *Human Capital*, AlfaOne, dll.).

- 2) Video tutorial dan simulasi praktik penggunaan sistem, seperti POS (*point of sale*) dan aplikasi manajemen inventaris, agar karyawan dapat memahami aplikasi secara langsung.
- 3) Lakukan evaluasi pasca-pelatihan (test atau simulasi) untuk memastikan pemahaman dan penerapan yang benar oleh setiap peserta.

**Solusi ini sudah terbukti berhasil di implementasikan :**

1. Robbins & Coulter (2016)

Menegaskan bahwa pemahaman sistem kerja meningkat signifikan apabila individu mendapatkan pelatihan yang relevan dengan tugas dan peralatan kerja mereka. Pelatihan juga efektif dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan teknologi.

2. *Digital Competency Training & Employee Productivity*

Sebuah penelitian kuantitatif di Indonesia dalam industri *e-commerce* menunjukkan bahwa pelatihan literasi digital meningkatkan tingkat kebahagiaan kerja dan produktivitas karyawan secara signifikan (Mayasari et al., 2024).

3. Analisis Literasi Digital Performa Karyawan

Di konteks pemerintahan Jakarta Timur, program literasi digital terbukti efektif meningkatkan efisiensi kerja, produktivitas, dan kolaborasi tim. Penelitian ini menyarankan pelatihan berkelanjutan dan dukungan manajemen sebagai kunci sukses (Fadhillah et al., 2024).

4. Pengaruh Literasi Digital dan Pelatihan terhadap Produktivitas

Studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta menunjukkan bahwa kombinasi literasi digital, pelatihan, dan pengembangan secara signifikan meningkatkan produktivitas karyawan (Fadhillah et al., 2024).

#### 5. *Workplace Digital Literacy & Technology Adoption*

Penelitian dari *Journal of Documentation* menegaskan bahwa literasi digital (informasi dan teknologi) secara langsung memengaruhi kemudahan penggunaan teknologi di tempat kerja, dan secara tidak langsung memengaruhi niat untuk menggunakan sistem digital (Nikou et al., 2022).

Solusi pelatihan literasi digital terstruktur bukan hanya berdasarkan teori mutakhir seperti Robbins & Coulter, tetapi juga didukung oleh hasil riset empiris di Indonesia. Pelatihan yang mendalam, interaktif, dan evaluatif terbukti meningkatkan pemahaman, produktivitas, serta adaptasi terhadap teknologi digital.

#### 2. Tingkat Adaptasi Teknologi yang Belum Merata

Dari hasil observasi, ditemukan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan secara menyeluruh di seluruh cabang Alfamart, kemampuan adaptasi terhadap sistem tersebut tidak merata. Beberapa karyawan mampu beradaptasi dengan cepat, tetapi sebagian lainnya masih lambat dalam mengelolah informasi yang diberikan karena latar belakang pendidikan dan konsumsi teknologi yang masih kurang.

Akibatnya:

- 1) Proses kerja menjadi tidak konsisten antar shift atau antar cabang.

- 2) Terjadi kesalahan data karena ketidaktahuan dalam pengoperasian fitur tertentu.
- 3) Menurunnya semangat kerja karena merasa tertinggal oleh teknologi.

Penyebab utama:

- 1) Tidak semua karyawan memiliki pengalaman dengan teknologi.
- 2) Tidak tersedia sistem pendampingan saat penerapan perangkat atau kebijakan baru.

**Solusi : Pendampingan dan Manajemen Perubahan (*Mentoring & Change Management*)**

Program pendampingan berkelanjutan ditawarkan sebagai strategi untuk meratakan adaptasi teknologi di kalangan karyawan. Fokusnya adalah pada mentoring, pelatihan berjenjang, dukungan teknis (helpdesk), dan pemberian motivasi. Beberapa langkah solusi yang dapat dilakukan antara lain:

- 1) Mentoring dan Pendampingan Langsung: Menunjuk karyawan yang sudah mahir sebagai mentor untuk mendampingi rekan-rekan yang masih kesulitan, sehingga transfer pengetahuan dapat berlangsung secara efektif.
- 2) Pelatihan Berjenjang: Menyenggarakan pelatihan yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan karyawan, mulai dari dasar hingga lanjutan, agar proses belajar berjalan sesuai kebutuhan individu.

- 3) Sistem Support Helpdesk: Membangun layanan bantuan teknis yang mudah diakses kapan saja untuk membantu karyawan menyelesaikan masalah teknis secara cepat dan efisien.
- 4) Pemberian Motivasi dan Penghargaan: Memberikan penghargaan atau insentif bagi karyawan yang cepat beradaptasi dan aktif menggunakan teknologi sebagai bentuk motivasi untuk meningkatkan semangat belajar teknologi di kalangan karyawan lain.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan adaptasi teknologi dapat berjalan lebih merata, proses kerja menjadi lebih konsisten, dan semangat kerja karyawan tetap terjaga.

#### **Teori dan Penelitian Pendukung :**

Manfaat Mentoring Terhadap Adaptasi Teknologi pada jurnal internasional “*How Does Mentoring Affect Protégés’ Adaptive Performance in the Workplace: Roles of Thriving at Work and Promotion Focus*” oleh Haozeng, Lijing Zhao, dan Shuai Ruan terbukti meningkatkan adaptive performance, self-efficacy, dan dukungan psikososial (seperti keamanan dan kepercayaan diri) yang sangat penting untuk adaptasi teknologi di tempat kerja (Zeng et al., 2020).

### 3. Minimnya Pelatihan Digital Secara Berkala

Pelatihan mengenai sistem digital yang dilakukan di awal masa training saja tidak cukup, karena sistem yang digunakan terus mengalami pembaruan atau *update*. Tanpa pelatihan lanjutan, karyawan hanya akan

belajar dari pengalaman sendiri dan seringkali tidak menyadari adanya fitur baru yang sebenarnya dapat mempermudah tugas mereka.

### **Solusi : Memberikan Pelatihan Berkala dan Evaluasi Kompetensi**

Untuk mengatasi masalah ini perusahaan perlu merancang dan menerapkan program pelatihan berkelanjutan yang sistematis dan komprehensif. Program ini harus mampu menyesuaikan dengan dinamika pembaruan sistem serta kebutuhan peningkatan kompetensi karyawan secara menyeluruh.

Langkah Strategis Pelatihan Berkala:

- 1) Jadwal Pelatihan Berkala
  - a. Pelatihan setengah tahunan (minimal setiap 6 bulan sekali) berformat hybrid atau blended learning, mencakup update fitur terbaru, modul baru, dan perubahan antarmuka sistem digital.
  - b. Sertakan sesi refresher (setiap 3–4 bulan) berdurasi singkat, seperti microlearning via e-learning platform atau mobile learning, untuk menjaga retention pengetahuan.
- 2) Metode Pelatihan Modular & Studi Kasus
  - a. Materi dibagi dalam modul seperti: fitur baru modul inventory, kasir POS, Human Capital Intranet, Alfagift, dan AlfaOne.
  - b. Sertakan simulasi dan studi kasus kesalahan operasional yang umum terjadi di toko, sehingga karyawan belajar konteks nyata.
- 3) Evaluasi Kompetensi & Sertifikasi Internal

- a. Pasca pelatihan, lakukan tes evaluasi (teori dan praktik), dan sertifikasi internal untuk memastikan penguasaan sistem.
  - b. Hasil evaluasi digunakan sebagai indikator dalam keputusan promosi, penugasan, dan intervensi training lanjutan.
- 4) Monitoring & Feedback Berkelanjutan
- a. Gunakan learning analytics untuk memantau progress peserta pelatihan: tingkat penyelesaian modul, skor evaluasi, dan feedback pengguna.
  - b. Lakukan evaluasi efektivitas pelatihan—misalnya melalui pre/post test atau survei kepuasan karyawan terhadap modul training.

Pelatihan berkala yang dirancang secara sistematis dengan pendekatan blended, evaluasi, dan jadwal terstruktur didukung teori dan bukti empiris sebagai cara efektif meningkatkan kompetensi digital karyawan. Hal ini tidak hanya menjaga agar mereka tetap “*up-to-date*” dengan sistem, tetapi juga menjaga produktivitas, kualitas pengelolaan informasi, dan daya adaptasi terhadap perubahan digital di organisasi.

### **Teori dan Riset Pendukung**

- 1) Efektivitas Pelatihan Digital & Performa Kerja : (Juliadi et al., 2023) menemukan bahwa training dan pengembangan dalam era digital secara signifikan meningkatkan produktivitas karyawan dalam startup di Indonesia.
- 2) Studi dari Universitas Tanjungpura (Pangestika et al., 2023) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan

berpengaruh positif terhadap kualitas performa kerja, dengan kompetensi sebagai mediator.

### **3.3.2 Dampak Digitalisasi**

Berdasarkan hasil observasi, analisis permasalahan, dan solusi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap pengelolaan informasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Dampak tersebut mencakup aspek positif sekaligus tantangan yang perlu mendapatkan perhatian dan penanganan yang tepat.

Secara positif, digitalisasi telah memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pengolahan data, seperti pencatatan transaksi, pengelolaan stok barang, dan pelaporan aktivitas toko yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.
2. Meningkatkan akurasi data karena sistem digital mampu mengurangi kesalahan pencatatan jika dioperasikan dengan benar.
3. Mempermudah manajemen dalam pengambilan keputusan melalui akses data yang real-time dan terintegrasi antar departemen, sehingga keputusan dapat diambil dengan lebih cepat dan tepat.

Namun, digitalisasi juga menghadirkan sejumlah tantangan, antara lain:

1. Kesiapan sumber daya manusia yang masih kurang, khususnya pada karyawan tingkat operasional, dalam memahami dan mengoptimalkan penggunaan sistem digital.
2. Ketidakterseragaman kemampuan adaptasi teknologi karyawan, yang menimbulkan disparitas kinerja antar individu maupun unit kerja.

3. Kurangnya pelatihan digital secara berkala, sehingga pemahaman terhadap fitur baru atau pembaruan sistem masih terbatas dan tidak merata.

Dengan demikian, dampak digitalisasi terhadap pengelolaan informasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk sangat bergantung pada kesiapan internal perusahaan dalam menghadapi perubahan yang dibawa oleh teknologi baru. Kesiapan ini mencakup aspek pengembangan kompetensi karyawan secara menyeluruh, termasuk pemberian pelatihan yang berkesinambungan dan peningkatan kemampuan adaptasi terhadap sistem digital yang terus berkembang. Selain itu, manajemen perubahan yang efektif juga menjadi kunci agar seluruh elemen organisasi dapat menerima dan mengimplementasikan teknologi baru secara optimal tanpa menimbulkan resistensi yang menghambat proses transformasi.

Jika tantangan-tantangan tersebut dapat diatasi dengan baik melalui program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, pendampingan intensif oleh tenaga ahli atau mentor, serta evaluasi rutin yang bertujuan mengukur pemahaman dan kemampuan karyawan, maka proses digitalisasi dapat berjalan lebih lancar dan memberikan manfaat maksimal. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai strategi penting yang memperkuat efisiensi, meningkatkan produktivitas, dan mengoptimalkan efektivitas operasional di seluruh lini perusahaan.

Lebih jauh lagi, penerapan digitalisasi yang didukung oleh kesiapan internal yang matang akan mampu menciptakan budaya kerja yang inovatif dan adaptif terhadap perubahan, sehingga PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dapat

mempertahankan daya saingnya di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dan dinamis. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi bukan semata-mata soal teknologi, tetapi lebih kepada bagaimana manusia di dalam organisasi mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi tersebut untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Digitalisasi membawa perubahan yang signifikan dalam pengelolaan informasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Implementasi teknologi digital telah mempercepat proses pengolahan data, meningkatkan akurasi informasi, dan mempermudah pengambilan keputusan secara real-time. Namun, di sisi lain, digitalisasi juga menghadirkan tantangan berupa kurangnya pemahaman dan kesiapan sumber daya manusia, disparitas kemampuan adaptasi teknologi di kalangan karyawan, serta minimnya pelatihan berkala yang memadai.

Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada upaya perusahaan dalam mengembangkan kompetensi karyawan melalui pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, pendampingan intensif, serta evaluasi berkala untuk memastikan seluruh karyawan mampu mengoperasikan sistem digital dengan optimal. Selain itu, manajemen perubahan yang efektif juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan budaya organisasi yang adaptif terhadap teknologi baru.

Dengan penanganan yang tepat terhadap tantangan tersebut, digitalisasi dapat menjadi alat strategis yang memperkuat efisiensi, produktivitas, dan daya saing PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk di era bisnis yang semakin digital dan kompetitif.

#### **4.2 Saran**

Sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi

bahan pertimbangan bagi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, khususnya dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi dalam pengelolaan informasi.

Untuk meningkatkan efektivitas digitalisasi di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, perusahaan sebaiknya mengintensifkan program pelatihan digital yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, dengan materi yang selalu diperbarui sesuai perkembangan teknologi terbaru. Pelatihan ini perlu mencakup seluruh tingkatan karyawan, terutama mereka yang berada di lini operasional, agar pemahaman terhadap sistem digital dapat merata. Selain itu, perusahaan juga dianjurkan untuk membangun sistem pendampingan dan mentoring, di mana karyawan yang lebih mahir dapat membantu rekan-rekannya yang mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi. Pendekatan ini diyakini dapat mempercepat proses adaptasi sekaligus meningkatkan kepercayaan diri para karyawan. Evaluasi kompetensi secara berkala juga sangat penting untuk mengukur pemahaman dan kemampuan karyawan dalam menggunakan sistem digital, sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar dalam pengembangan program pelatihan dan penempatan tenaga kerja yang tepat. Lebih jauh, perusahaan perlu mendorong budaya adaptasi dan inovasi dengan memberikan apresiasi kepada karyawan yang cepat beradaptasi dan berkontribusi dalam pengembangan digitalisasi. Terakhir, memperkuat komunikasi dan koordinasi antar divisi sangat dibutuhkan untuk memfasilitasi pertukaran informasi, pemecahan masalah bersama, dan peningkatan kualitas penggunaan teknologi secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angga Wahyudi, Muhammad Bhismi Thoifurqoni Assyamiri, Wilda Al Aluf, Mohammad Ryan Fadhillah, Shinta Yolanda, M.I.A., 2023. *View of Dampak Transformasi Era Digital Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia.pdf*.
- Fadhillah, D., Eryanto, H., Arvinta Monoarfa, T., 2024. *Analisis Literasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kinerja pada Karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur. Administraus 8, 164–174.*
- Farrel Shidqi, M., Darmastuti, I., Suryo Wicaksono, B., 2023. *Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). Diponegoro J. Manag. 12, 1–8.*
- Ismail, M.R., Saputra, T.S., Sari, A.S., Wulandari, S., 2025. *Pengaruh Digitalisasi Terhadap Efektivitas Administrasi ( Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Kota Palembang Bagian Staff Umum dan Kepegawaian ) 3, 1065–1069.*
- Juliadi, E., Syafri, M., Hidayati, N., 2023. *The Effect of Training and Development on Employee Productivity in the Digital Age. West Sci. J. Econ. Entrep. 1, 258–263.*
- Laudon, K.C., Laudon, J.P., 2020. *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm, New Jersey: Prentice Hall.*
- Lestari, W., 2019. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam. Strateg. Mark. Mix Dalam Meningkatkan. Usaha Percetakan Pada CV . Tinta Kaili Dalam Perspekt. Ekon. Islam 1, 7–15.*
- Mayasari, N., Suhara, A., Marlita, D., Estiana, R., Diani, R.D., 2024. *Analysis of the Impact of Digital Competency Training, Job Happiness, and Employee Productivity on Turnover Rates in the Indonesian E-Commerce Industry. West Sci. Interdiscip. Stud. 2, 821–830.*
- Melinda, N., 2024. *Pengaruh Digitalisasi Terhadap Pengelolaan Wakaf Uang Pada Badan Wakaf Indonesia (BWI) Provinsi Kalimantan Timur. Rayah Al-Islam.*
- Mohamad Chaidir, Grace Yulianti, S.S., 2024. *View of Dampak Digitalisasi terhadap Inovasi Teknologi pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.pdf.*
- Nikou, S., De Reuver, M., Mahboob Kanafi, M., 2022. *Workplace literacy skills—how information and digital literacy affect adoption of digital technology. J. Doc. 78, 371–391.*

- Pambudi, M.A.L., 2021. *Manfaat dan Dampak Digitalisasi Pada Bisnis Logistik Di Era New Normal. Din. Bahari.*
- Pangestika, P., Daud, I., Juniwati, J., Fauzan, R., Fitriana, A., 2023. *The effect of training and development on improving of performance with competence as a mediating variable. Enrich. J. Manag.* 13.
- Purnomo Ari Wibowo, Sulistyowati, Andar Sri Sumantri, Ngaijan, Kurniawan Teguh Santoso, Jumaizi, Supriyanto, R., 2024. *View of Digitalisasi Perusahaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.pdf.*
- Riana Sari, Hendika Chandra, S.H.D., 2024. *View of PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN DAN PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA BANK MANDIRI.pdf.*
- Salmah, S., Murti, A., 2020. *Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan. JIMFE (Jurnal Ilm. Manaj. Fak. Ekon.* 6, 145–156.
- Sri Yulianty, Mohamad Iqshal Botituhe, Zaskia Salwa Lawani, Irmawati Aripin, Fatralisa Pulanding, D.S., 2025. *View of Dampak Digitalisasi Terhadap Pengelolaan Statistik Administrasi\_ Tinjauan Literatur.pdf.*
- Zeng, H., Zhao, L., Ruan, S., 2020. *How Does Mentoring Affect Protégés' Adaptive Performance in the Workplace: Roles of Thriving at Work and Promotion Focus. Front. Psychol.* 11, 1–13.