

## Digitalisasi Bisnis: Pemanfaatan Teknologi Digital sebagai Upaya Pengembangan Bisnis di Era Transformasi Digital

Fitri Auliya Rijali & R. Y. Rusdianto

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

21042010101@student.upnjatim.ac.id

### ABSTRAK

Pada era digital saat ini, teknologi memiliki peran penting dalam proses digitalisasi bisnis. Akan tetapi, teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan, namun juga memberikan tantangan dalam digitalisasi bisnis. Penulisan artikel ditujukan untuk memberikan pemahaman terkait peran teknologi dalam membangun digitalisasi bisnis, tantangan yang dihadapi dalam digitalisasi bisnis, serta contoh penerapan digitalisasi bisnis pada era transformasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur yang diperoleh dari berbagai sumber. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam digitalisasi bisnis memberikan dampak positif terhadap pengembangan bisnis. Pemanfaatan teknologi digital membantu bisnis dalam mendukung pemasaran dan pertumbuhan bisnis, mendorong pengambilan keputusan secara efisien, meningkatkan keunggulan kompetitif, dan membantu dalam pengelolaan hubungan pelanggan. Meskipun demikian, pelaku bisnis juga perlu memperhatikan tantangan yang ditimbulkan oleh penggunaan teknologi digital dalam bisnis yang dapat menghambat pertumbuhan bisnis.

Kata Kunci: Digitalisasi, Bisnis, Transformasi Digital

### ABSTRACT

In the current digital era, technology has an important role in the business digitalization process. However, digital technology not only provides convenience, but also provides challenges in business digitalization. The aim of writing the article is to provide an understanding regarding the role of technology in building business digitalization, the challenges faced in business digitalization, as well as examples of the application of business digitalization in the era of digital transformation. This research uses a descriptive qualitative approach with a literature study method obtained from various sources. The research results state that the use of digital technology in business digitization has a positive impact on business development. The use of digital technology helps businesses support marketing and business growth, encourage efficient decision making, increase competitive advantage, and assist in managing customer relationships. However, business people also need to pay attention to the challenges posed by the use of digital technology in business which can hinder business growth.

Keywords: Digitalization, Business, Digital Transformation.



Hal: 1312-1318

## **PENDAHULUAN**

Era transformasi digital perlahan telah mengubah segala bidang aspek kehidupan manusia ke dalam situasi yang serba digital. Kegiatan bisnis menjadi salah satu bidang yang terdampak oleh perkembangan teknologi digital. Teknologi digital yang semakin berkembang ini menjadi salah satu tantangan yang mengharuskan pelaku bisnis untuk dapat beradaptasi pada era digital yang begitu dinamis.

Persaingan bisnis yang semakin ketat juga mengharuskan pelaku bisnis untuk berusaha menemukan strategi yang tepat agar bisnisnya dapat bertahan dan berkembang untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Ketidakmampuan pelaku bisnis dalam memanfaatkan teknologi digital dapat mengakibatkan ketertinggalan yang berdampak pada ketidakmampuan bisnis dalam menghadapi persaingan. Oleh karena itu, pelaku bisnis harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital untuk dapat memenangkan persaingan pasar.

Pada era digital saat ini, teknologi memiliki peran penting dalam proses digitalisasi bisnis. Teknologi dapat membantu bisnis untuk meringkas operasi bisnis, memaksimalkan efisiensi, serta meningkatkan inovasi yang dapat membantu meningkatkan produktivitas serta kemampuan daya saing di pasar. Berinvestasi dalam teknologi pada dasarnya dapat menghasilkan keunggulan kompetitif serta meningkatkan kinerja bisnis (Fachrurazi et al., 2023).

Penggunaan teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga memberikan tantangan kepada pelaku bisnis. Tantangan yang dimaksud yaitu tantangan yang berkaitan dengan proses digitalisasi bisnis yang berkaitan dengan operasional bisnis. Dalam hal ini, tantangan tersebut harus dihadapi dengan berbagai upaya agar bisnis mampu bertahan

dalam menghadapi persaingan.

Penulisan artikel ini ditujukan untuk memberikan pemahaman terkait peran teknologi dalam membangun digitalisasi bisnis, tantangan yang dihadapi dalam digitalisasi bisnis, serta contoh penerapan digitalisasi bisnis pada UMKM.

## **Digitalisasi Bisnis**

Menurut Azizan et al., (2023) dalam (Husna & Susyanti, 2024) definisi proses bisnis mencakup berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pengolahan berbagai jenis input untuk menghasilkan output yang bermilai bagi perusahaan. Proses bisnis mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan dengan tujuan tertentu yang meliputi segala aktivitas yang dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan atau organisasi baik secara manual ataupun digital. Proses bisnis merupakan hasil kolaborasi dari proses inti, organisasi, arah kebijakan, serta budaya dengan mengutamakan kepentingan pemangku kepentingan (Azhari et al., 2021). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), digitalisasi didefinisikan sebagai proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Menurut Kuru et al., (2021) menyatakan bahwa digitalisasi merupakan bentuk transformasi ke dalam serba online sehingga dapat diakses dengan lebih mudah. Digitalisasi menjadi bagian dari transformasi digital, yang berlandaskan pada perubahan melalui penggunaan teknologi digital pada berbagai aspek kehidupan manusia (Husna & Susyanti, 2024). Dalam hal ini, digitalisasi bisnis dapat didefinisikan sebagai proses transformasi bisnis melalui penggunaan teknologi digital yang dilibatkan pada kegiatan bisnis.

## **Pengembangan Bisnis**

Pengembangan bisnis merupakan proses penerapan teknik pengembangan bisnis dengan tujuan untuk meningkatkan dan memajukan bisnis agar dapat melampaui kondisi saat ini. Pengembangan bisnis dapat diartikan sebagai proses mengembangkan bisnis agar menjadi lebih baik untuk mewujudkan nilai dan keunggulan perusahaan (Putri et al., 2024). Adapun tujuan pengembangan bisnis di antaranya yaitu meningkatkan profit atau pendapatan, memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efektifitas operasional, serta meningkatkan daya saing bisnis. Pada era transformasi digital saat ini, teknologi berperan penting dalam pengembangan bisnis. Terdapat beberapa aspek perkembangan bisnis di era digital, di antaranya yaitu penggunaan internet dan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan pasar, penggunaan teknologi dalam meningkatkan efisiensi operasional bisnis, peningkatan produktivitas bisnis, serta penggunaan analisis data dalam pengambilan keputusan bisnis.

## **Transformasi Digital**

Menurut Verhoef et al. (2021) transformasi digital merupakan proses perubahan dengan melibatkan penggunaan teknologi digital atau pengembangan bisnis secara digital yang bertujuan untuk menciptakan atau memberikan suatu nilai yang lebih bagi Perusahaan. Nasiri et al (2020) menyatakan bahwa transformasi digital juga diartikan sebagai suatu alat untuk mengubah proses bisnis, budaya, dan organisasi agar memenuhi perubahan atas permintaan pasar melalui penggunaan teknologi digital (Pangandaheng et al., 2022). Transformasi digital bukan hanya tentang perubahan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, proses,

serta model bisnis (Fachrurazi et al., 2023). Transformasi digital mencakup proses dan strategi melalui penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara operasi bisnis agar menjadi lebih efektif dan efisien.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada pemahaman mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber maupun artikel yang relevan. Melalui studi literatur, peneliti akan mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber tertulis untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai topik yang dibahas. Dengan cara ini, diharapkan penelitian dapat mengungkap wawasan baru dan menyeluruh, serta memberikan konteks yang lebih luas terhadap isu yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peran Teknologi dalam Digitalisasi Bisnis Teknologi digital yang semakin berkembang telah mengubah cara, proses, dan model bisnis konvensional menjadi bisnis yang berbasis teknologi digital. Teknologi memainkan peran penting dalam membantu digitalisasi bisnis. Adapun peran teknologi tersebut di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Mendukung pemasaran dan pertumbuhan bisnis

Penggunaan teknologi dapat membantu bisnis dalam menentukan strategi pemasaran dan pengembangan bisnis yang tepat. Teknologi membantu bisnis dalam melakukan pemasaran dengan jangkauan yang lebih luas dan tepat sasaran. Selain itu, teknologi juga dapat membantu mengukur pertumbuhan bisnis dengan lebih akurat.

- b. Mendorong pengambilan keputusan secara efisien

Pengambilan keputusan menjadi hal yang sangat krusial dalam menjalankan bisnis. Penggunaan teknologi digital turut berperan dalam mendorong pengambilan keputusan secara efisien berdasarkan data yang akurat. Selain itu, teknologi juga memungkinkan bisnis untuk melakukan evaluasi hasil yang lebih terarah dan terukur untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif

Persaingan bisnis yang semakin ketat mengharuskan suatu bisnis memiliki keunggulan kompetitif. Dalam hal ini, teknologi dapat membantu bisnis dalam mencapai keunggulan kompetitif melalui inovasi produk dan layanan. Selain itu, teknologi juga dapat membantu bisnis dalam melakukan riset pengembangan produk yang berpengaruh pada penentuan strategi keunggulan kompetitif.

- d. Meningkatkan hubungan pelanggan

Adanya teknologi dapat membantu bisnis dalam manajemen hubungan pelanggan melalui sistem customer relationship management (CRM) berbasis teknologi. Melalui sistem manajemen hubungan pelanggan secara digital tersebut dapat membantu bisnis dalam mempertahankan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini juga dapat membantu bisnis dalam melakukan analisis data pelanggan sebagai langkah untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

### **Tantangan Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Digitalisasi Bisnis**

Di samping berperan penting bagi bisnis, digitalisasi bisnis di era transformasi digital juga memiliki tantangan yang harus dihadapi

oleh pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya melalui penggunaan teknologi digital. Tantangan tersebut berkaitan dengan biaya implementasi dan pemeliharaan teknologi, jaminan keamanan informasi, integrasi sistem, perubahan budaya organisasi, dan lain sebagainya.

Teknologi digital berperan penting dalam membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi bisnis. Akan tetapi, hal tersebut juga berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk penggunaan dan pemeliharaan teknologi digital. Hal ini meliputi biaya untuk pengadaan software dan hardware, perawatan dan pembaruan sistem yang perlu dilakukan secara berkala, serta peningkatan keterampilan digital yang harus dikuasai karyawan untuk dapat mengoperasikan teknologi yang digunakan dalam operasi bisnis.

Penggunaan berbagai sistem dan software dalam berbagai proses bisnis menjadikan bisnis perlu melakukan integrasi sistem. Penyatuan dan pengintegrasian berbagai sistem tersebut bertujuan agar bisnis dapat dijalankan secara berkesinambungan sehingga dapat memudahkan akses informasi penting yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Akan tetapi, hal ini menjadi tantangan tersendiri karena cukup kompleks dan membutuhkan banyak waktu.

Tantangan selanjutnya yaitu ancaman keamanan informasi yang berkaitan dengan risiko kebocoran data, serangan malware, serta pencurian informasi penting. Keamanan informasi berkaitan dengan data penting pelanggan serta informasi rahasia perusahaan menjadi hal yang sangat krusial. Oleh karena itu, bisnis memerlukan solusi keamanan informasi yang terjamin untuk dapat menjaga data yang dimiliki.

Penggunaan teknologi digital dapat berpengaruh terhadap cara kerja yang berbeda sehingga berdampak pada perubahan budaya organisasi. Hal ini berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi. Oleh karena itu, bisnis perlu melakukan manajemen perubahan serta mengadakan pelatihan sumber daya manusia agar bisnis dapat berjalan dengan efektif.

Tantangan lain yang dihadapi oleh bisnis yaitu berkaitan dengan kemampuan bisnis dalam mengadopsi teknologi baru. Hal ini berkaitan dengan kemampuan bisnis dalam menghadapi ketidakpastian teknologi serta perubahan teknologi yang begitu dinamis. Oleh karena itu, bisnis memerlukan kemampuan adaptasi dan fleksibilitas yang tinggi sehingga dapat mengikuti perkembangan terbaru serta menghadapi persaingan pasar.

### **Penerapan Digitalisasi Bisnis pada UMKM**

Menurut Sienatra et al (tahun) dalam (Sienatra et al., 2024) digitalisasi sebagai langkah dalam mencapai keunggulan kompetitif diterapkan pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Wiyung. Dalam hal ini, digitalisasi diterapkan pada pemasaran dan literasi keuangan, yang mana sebelumnya pemilik bisnis mempunyai keterbatasan dalam pengetahuan serta penerapan terkait pemasaran digital dan literasi keuangan. Adapun solusi digitalisasi yang dilakukan yakni dengan memberikan pemahaman terkait pembuatan Google My Business sebagai salah satu platform untuk melakukan pemasaran digital serta penggunaan sistem pembayaran secara digital melalui QRIS. Melalui penggunaan platform pemasaran digital tersebut, UMKM dapat meningkatkan brand

awareness produk UMKM sehingga dapat dikenal oleh lebih banyak konsumen. Sementara penggunaan QRIS sebagai platform pembayaran digital dapat membantu UMKM dalam menyediakan pembayaran secara nontunai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian produk.

Di sisi lain, UMKM Sanfresh juga menjadi salah satu UMKM yang melakukan transformasi melalui digitalisasi bisnis pasca covid-19 (Hartono et al., 2023). Sanfresh merupakan UMKM yang menyediakan berbagai macam bahan makanan rumah tangga seperti sayur, buah, sembako, ikan, dan makanan beku. Sebelumnya, Sanfresh hanya mengandalkan pemasaran secara konvensional melalui promosi dari mulut ke mulut dan belum menggunakan media digital sehingga tidak dapat menjagkau pasar yang lebih luas. Selain itu, Sanfresh juga belum memiliki logo usaha serta foto produk yang mendukung untuk kepentingan branding, serta pencatatan keuangan yang masih dilakukan secara manual dapat menimbulkan risiko kerugian.

Langkah perbaikan yang dilakukan di antaranya yaitu dengan menerapkan digitalisasi bisnis yang berkaitan dengan branding, pemasaran, dan manajemen keuangan. Adapun peningkatan branding dilakukan dengan pembuatan logo usaha serta pembuatan foto produk dan katalog produk untuk dapat menarik minat konsumen. Dalam upaya peningkatan pemasaran dilakukan dengan pembuatan akun e-commerce dan website dengan tujuan agar bisnis dapat dikenal lebih banyak konsumen serta dapat menjangkau pasar yang lebih luas. Sementara itu, dalam peningkatan manajemen keuangan dilakukan dengan penggunaan aplikasi kasir yang mudah dipahami dan digunakan. Hal ini

ditujukan untuk memudahkan dalam melakukan pencatatan transaksi penjualan serta memperoleh hasil analisis data yang lebih akurat sehingga dapat digunakan untuk merancang strategi pengembangan bisnis dengan tepat.

Dengan dilakukannya upaya transformasi bisnis melalui penggunaan fasilitas digital, Sanfresh dapat lebih dikenal serta dapat menjangkau lebih banyak konsumen melalui aplikasi belanja online. Hal ini dapat membantu Sanfresh dalam memperoleh pelanggan baru. Selain itu, penggunaan aplikasi kasir dapat membantu Sunfresh dalam pencatatan keuangan serta menganalisis data yang dapat digunakan untuk merancang strategi pengembangan bisnis dengan tepat.

## KESIMPULAN

Teknologi digital memiliki peran dalam proses digitalisasi bisnis. Teknologi membantu bisnis dalam mendukung pemasaran dan pertumbuhan bisnis, mendorong pengambilan keputusan secara efisien, meningkatkan keunggulan kompetitif, dan membantu dalam pengelolaan hubungan pelanggan. Di sisi lain, terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh pelaku bisnis dalam penggunaan teknologi digital. Tantangan tersebut berhubungan dengan biaya implementasi dan pemeliharaan teknologi, jaminan keamanan informasi, integrasi sistem, perubahan budaya organisasi, dan tantangan-tantangan lainnya.

Pada era transformasi digital saat ini, digitalisasi bisnis menjadi salah satu strategi yang berperan penting dalam pengembangan bisnis. Digitalisasi bisnis dapat memudahkan pelaku bisnis dalam membangun branding, menjangkau pasar yang lebih luas, meningkatkan minat konsumen, mengolah dan mengan-

nalisis data secara lebih akurat sehingga dapat menentukan strategi bisnis yang tepat. Digitalisasi bisnis diharapkan dapat membantu pelaku bisnis dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat sehingga bisnis mampu bertahan dan berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, H., Puspita, S., & Elizamiharti, E. (2022). Resource-Based View: Strategi Umkm Di Sumatera Barat Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 5(2), 109–120.
- Azhari, K., Budiman, T., Haroen, R., & Yasin, V. (2021). Analisis dan Rancangan Manajemen Proses Bisnis untuk Layanan Pelanggan di PT. Pgas Telekomunikasi Nusantara. *JISICOM: Journal of Information System. Informatics and Computing*, 5(1), 48–68.
- Ernawati, E., Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Sinambela, E. A. (2022). Pengembangan Keunggulan Kompetitif UMKM Melalui Strategi Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk. *Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan*, 5(2).
- Fachrurazi, F., Rukmana, A. Y., Supriyanto, S., Syamsulbahri, S., & Iskandar, I. (2023). Revolusi bisnis di era digital: Strategi dan dampak transformasi proses teknologi terhadap keunggulan kompetitif dan pertumbuhan organisasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 2(3), 297–305.
- Firdaus, R., Margutomo, S. A., Dulame, I., Hastuti, D., Yulhendri, Yendri, O., Bayu, Setiawan, I., Hernando, R., Hidayat, S., Efitra, Ridwan, A., Lutfi, M., & Bakhar, M. (2023). *Tren Bisnis Digital (Optimasi & Optimalisasi Usaha Berbasis Digitalisasi)*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Hartono, B., Sumarni, T., Dwijayanti, A., Komalasari, R., & Widyawati, S. (2023). Transformasi bisnis umkm sanfresh melalui digitalisasi bisnis pasca covid 19. *Ikra-Ith Abdimas*, 6(2), 9–15.
- Husna, S., & Susyanti, J. (2024). Analisis Systematic Literature Review Tentang Strategi Pengembangan Bisnis UMKM Melalui Digitalisasi Proses Bisnis. *MERDEKA: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 207–216.
- Miradji, M. A., Vercelly, W. A. S., Faiz, R. M., Aisyah, M. K., & Yuherda, A. (2024). Inovasi Dalam Manajemen Strategi:" Membangun Keunggulan Kompetitif Di Era Digital". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 28–38.
- Naninsih, N., Alam, S., & Indriasari, D. P. (2022). Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Digital Marketing. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 479–490.
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi digital: sebuah tinjauan literatur pada sektor bisnis dan pemerintah. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2).
- Putri, D., Dita, R. D., Rizkia, C. S., Hidayat, R., & Ikaningtiyas, M. (2024). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pengembangan Bisnis: Tantangan dan Peluang. *WANARGI: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 42–50.
- Santoso, H. (2022). Analisis Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage) Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 8(2), 152–164.
- Sienatr, K. B., Henryanto, A. G., Oktavio, A., Wijayadne, D. R., Sudyasjayanti, C., & Santoso, W. (2024). Akselerasi Digitalisasi Sentra Wisata Kuliner Wiyung Kota Surabaya Dalam Rangka Meraih Keunggulan Kompetitif Pasca COVID-19. *Madaniya*, 4(2), 712–719.