



**Journal of Human And Education**  
Volume 4, No. 6, Tahun 2024, pp 450-453  
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876  
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

## **Peran Teknologi Dan Digitalisasi Untuk Meningkatkan Performa Organisasi**

**Moch Arif Hernawan<sup>1</sup>, Siti Annisa Wahdiniawati<sup>2</sup>, Tanti Widia Nurdiani<sup>3</sup>, Anita Bawaiqki Wandanaya<sup>4</sup>, Muhammad Hery Santoso<sup>5</sup>, Saryanto<sup>6</sup>, Hendra<sup>7</sup>, Ratu Nadya Wahyuningratna<sup>8</sup>**

ITL Trisakti Jakarta<sup>1</sup>, Universitas Dian Nusantara<sup>2</sup>, Universitas Islam Raden Rahmat<sup>3</sup>, Universitas Raharja<sup>4</sup>, STMIK Widya Utama<sup>5</sup>, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa<sup>6</sup>, Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia<sup>7</sup>, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta<sup>8</sup>  
Email: pelatihan1112@gmail.com

### **Abstrak**

Kinerja organisasi yang terus meningkat akan mampu menjaga tingkat kompetitif, mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan merebut pangsa pasar, sehingga setiap elemen dari organisasi harus menyadari penting dan urgensinya dari perbaikan dan peningkatan kinerja sebagai individu dan kinerja tim kerja atau departemennya. Teknologi dan digitalisasi dipercaya dan terbukti dapat menciptakan kreativitas dan inovasi, sehingga lahir karya dan sejumlah terobosan dari organisasi. Sesi seminar nasional yang membahas dan bertajuk peran teknologi dan digitalisasi dalam meningkatkan performa bisnis dilaksanakan oleh tim dosen pengabdian pada Hari Sabtu, 16 November 2024. Seminar dibawakan oleh delapan dosen pengabdian yang berasal dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Simpulan adalah organisasi hari ini dihadapkan pada suatu problematika dengan tuntutan untuk mampu bersaing dengan memberdayakan penggunaan teknologi dan digitalisasi. Tidak hanya manajemen puncak yang memiliki peran dan andil dalam meningkatnya kesadaran dan kinerja organisasi, namun pemerintah sebagai regulator dan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mengoptimalkan teknologi dan digitalisasi untuk mencapai keunggulan bersaing melalui peningkatan kinerja organisasi di tanah air.

**Kata Kunci:** *Kinerja, Organisasi, Teknologi, Digitalisasi*

### **Abstract**

Continuously improving organizational performance will be able to maintain competitive levels, increase customer satisfaction and capture market share, so that every element of the organization must realize the importance and urgency of improving and increasing performance as individuals and the performance of their work teams or departments. Technology and digitalization are believed and proven to be able to create creativity and innovation, resulting in works and a number of breakthroughs from the organization. The national seminar session discussing and entitled the role of technology and digitalization in improving business performance was held by a team of dedicated lecturers on Saturday, November 16, 2024. The seminar was presented by eight dedicated lecturers from various universities in Indonesia. The conclusion is that today's organizations are faced with a problem with the demand to be able to compete by empowering the use of technology and digitalization. Not only top management has a role and contribution in increasing organizational awareness and performance, but the government as a regulator and universities have an important role in optimizing technology and digitalization to achieve competitive advantage through improving organizational performance in the country.

**Keywords:** *Performance, Organization, Technology, Digitalization*

### **PENDAHULUAN**

Daya saing organisasi merupakan komponen penting dan merupakan hal yang tidak dapat ditawar. Organisasi membutuhkan kemampuan berkompetisi untuk bertahan dan menjadi unggul terhadap kompetitor. Tidak hanya sektor industri komersil, daya saing mutlak harus dimiliki lintas

organisasi, seperti pendidikan dan sektor pelayanan publik. Manajemen dituntut untuk selalu hadir dengan ide kreatif dan inovatif tentang bagaimana caranya menjaga dan meningkatkan kinerja organisasi. Kinerja organisasi yang terus meningkat akan mampu menjaga tingkat kompetitif, mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan merebut pangsa pasar, sehingga setiap elemen dari organisasi harus menyadari penting dan urgensinya dari perbaikan dan peningkatan kinerja sebagai individu dan kinerja tim kerja atau departemennya. Kinerja organisasi merupakan akumulasi dari kinerja individu dan departemen, dimana untuk meningkatkan kinerja diperlukan dukungan beberapa faktor penting seperti fasilitas kerja, lingkungan kerja, kebijakan organisasi, kepemimpinan dan lain sebagainya. Salah satu faktor penting yang terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi adalah teknologi dan digitalisasi.

Teknologi dan digitalisasi dipercaya dan terbukti dapat menciptakan kreativitas dan inovasi, sehingga lahir karya dan sejumlah terobosan dari organisasi. Peran dari teknologi dan digitalisasi juga tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang menjadi aktor dan tulang punggung dari teknologi dan digitalisasi (Hautala-Kankaanpää, 2022). Utilisasi teknologi dapat menjadi sangat optimal bila ditunjang oleh kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni dalam mengoperasikan dan memberdayakan teknologi, baik itu untuk kegiatan operasional, taktikal dan juga strategis. Sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki kapabilitas akan mampu menggunakan teknologi dan digitalisasi untuk seoptimal mungkin dalam meningkatkan kinerja dan prestasi (Nadkarni & Prugl, 2020). Departemen akan menjadi semakin kompetitif, sehingga organisasi yang menjadi wadah seluruh departemen akan memiliki tingkat kompetitif yang handal. Digitalisasi yang dikelola dengan benar akan mampu meningkatkan efektivitas kerja, meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Bila teknologi dan digitalisasi hanya dimiliki oleh organisasi namun tidak diberdayakan dengan benar, hasilnya adalah pemborosan dan kesia-siaan. Pada tataran ini diperlukan dukungan dan kehadiran dari manajemen puncak agar terjadi sinergi antara kesiapan sumber daya manusia dan teknologi yang dimiliki organisasi (Sedera et al., 2016).

Berbagai penelitian sebelumnya membahas dan menyimpulkan bahwa terdapat korelasi erat antara penggunaan perangkat teknologi dan digital terhadap kesuksesan organisasi. Organisasi dipaksa untuk meninggalkan cara atau metode yang konvensional dan beralih pada adopsi dan aplikasi dari teknologi (Singh & El-Kassar, 2019). Pertumbuhan dari riset dan penemuan-penemuan untuk memperbaharui kehandalan teknologi menyebabkan perubahan dan transformasi teknologi dan digitalisasi yang begitu cepat. Hal ini tentu menjadi tantangan dan ancaman bagi organisasi. Manajemen puncak dipaksa untuk terus melakukan *update* dan *upgrade* terhadap teknologi yang digunakan agar tidak tertinggal oleh pesaing. Adopsi dan utilisasi yang optimal diharapkan mampu menghasilkan produk dengan kualitas yang baik, serta memiliki *feature* yang sesuai dengan permintaan dan ekspektasi pasar (Tannady & Dewi, 2024). Teknologi juga dapat mendukung kinerja pelayanan sehingga tercipta kinerja pelayanan yang unggul. Bagi tim manajemen, teknologi dan digitalisasi dapat digunakan dalam mengambil keputusan secara lebih cepat meskipun manajemen tidak memiliki cukup data sebagai bahan pertimbangan (Verhoef et al., 2021). Beberapa organisasi hari ini juga telah melibatkan AI (*Artificial Intelligence*) sebagai bagian terintegrasi dari perusahaan, misal dengan menciptakan AI sebagai karyawan atau pengambil keputusan di perusahaan (Witschel et al., 2019).

## **METODE**

Kegiatan seminar nasional pengabdian kepada masyarakat diawali dengan sesi *sharing* berupa *Forum Group Discussion* (FGD) diantara sesama dosen pengabdian. Sesi FGD bertujuan untuk menggali dan mengidentifikasi fenomena dan permasalahan yang saat ini dialami oleh organisasi terkait dengan kapasitas organisasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dengan ditunjang oleh teknologi dan digitalisasi. Dosen pengabdian kemudian mendata dan memetakan permasalahan serta faktor-faktor baik itu eksternal seperti kemampuan berkompetisi dan munculnya kompetitor yang diakibatkan faktor globalisasi, serta faktor internal seperti kemampuan penguasaan teknologi dan adanya kesenjangan kemampuan teknologi antar generasi dalam

organisasi. Setelah proses FGD, kemudian dosen pengabdian bersepakat untuk mengadakan sesi berbagi pengetahuan dan wawasan agar industri nasional dapat berdaya saing dengan hadirnya peningkatan kinerja secara sistematis dan menyeluruh khususnya dengan ditunjang oleh teknologi dan digitalisasi. Tahap selanjutnya tim dosen pengabdian menentukan bersama jadwal pelaksanaan sesi seminar, dimana seminar diadakan pada waktu yang tidak bersamaan dengan jadwal mengajar dosen pengabdian. Tim dosen pengabdian yang berasal dari lintas perguruan tinggi menyepakati bahwa waktu pelaksanaan kegiatan seminar adalah pada hari Sabtu, tanggal 16 November 2024, pada pukul 09.00-11.30 WIB. Tim dosen pengabdian juga menyepakati bahwa pelaksanaan seminar terbuka untuk umum baik itu akademisi juga praktisi dan seminar diadakan secara *online* atau daring dengan menggunakan platform Zoom. Sesi seminar direncanakan akan berjalan selama dua setengah hingga tiga jam, dengan pembagian waktu dua hingga dua setengah jam diisi sesi materi dan setengah jam diisi dengan sesi diskusi dan tanya jawab. Pada akhir sesi dosen pengabdian akan membagikan kuesioner umpan balik untuk mengetahui respon peserta atas pelaksanaan seminar sebelum menutup dengan dokumentasi bersama.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesi seminar nasional yang membahas dan bertajuk peran teknologi dan digitalisasi dalam meningkatkan performa bisnis dilaksanakan oleh tim dosen pengabdian pada Hari Sabtu, 16 November 2024. Sesi seminar nasional pengabdian kepada masyarakat dimulai pukul 9 pagi dan berakhir pada pukul 11.30 WIB. Sesi seminar dihadiri oleh 148 peserta yang berprofesi sebagai akademisi dan praktisi yang bekerja pada berbagai sektor baik itu pendidikan, perbankan, manufaktur dan lain sebagainya. Seminar nasional pengabdian kepada masyarakat dengan topik peran teknologi dan digitalisasi untuk meningkatkan performa organisasi dibawakan oleh delapan dosen pengabdian yang berasal dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Durasi presentasi untuk setiap pemateri adalah 15-20 menit dan kemudian ditutup dengan sesi diskusi interaktif dan dokumentasi bersama.

Pada sesi materi, pemateri membahas peran teknologi dan digitalisasi dari bermacam perspektif dan paradigma. Berbagai perspektif yang digunakan antara lain peran dari manajemen perusahaan atau organisasi, peran dari pemerintah sebagai regulator dan peran dari perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang mampu mengadopsi dan menggunakan teknologi dan digitalisasi dengan optimal. Berdasarkan perspektif tim manajemen puncak, teknologi dan digitalisasi memang berperan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, namun diperlukan kesadaran mendasar akan urgensi dan pentingnya teknologi dan digitalisasi oleh manajemen puncak. Kesadaran ini diperlukan karena proses adopsi memerlukan biaya yang besar, waktu dan transformasi budaya dan mentalitas yang menyeluruh dari segenap karyawan. Sering kali manajemen menomorduakan peran teknologi dengan berbagai pertimbangan seperti biaya dan kesiapan sumber daya manusia. Manajemen juga dituntut untuk melakukan pemetaan kebutuhan akan teknologi dari berbagai departemen dan melakukan *benchmarking* untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan oleh teknologi pada organisasi lainnya.

Pada perspektif lainnya pemateri membahas peran dari pemerintah sebagai regulator terhadap pertumbuhan penggunaan teknologi dan digitalisasi pada sektor bisnis, khususnya sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Bagi industri atau pelaku usaha besar, proses adopsi teknologi guna meningkatkan produktivitas dinilai tidak terlalu sulit karena ditunjang oleh modal dan aset yang mumpuni, namun bagi pelaku sektor UMKM dengan modal dan mungkin keuntungan bisnis yang belum memadai, akan sulit bagi pemilik bisnis untuk melakukan proses adopsi teknologi yang mutakhir. Pada sisi lain pelaku UMKM memerlukan adopsi teknologi agar mampu berdaya saing baik itu lokal, nasional dan global, pada sisi lainnya pelaku UMKM memerlukan dukungan dari pemerintah. Bentuk dukungan dapat berupa dana dan pengetahuan tentang praktik terbaik dalam menggunakan perangkat berteknologi tinggi, sehingga proses kerja akan menjadi semakin efektif dan efisien. Utilisasi dari teknologi juga dapat membuat harga jual produk menjadi kompetitif karena ada proses yang dipangkas.

Pada perspektif institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi, dosen pengabdian membahas

tentang tanggung jawab dan beban moral pimpinan perguruan tinggi dan dosen dalam mentransfer wawasan pada peserta didik terkait teknologi dan digitalisasi. Perguruan tinggi setidaknya memberikan contoh dengan mengadopsi teknologi terbaru dalam proses belajar dan mengajar. Tidak hanya adopsi, namun juga dapat merealisasikan berbagai bentuk perbaikan ke arah yang semakin baik. Sebagai contoh, dengan melakukan adopsi teknologi dan digitalisasi, perguruan tinggi mampu meningkatkan prestasi peserta didiknya. Contoh lain adalah mampu meningkatkan produktivitas kinerja dosen dalam bidang pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Tidak hanya sektor industri, perguruan tinggi juga dihadapkan pada kendala tidak mampu memanfaatkan dengan optimal teknologi yang dimilikinya, sehingga kemudian tidak mencerminkan perubahan sebelum dan setelah proses adopsi teknologi. Proses pada bisnis seakan sama saja, padahal telah berinvestasi dengan nominal tertentu untuk mendatangkan teknologi terbaru. Dosen pengabdian menilai perguruan tinggi menjadi hulu atau sumber dimulainya kesadaran dan pemahaman tentang adopsi dan penggunaan teknologi.

## **SIMPULAN**

Simpulan dari sesi *sharing* dengan topik peran teknologi dan digitalisasi dalam meningkatkan kinerja organisasi adalah organisasi hari ini dihadapkan pada suatu problematika dengan tuntutan untuk mampu bersaing dengan memberdayakan penggunaan teknologi dan digitalisasi. Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan peran penting penggunaan teknologi untuk meningkatkan kinerja organisasi pada lintas sektor. Tidak hanya manajemen puncak yang memiliki peran dan andil dalam meningkatnya kesadaran dan kinerja organisasi, namun pemerintah sebagai regulator dan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mengoptimalkan teknologi dan digitalisasi untuk mencapai keunggulan bersaing melalui peningkatan kinerja organisasi di tanah air.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih penulis sampaikan pada institusi yang telah mendukung penuh kegiatan pengabdian pada masyarakat baik berupa materil dan moril yaitu ITL Trisakti Jakarta, Universitas Dian Nusantara, Universitas Islam Raden Rahmat, Universitas Raharja, STMIK Widya Utama, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hautala-Kankaanpää, T. (2022). The impact of digitalization on firm performance: examining the role of digital culture and the effect of supply chain capability. *Business Process Management Journal*, 28(8), 90-109. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2022-0122>
- Nadkarni, S. & Prügl, R. (2020). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71, 233-241. <https://doi.org/10.1007/s11301-020-00185-7>.
- Sedera, D., Lokuge, S., Grover, V., Sarker, S., & Sarker, S. (2016). Innovating with enterprise systems and digital platforms: a contingent resource-based theory view. *Information and Management*, 53(3), 366-379. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.01.001>.
- Singh, S. K., & El-Kassar, A. N. (2019). Role of big data analytics in developing sustainable capabilities. *Journal of Cleaner Production*, 213, 1264-1273. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.12.199>.
- Tannady, H., & Dewi, C. S. (2024). Exploring role of technology performance expectancy, application effort expectancy, perceived risk and perceived cost on digital behavioral intention of GoFood users. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 80-85.
- Verhoef, P., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: a multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889-901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>.
- Witschel, D., Döhla, A., Kaiser, M., Voigt, K., & Pfletschinger, T. (2019). Riding on the wave of digitization: insights how and under what settings dynamic capabilities facilitate digital-driven business model change. *Journal of Business Economics*, 89(8), 1023-1095. <https://doi.org/10.1007/s11573-019-00950-5>.