

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada era digitalisasi ini, PT. Pertamina merupakan salah satu perusahaan yang telah mengalami transformasi digital. Pertamina merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberikan amanah untuk mengelola energi nasional, Pertamina memiliki peran penting dalam pencapaian produksi migas nasional. Selain itu, Pertamina juga menjadi distributor gas LPG dan BBM resmi di seluruh Indonesia. Pertamina mendistribusikan gas LPG kepada agen yang bekerja sama dengan perusahaan Pertamina. Dalam pemanfaatan ekonomi digital, PT. Pertamina telah menciptakan berbagai aplikasi digital untuk memudahkan kinerja perusahaan. Penggunaan aplikasi digital oleh PT. Pertamina merupakan bentuk usaha perusahaan dalam mendistribusikan gas dan minyak bumi agar merata dan tepat sasaran. Aplikasi yang diciptakan oleh PT. Pertamina ini akan dioperasikan oleh perusahaan agen dan pangkalan yang bermitra dengan PT. Pertamina.

Salah satu agen PT. Pertamina yaitu PT. Manggala Jaya Gas. PT. Manggala Jaya Gas merupakan perusahaan cabang dari perusahaan Mayangkara Group. PT. Manggala Jaya Gas bergerak sebagai distributor gas LPG. Dimana perusahaan menyalurkan gas LPG kepada pangkalan-pangkalan LPG terdekat. Beberapa aplikasi digital yang digunakan oleh PT.

Manggala Jaya Gas yaitu, si Melon, Monica, web MAP (Merchant Apps Pangkalan), dan juga web MyPertamina.

Transformasi digital telah menjadi tren global dalam segala aspek kehidupan manusia. Transformasi digital adalah strategi bisnis yang berfokus pada penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing organisasi.² Banyak individu, perusahaan, dan bahkan negara yang telah mengalami transformasi digital. Perubahan ini begitu cepat dan mendalam sehingga hampir semua aspek kehidupan kita saat ini dipengaruhi oleh teknologi digital. Teknologi digital adalah alat, perangkat, sistem, dan sumber daya elektronik yang digunakan untuk memproses, menyimpan, dan mentransmisikan data secara digital.³ Teknologi digital menggunakan sistem komputerisasi dan pengoperasian yang otomatis, sehingga tidak lagi banyak membutuhkan tenaga manusia.

Kemajuan teknologi yang didukung dengan infrastruktur dan kemudahan regulasi ini telah mendorong pertumbuhan dan perkembangan usaha berbasis digital. Hal ini diperlihatkan dengan pertumbuhan jumlah usaha *e-commerce* pada tahun 2022 yang diperkirakan meningkat sebesar 4,46% menjadi 2.995.986 usaha. Dari sisi geografis tercatat 76,38% usaha *e-commerce* berada di pulau Jawa. Jumlah usaha *e-commerce* terbanyak ada di Provinsi Jawa Barat sebanyak 21,45%, Provinsi Jawa Timur 19,09%,

² Ananda Estu Melani, *Transformasi Digital : Aplikasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas Dalam Bisnis*, <https://pe.feb.unesa.ac.id/post/transformasi-digital-aplikasi-manajemen-untuk-meningkatkan-efisiensi-dan-produktivitas-dalam-bisnis>, diakses pada tanggal 23 Januari 2025

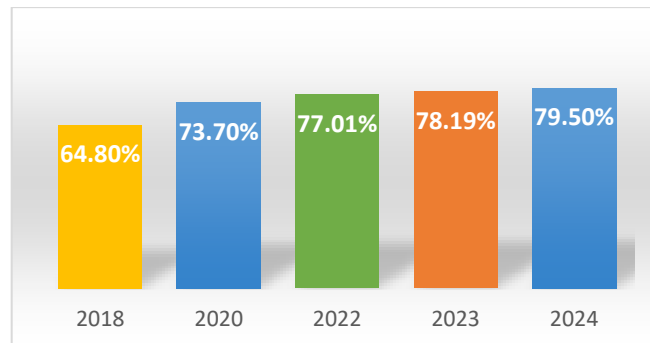
³ Kundang K Juman, "Pemanfaatan Teknologi Digital Diberbagai Bidang" 0 (2020): 22, www.esaunggul.ac.id. Hlm. 7

Provinsi Jawa Tengah 18,06%, Provinsi DKI Jakarta 8,45%, Provinsi DI Yogyakarta 5,81%, dan Provinsi Banten 3,52%. Sementara 23,62% jumlah usaha *e-commerce* tersebar pada provinsi-provinsi di luar Pulau Jawa, yaitu di Pulau Sumatera 11,03%, Kalimantan 4,41%, Bali dan Nusa Tenggara 4,19%, Sulawesi 3,66% dan Maluku dan Papua hanya 0,34%.⁴

Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi besar dan pertumbuhan ekonomi yang pesat, tidak luput dari adanya pengaruh aplikasi digital. Pertumbuhan pengguna internet dan smartphone yang signifikan dapat memberikan peluang besar bagi perkembangan aplikasi digital di Indonesia. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penggunaan internet di Indonesia selama lima tahun terakhir tumbuh secara signifikan. Pada tahun 2018, tingkat penggunaan internet di Indonesia mencapai 64,8%, 73,7% pada tahun 2020, 77,01% pada tahun 2022, dan 78,19% pada tahun 2023. Kemudian jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024 telah mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei pengguna internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII, maka tingkat penggunaan internet Indonesia menyentuh angka 79,5%. Jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, maka terjadi peningkatan 1,4%. Hal ini menunjukkan berlanjutnya pertumbuhan grafik tren positif.

⁴ Badan Pusat Statistik (2022). *Statistik eCommerce 2022/2023*. Jakarta

Gambar 1.1 Tingkat Penggunaan Internet di Indonesia Tahun 2018-2024



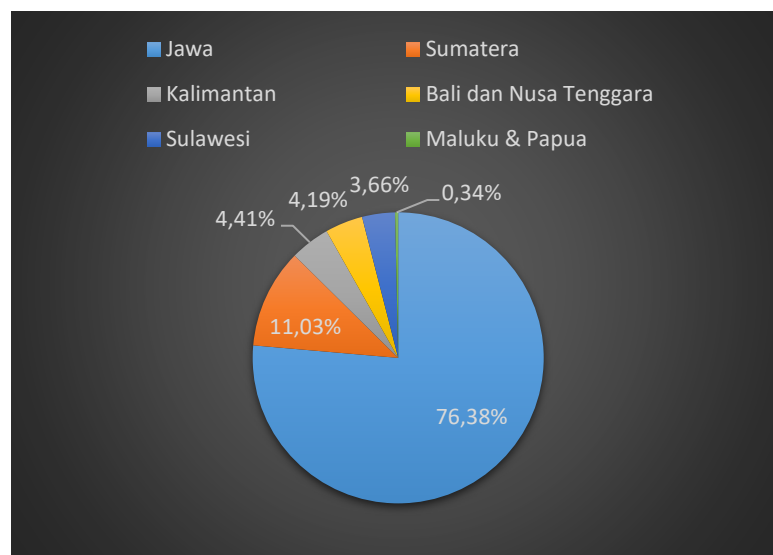
Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), data diolah 2025

Dengan adanya peningkatan penggunaan internet menunjukkan bahwa teknologi digital telah mulai menyebar di Indonesia. Dengan banyaknya pengguna internet menjadi peluang besar Indonesia untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui pengembangan aplikasi digital.

Tidak hanya penggunaan internet yang semakin meningkat, penggunaan industri digital juga mengalami pertumbuhan yang pesat. Di Indonesia, nilai industri digital mengalami pertumbuhan signifikan, dari USD 41 miliar pada tahun 2019 menjadi USD 77 miliar pada tahun 2022, dengan proyeksi mencapai USD 130 miliar pada tahun 2025. Perubahan ini didorong oleh sektor-sektor seperti *e-commerce*, transportasi, dan media *online*, serta adopsi teknologi akibat pandemi COVID-19. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi pelanggan telah beralih ke saluran digital

secara drastis, dengan 80% interaksi kini bersifat digital.⁵ Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh kegiatan ekonomi telah beralih pada penggunaan digital.

Gambar 1.2 Persentase Penyebaran Usaha E-Commerce di Indonesia
Tahun 2022



Sumber: Badan Pusat Statistik, data diolah 2024

Jumlah pengguna di pasar *e-commerce* di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat antara tahun 2024 dan 2029 dengan total 33,5 juta pengguna (+51,03%). Setelah sembilan tahun berturut-turut meningkat, indikator tersebut diperkirakan mencapai 99,1 juta pengguna dan karenanya mencapai puncak baru pada tahun 2029. Khususnya, jumlah pengguna pasar *e-commerce* terus meningkat selama beberapa tahun terakhir. Dengan

⁵ Admin, “Transformasi Digital untuk Masa Depan Ekonomi dan Bisnis di Indonesia,” *Kementrian Keuangan RI Direktorat Jendral Perbendaharaan*, last modified 2023, diakses September 29, 2024, <https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/berita/nasional/4074-transformasi-digital-untuk-masa-depan-ekonomi-dan-bisnis-di-indonesia.html>.

adanya peningkatan pengguna pasar *e-commerce* dapat membantu meningkatkan daya beli masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

Aplikasi digital menawarkan peluang bagi perusahaan untuk memperluas pasar, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan daya saing. Dengan adanya aplikasi digital memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan produk dan layanan baru yang lebih inovatif dan menarik. Selain itu, penggunaan aplikasi digital memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan menggunakan teknologi seperti big data, kecerdasan buatan, dan analitik.⁶ Transformasi digital memberikan banyak peluang bagi perusahaan untuk mengembangkan inovasi bisnis yang lebih baik dan lebih efektif. Namun, perusahaan harus berinvestasi dalam teknologi dan keterampilan digital yang diperlukan untuk memanfaatkan peluang ini dan menghadapi persaingan di pasar global.⁷ Transformasi ekonomi digital juga memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan model bisnis baru yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan. Contohnya adalah *platform e-commerce* yang memungkinkan penjual untuk menjual produk mereka secara online, atau *platform sharing economy* yang memungkinkan orang untuk berbagi sumber daya mereka sehingga memungkinkan perusahaan untuk menjangkau pelanggan di

⁶ Dian Sudiantini et al., “Transformasi Digital : Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital,” *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen* 1, no. 3 (2023): 21–30.

⁷ Ria Jayanthi dan Anggini Dinaseviani, “Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia Selama Pandemi COVID-19,” *JURNAL IPT.EKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, no. 2 (2022): 187–200.

seluruh dunia dan memperluas jangkauan pasar mereka.⁸ Namun, tidak semua usaha *e-commerce* mampu beradaptasi dengan cepat beralih/berkembang dari offline ke online. Jika dibandingkan antara tahun mulai beroperasi secara komersial dengan tahun mulai melakukan penjualan secara online akan terlihat perbedaan adaptasi dimaksud. Usaha *e-commerce* yang mampu beradaptasi dengan cepat dan langsung beroperasi secara online diperkirakan mencapai 51,60%. Sisanya memerlukan adaptasi yang bervariasi, mulai dari 1-2 tahun (13,59%), 3-5 tahun (11,07%) hingga lebih dari 5 tahun (23,74%).⁹ Hal ini menjadi tantangan bagi seluruh pengusaha untuk membentuk strategi agar mampu beradaptasi secara cepat.

Namun, di sisi lain, Indonesia juga menghadapi berbagai tantangan dalam proses perkembangan digitalisasi, seperti kesenjangan digital, infrastruktur yang belum merata, dan kurangnya sumber daya manusia yang kompeten. Kesenjangan digital saat ini lebih dari sekedar kesenjangan akses material atau kepemilikan, melainkan kesenjangan skill, keterampilan, dan outcome dari penggunaan internet. Skill yang diperlukan untuk pekerja sudah berubah, karena mereka harus melek teknologi. Seperti yang kita ketahui bersama, kualitas SDM masih jauh dari baik.¹⁰ Selain itu, adanya transformasi digital juga menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan seperti, risiko keamanan *cyber*, bocornya rahasia perusahaan yang

⁸ Dian Sudiantini, dkk, “*Transformasi Digital : Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital*”, Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Vol.1, No.3, 2023, Hlm. 27

⁹ Badan Pusat Statistik (2022). *Statistik eCommerce 2022/2023*. Jakarta

¹⁰ Jayanthi, Loc. Cit.

menimbulkan adanya plagiat atau penjiplak inovasi orang lain. menimbulkan ketimpangan sosial, mengancam kehilangan pekerjaan bagi karyawan karena tenaga yang dialihkan ke penggunaan teknologi, dan juga ketidakpercayaan masyarakat terhadap *cyber ecrime*.¹¹

Dunia tengah mengalami transformasi digital yang pesat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara kita berinteraksi, bekerja, dan bertransaksi. Perubahan ini telah mendorong pergeseran dari sistem ekonomi tradisional ke arah ekonomi digital. Ekonomi digital ditandai dengan penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari produksi, distribusi, hingga konsumsi.¹² Dalam era digital yang berkembang pesat saat ini, penggunaan teknologi digital telah menjadi suatu keharusan bagi perusahaan untuk tetap bersaing. Transformasi digital bukan hanya sekedar perkataan atau gagasan, tetapi suatu kenyataan yang harus diadopsi oleh perusahaan agar tetap mampu bersaing dan mengikuti perkembangan zaman. Selain itu, perusahaan juga harus mempertimbangkan aspek keamanan dan privasi data dalam penggunaan teknologi digital.¹³ Dalam hal ini perusahaan maupun bisnis harus mampu menguasai teknologi dan digitalisasi dengan tetap waspada terhadap kemungkinan buruk yang akan terjadi.

¹¹ Dian Sudiantini, dkk, “*Transformasi Digital : Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital*”, Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Vol.1, No.3, 2023, Hlm. 26

¹² Fardhal Virgiawan Ramadhan, “*Transformasi Ekonomi Digital Indonesia Dalam Mewujudkan Indonesia Emas 2045: Pemikiran Prof. Nurcholish Madjid*,” Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 10, no. 1 (2024): 1.

¹³ G. Bangsawan, “*Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif*”. JSKP: Jurnal Studi Kebijakan Publik, 2(1), 2023. Hlm. 28

Saat ini, Indonesia masih memiliki peluang besar untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan, namun tantangan yang dihadapi juga tidak sedikit. Transformasi digital di Indonesia adalah salah satu kebijakan pemerintah untuk mendorong masyarakat dan pelaku bisnis dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Dalam era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran utama dan penting dalam meningkatkan daya saing suatu negara. Perkembangan *Society 5.0* atau Revolusi Industri 5.0 yang sebelumnya Revolusi Industri 4.0 memiliki dampak yang tak terhindarkan. Oleh karena itu, banyak pemerintah di berbagai negara telah mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan teknologi digital untuk melihat peluang dan memanfaatkannya.¹⁴ Salah satu pemanfaatan digitalisasi yaitu dengan penggunaan *platform* digital dalam kegiatan usaha seperti *e-commerce* dan *market place*. *E-commerce* dan *market place* merupakan kegiatan jual beli atau transaksi yang dilakukan secara online melalui media elektronik, seperti internet.

Dengan adanya fenomena diatas dan kebijakan penggunaan aplikasi digital tersebut peneliti ingin meneliti bagaimana hasil dari implementasi aplikasi digital oleh PT. Manggala Jaya Gas. Selain itu peneliti juga ingin mengetahui kendala dan juga solusi dalam proses implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung. Maka dari itu, peneliti terdorong untuk melakukan

¹⁴ *Ibid.*, Hlm. 28

penelitian dengan judul **“Implementasi Aplikasi Digital Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Perusahaan PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung”**

B. Fokus Masalah

1. Bagaimana implementasi aplikasi digital di PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung?
2. Bagaimana hasil dari implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung?
3. Apa saja kendala dan solusi yang terjadi selama proses implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendiskripsikan implementasi aplikasi digital di PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung.
2. Untuk mendiskripsikan hasil dari implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung.
3. Untuk mendiskripsikan kendala dan solusi yang terjadi selama proses implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan wawasan kepada pembaca mengenai implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Para Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya dengan topik permasalahan yang sama yaitu tentang implementasi penggunaan aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif dan manfaat untuk kampus UIN SATU khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi pihak kampus, khususnya bagi Mahasiswa program studi Ekonomi Syariah.

- c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan efektif dan dapat

digunakan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha terkait. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi atas masalah-masalah yang dihadapi oleh suatu kelompok atau organisasi.

E. Penegasan Istilah

Berikut ini uraian mengenai beberapa definisi yang terdapat dalam judul penelitian guna untuk menghindari penafsiran yang tidak diharapkan. Definisi dalam penelitian ini diantara lain adalah:

1. Definisi Konseptual

a. Ekonomi Digital

Ekonomi digital merupakan segala bentuk kegiatan ekonomi yang pencapaian hasilnya diukur dengan menggunakan basis teknologi digital seperti internet, *web*, *artificial intelligence*, *virtual reality*, *robotic*, dan *blockchain*. Kegiatan ekonomi digital tersebut meliputi, antara lain pembuatan dan produksi barang, pelayanan dan pemberian jasa, penghitungan, penyimpanan data, pengembangan produk, kegiatan deteksi, dan lain-lain yang menggunakan basis teknologi digital. Ekonomi digital sering disebut sebagai *new economy* karena mampu menghasilkan bentuk bisnis baru, mekanisme kerja baru, dan barang serta jasa baru yang sebelumnya belum ada.¹⁵

¹⁵ Agus Sugiarto, *Menganal Ekonomi digital*, Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara. Hlm.

b. Aplikasi Digital

Aplikasi adalah solusi bisnis yang menggunakan salah satu metode pemrosesan data aplikasi yang biasanya terkait dengan perhitungan atau pemrosesan informasi yang diminta atau diharapkan. Sedangkan digital merupakan bentuk transformasi teknologi dengan mengubah budaya dalam kesehariannya menggunakan perantara digital. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi digital merupakan sarana berbasis digital untuk membantu manusia dalam kegiatan yang dilakukan, karena dengan adanya aplikasi digital ini pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan dengan mudah dan waktu yang lebih singkat. Penggunaan aplikasi digital dalam dunia kerja tentunya beragam jenisnya, tetapi sama sama bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan.¹⁶

c. Efisiensi Operasional Perusahaan

Efisiensi adalah salah satu cara yang di gunakan perusahaan dalam hal mengelola sumber keuangan, proses, material, tenaga kerja, perlatan perusahaan, maupun biaya secara efektif.¹⁷ Sedangkan operasional merupakan suatu kegiatan untuk mengubah masukan/input menjadi output sehingga lebih bermanfaat dari

¹⁶ Aulia Asri C., Khairul Ikhwani, *Pengaruh Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai*, TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan, Vol. 2, (2022), Hlm: 485

¹⁷ Fransiska Xaverius Sadikin, *Tip dan Trik Meningkatkan Efisiensi, Produktivitas, dan Profitabilitas*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), Hlm.,157

bentuk aslinya, baik berupa jasa maupun barang.¹⁸ Dapat kita simpulkan bahwa efisiensi operasional merupakan upaya untuk meminimalkan pemborosan sumber daya, waktu, dan biaya, serta memaksimalkan hasil yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tentang implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan PT. Manggala Jaya Gas Tulungagung.

F. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini menggunakan sistematika penulisan skripsi yang berisikan uraian serta pembahasan mengenai isi yang disajikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah guna memberikan penjelasan mengenai pembahasan yang diteliti; fokus penelitian; tujuan penelitian; batasan masalah; manfaat penelitian; penegasan istilah yang memuat beberapa penjelasan dari masalah yang akan dibahas dan mengetahui arah penelitian; dan sistematika penulisan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kajian pustaka memuat tentang kajian pustaka atau buku yang berisi teori besar dan teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu.

¹⁸ Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), Hlm. 1

Dalam penelitian ini teori yang didapatkan dari buku atau rujukan akan dijadikan bahan pembahasan hasil penelitian dari lapangan; terdapat juga kerangka berpikir guna mempermudah dalam mendapatkan konsep yang matang yang kemudian dimanfaatkan untuk menjelaskan setiap masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian; lokasi penelitian; kehadiran peneliti; data dan sumber data; teknik analisis pengumpulan data; teknik analisis data; pengecekan keabsahan penemuan; dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang uraian data dan materi yang telah didapatkan yang dipilih dari berbagai sumber yang akurat dan digunakan sebagai pembahasan mengenai topik yang sesuai dengan fokus penelitian yang memuat; paparan data, paparan penelitian, dan temuan penelitian

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat tentang keterkaitan dimensi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori sebelumnya, serta implementasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap.

BAB VI PENUTUP

Bab ini terdiri dari: kesimpulan penelitian: dan saran atau rekomendasi.