

**ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PROSES PENCATATAN
PESANAN KONSUMEN (STUDI KASUS WEBSITE TFA INTERGRATED
SYSTEM DI PT. TFA MANASEK INTERNASIONAL BANDUNG)**

Astri Pitriyani¹, Yoki Oktorian Sukardi, S.Kom., M.A.B²

^{1,2} AdBis FISB Universitas Wanita Internasional

1astripitriyani04@gmail.com, 2yoki.oktorian@iwu.ac.id,

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of digital transformation carried out by PT TFA Manasek Internasional through the implementation of the TFA Integrated System website in recording consumer orders. Digital transformation is considered important to improve efficiency, accelerate workflows, and maintain service accuracy in the pilgrimage industry. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, then analyzed using NVivo 12 software to find the main themes and patterns from the research results. The results show that the application of digital systems can accelerate the registration process, minimize recording errors, and increase report transparency. However, the effectiveness of the implementation has not been fully optimized due to limitations in digital literacy and human resource readiness. Through Kurt Lewin's change management theory, it is known that the company is still in the stage of change to refreezing, which indicates that the adaptation process is still ongoing. Furthermore, based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework, perceived ease of use and perceived usefulness factors influence the acceptance of the system by internal users. These findings confirm that technological factors and human readiness play an important role in the success of digital transformation. This study concludes that the implementation of the TFA Integrated System is quite effective and has great potential to improve service quality and operational efficiency. To achieve maximum effectiveness, companies are advised to improve training, develop system features according to needs, and strengthen employee adaptation to digital work culture.

Keywords: *Effectiveness, Change Management, Digital Transformation*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas transformasi digital yang dilakukan oleh PT TFA Manasek Internasional melalui implementasi situs web TFA Integrated System dalam pencatatan pesanan konsumen. Transformasi digital dianggap penting untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat alur kerja, dan menjaga akurasi layanan di industri ziarah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 untuk menemukan tema dan pola utama dari hasil

penelitian. Hasil menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dapat mempercepat proses pendaftaran, meminimalkan kesalahan pencatatan, dan meningkatkan transparansi laporan. Namun, efektivitas implementasi belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan literasi digital dan kesiapan sumber daya manusia. Melalui teori manajemen perubahan Kurt Lewin, diketahui bahwa perusahaan masih berada pada tahap perubahan ke pembekuan ulang, yang menunjukkan bahwa proses adaptasi masih berlangsung. Selain itu, berdasarkan kerangka kerja Model Penerimaan Teknologi (TAM), faktor kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan mempengaruhi penerimaan sistem oleh pengguna internal. Temuan ini menegaskan bahwa faktor teknologi dan kesiapan manusia memainkan peran penting dalam kesuksesan transformasi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi TFA Integrated System cukup efektif serta berpotensi besar meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Untuk meraih efektivitas maksimal, perusahaan disarankan meningkatkan pelatihan, mengembangkan fitur sistem sesuai kebutuhan, serta memperkuat adaptasi karyawan terhadap budaya kerja digital.

Kata kunci : Efektivitas, Manajemen Perubahan, Transformasi Digital

A. Pendahuluan

PT TFA Manasek Internasional Bandung, sebagai salah satu perusahaan perjalanan umrah dan haji di Indonesia, telah mengimplementasikan Sistem Terintegrasi TFA sebagai bagian dari transformasi digital dalam proses pencatatan pesanan pelanggan. Sebelum sistem ini diterapkan, pencatatan masih dilakukan secara manual menggunakan kertas dan spreadsheet, yang menyebabkan masalah seperti kesalahan pencatatan, duplikasi data, pelaporan terlambat, dan biaya operasional yang tinggi. Data internal perusahaan

menunjukkan bahwa setelah penerapan sistem digital, waktu pendaftaran berkurang dari 45 menit menjadi 15 menit, akurasi data meningkat dari 77% menjadi 89%, pelaporan yang sebelumnya memakan waktu 2-3 hari kini dapat dilakukan secara real time, dan biaya operasional berkurang sebesar 28%. Fakta-fakta ini menunjukkan perbaikan yang signifikan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Fenomena yang diamati sejalan dengan penelitian Zhang et al. (2023), yang menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan adopsi teknologi,

tetapi juga mencakup perubahan dalam budaya organisasi, model bisnis, dan pola interaksi dengan pelanggan. Dalam konteks PT TFA Manasek Internasional, literasi digital yang terbatas dan kesiapan sumber daya manusia merupakan tantangan utama, sebagaimana dinyatakan oleh Eden dkk. (2019) bahwa kesiapan digital karyawan merupakan faktor krusial untuk transformasi yang sukses.

Penelitian ini berfokus pada sejauh mana implementasi Sistem Terintegrasi TFA secara efektif meningkatkan efisiensi pencatatan pesanan pelanggan dan bagaimana karyawan beradaptasi dengan perubahan digital. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas implementasi sistem, mengeksplorasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan strategi optimasi. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan jasa serupa dalam mengembangkan strategi transformasi digital yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, khususnya dalam layanan ziarah.

B. LITERATUR REVIEW

1. Manajemen Perubahan

Keberhasilan transformasi digital tidak terlepas dari proses manajemen perubahan. Kurt Lewin (1947) melalui model Three Step Change menegaskan bahwa perubahan harus dilakukan melalui tahapan *unfreezing*, *changing*, dan *refreezing*. Menurut Mellita dan Elpanso (2020), tahapan ini membantu organisasi membangun kesadaran, mengadopsi sistem baru, dan melembagakan perubahan ke dalam budaya kerja. Dalam konteks *TFA Manasek Internasional*, teori ini menjelaskan bagaimana perusahaan perlu mengelola resistensi, memfasilitasi adaptasi teknologi, dan memastikan keberlanjutan transformasi digital.

2. Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*. Menurut Silva (2015), model ini terbukti valid dalam menjelaskan adopsi teknologi di berbagai konteks. Di TFA Manasek, *PU* tercermin dalam percepatan

proses input data dan peningkatan akurasi, sedangkan *PEOU* terlihat dari kemudahan karyawan dalam menggunakan antarmuka sistem setelah pelatihan. Oleh karena itu, *TAM* menjadi kerangka penting untuk memahami tingkat penerimaan karyawan terhadap TFA Integrated System.

3. Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan pemanfaatan teknologi digital untuk menciptakan nilai tambah dalam operasional dan layanan organisasi. Rubekti et al. (2024) menekankan bahwa transformasi ini mencakup perubahan menyeluruh pada sistem, struktur, dan strategi. Aisyah et al. (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efisiensi biaya dan kepuasan pelanggan, sedangkan Fauji et al. (2021) menyoroti pentingnya integrasi nilai, budaya, serta strategi keuangan. Dalam penelitian ini, transformasi digital dipahami tidak hanya sebagai adopsi teknologi, tetapi juga perubahan budaya organisasi serta dukungan sumber daya manusia.

4. Entrepreneurship Gender

Isu gender dalam era digital juga berperan penting. Menurut Umi Narimawati dan Atalia Praratya (2022), kepemimpinan perempuan dalam technopreneurship ditandai dengan gaya kolaboratif, adaptif, dan empatik yang menjadi modal penting dalam ekonomi digital. PT TFA Manasek Internasional memberikan contoh praktik inklusi gender melalui fleksibilitas kerja bagi perempuan, sehingga mendorong partisipasi aktif mereka dalam transformasi digital. Febrianty & Jusuf (2020) menambahkan bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola SDM dan struktur yang mendukung keterlibatan seluruh pihak. Oleh karena itu, perspektif gender dalam entrepreneurship digital turut memperkaya analisis transformasi di TFA Manasek.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang implementasi Sistem Terintegrasi TFA di *PT TFA Manasek Internasional*. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yang

berfokus pada eksplorasi makna, tantangan, dan proses adaptasi karyawan dalam menghadapi transformasi digital. Menurut Creswell dan Poth (2018), metodologi kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena, sementara Nowell dkk. (2022) menekankan pentingnya memahami perspektif dan pengalaman dalam konteks alami mereka. Sesuai dengan Baur dan Clarke (2021), penelitian kualitatif memungkinkan pengungkapan proses kompleks yang sulit dicapai dengan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 untuk mengidentifikasi tema, pola, dan hubungan antar kategori. Dengan metode ini, studi diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif tentang efektivitas transformasi digital dan faktor-faktor kritis yang mempengaruhi implementasinya yang sukses.

C. Hasil Penelitian

Implementasi Sistem Terintegrasi TFA (TIS) di PT. TFA Manasek

Internasional dianalisis menggunakan model perubahan Kurt Lewin (1947), yang terdiri dari tiga tahap utama: pelepasan, perubahan, dan pengikatan kembali.

Pada tahap *Unfreezing*, perusahaan menyadari keterbatasan pencatatan manual, seperti ketidakteraturan data, risiko kehilangan informasi, dan koordinasi yang lambat antar divisi. Sosialisasi internal dan diskusi dilakukan untuk membangun kesadaran dan kesiapan mental karyawan akan kebutuhan transformasi digital. Tahap *Changing* ditandai dengan implementasi aktif TIS, termasuk pelatihan teknis, uji coba terbatas, bantuan dari mitra pengembangan, dan pengumpulan umpan balik. Meskipun beberapa karyawan mengalami resistensi dan stres adaptasi, perusahaan memberikan dukungan teknis dan psikologis untuk memastikan transisi yang lebih lancar. Tahap *refreezing* kembali menunjukkan stabilisasi budaya digital. Karyawan menjadi terbiasa menggunakan sistem tanpa bantuan, data antar divisi terintegrasi secara otomatis, validasi pesanan menjadi lebih cepat, dan laporan dapat diakses secara real-time.

Budaya kerja manual digantikan oleh sistem digital yang lebih terstruktur, didukung oleh evaluasi rutin dan peningkatan literasi digital. Dengan demikian, transformasi digital di *PT. TFA Manasek Internasional* tidak hanya mengatasi ketidakefisienan pencatatan manual tetapi juga berhasil menanamkan budaya digital yang berkelanjutan di dalam organisasi.

PT TFA Manasek Internasional sebagai penyedia layanan perjalanan ibadah menghadapi tantangan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data pesanan. Untuk menjawab hal ini, perusahaan mengimplementasikan *TFA Integrated System (TIS)* yang menggantikan sistem manual dan menghadirkan pencatatan pesanan secara real-time antar mitra biro haji dan umrah.

Transformasi digital ini tidak lepas dari hambatan, seperti resistensi karyawan, keterbatasan literasi digital, dan kebutuhan pelatihan, serta perbedaan ekspektasi mitra. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan NVivo 12 melalui

proses transkripsi dan pengkodean tematik. Informan terdiri dari informan kunci, utama, dan pendukung sesuai peran masing-masing dalam organisasi, sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang dinamika implementasi sistem digital di perusahaan.

Analisis data kualitatif dilakukan dengan memanfaatkan coding tematik dan fitur *Word Frequency Query* pada NVivo 12.

NO	Tema/Node (Theme Code)	Jumlah File	Jumlah Referensi	Tanggal Dibuat	Dibuat Oleh
1	Website TFA Integrated System (TIS)	5	43	01/07/2025 19.40	Astri
2.	Transisi dari sistem Manual ke digital	5	16	01/07/2025 19.40	Astri
3.	Resistensi Terhadap perubahan	5	16	01/07/2025 19.40	Astri
4.	Peningkatan Kinerja Operasional	5	11	01/07/2025 19.40	Astri
5.	Pelatihan dan dukungan Teknis	5	8	01/07/2025 19.40	Astri
6.	Kesiapan dan kompetensi SDM	5	7	01/07/2025 19.40	Astri
7.	Kendala Teknis sistem & teknis	5	15	01/07/2025 19.40	Astri
8.	Evaluasi pengguna terhadap sistem digital	5	5	01/07/2025 19.40	Astri
9.	Efektivitas penggunaan Sistem digital	5	41	01/07/2025 19.40	Astri

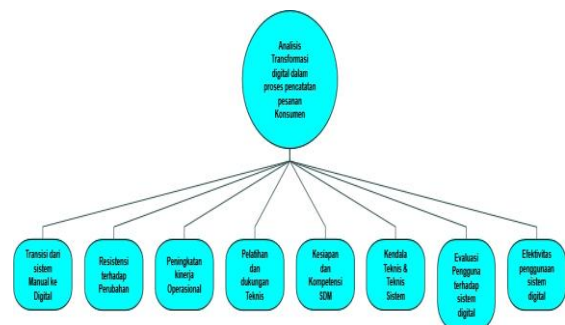
Tabel 1 Tema Coding

Hasil coding menghasilkan sembilan tema utama yang mencakup implementasi TFA Integrated System, transisi dari sistem manual ke digital, resistensi terhadap perubahan, peningkatan kinerja, pelatihan dan dukungan teknis, kesiapan SDM, kendala teknis, evaluasi pengguna,

pergeseran dari sistem manual menuju sistem digital yang berdampak langsung pada efektivitas. Dari kutipan-kutipan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kata “digital” tidak hanya digunakan sebagai istilah teknis, tetapi juga melekat dengan pemahaman informan terhadap perubahan budaya kerja, efisiensi, adaptasi teknologi, serta pencatatan pesanan. Selain itu, penggunaan kata “digital” juga muncul dalam narasi mengenai tantangan dan kesiapan SDM, yang memperkuat temuan bahwa transformasi digital tidak hanya soal teknologi, melainkan juga melibatkan kesiapan manusia, struktur kerja, dan proses pembelajaran internal. Dalam konteks penelitian ini, hal ini mendukung kesimpulan bahwa efektivitas TFA Integrated System sebagai platform digital sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pemahaman dan adaptasi SDM terhadap digitalisasi.

Secara umum, hasil *Text Search Query* ini memperkaya proses analisis tematik karena memberikan dasar empirik untuk membangun kode (nodes) dan sub-tema yang kuat dan berbasis kutipan asli. Kata “digital” terbukti tidak hanya dominan secara

jumlah, tetapi juga bermakna secara kontekstual, mencerminkan persepsi, pengalaman, serta harapan informan terhadap sistem digital yang digunakan oleh perusahaan. Selanjutnya peneliti membuat *Mind Map* dari hasil pengcodingan diatas sebagai berikut :



Gambar 3 Mind Map

Mind map yang ditampilkan di atas merupakan bentuk visualisasi tematik dari hasil analisis penelitian mengenai transformasi digital dalam proses pencatatan pesanan konsumen melalui implementasi sistem TFA Integrated System di PT. TFA Manasek Internasional. Visualisasi ini dirancang berdasarkan proses pengolahan data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan software bantu NVivo 12.

Pemetaan ini menggambarkan delapan tema utama yang muncul

secara berulang dalam narasi para informan dan telah diidentifikasi sebagai unsur penting dalam memahami proses transformasi digital yang sedang berlangsung. Setiap tema tersebut memiliki makna dan bobot tersendiri dalam menjelaskan dinamika perubahan dari sistem manual ke digital yang dialami oleh Perusahaan. Setiap tema tersebut memiliki makna dan bobot tersendiri dalam menjelaskan dinamika perubahan dari sistem manual ke digital yang dialami oleh perusahaan. Berikut penjelasan mendalam mengenai masing-masing tema:

1. Transisi dari Sistem Manual ke Digital Perusahaan beralih dari pencatatan manual (Excel, buku, kertas) ke sistem digital terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas data.
2. Resistensi terhadap Perubahan Sebagian SDM mengalami penolakan atau kesulitan adaptasi karena faktor kebiasaan lama, usia, atau kurangnya pemahaman teknologi, menunjukkan pentingnya kesiapan psikologis pengguna.

3. Peningkatan Kinerja Operasional Implementasi sistem digital mempercepat pelayanan, menekan kesalahan, dan membuat pencatatan lebih terstruktur sehingga produktivitas meningkat.
4. Pelatihan dan Dukungan Teknis Keberhasilan adopsi dipengaruhi oleh pelatihan pengguna dan dukungan teknis. Pendampingan awal membantu adaptasi, meski masih ada kebutuhan perbaikan intensitas pelatihan.
5. Kesiapan dan Kompetensi SDM Keberhasilan digitalisasi sangat ditentukan oleh literasi digital, motivasi, dan kesiapan SDM. Perbedaan kompetensi antarindividu menuntut strategi penyamaan pemahaman.
6. Kendala Teknis dan Sistem Gangguan teknis seperti bug, lambatnya loading, dan akses jaringan menjadi hambatan, sehingga perlu perbaikan berkala dan saluran komunikasi untuk pelaporan masalah.
7. Evaluasi Pengguna terhadap Sistem Digital

Pengguna menilai sistem cukup membantu, mudah dipahami, dan sederhana, meski masih ada saran untuk penambahan fitur dan peningkatan kecepatan

8. Efektivitas Penggunaan Sistem Digital Sistem terbukti efektif dalam pencatatan pesanan, efisiensi waktu, transparansi, dan monitoring real-time, sehingga mendukung profesionalisme perusahaan.

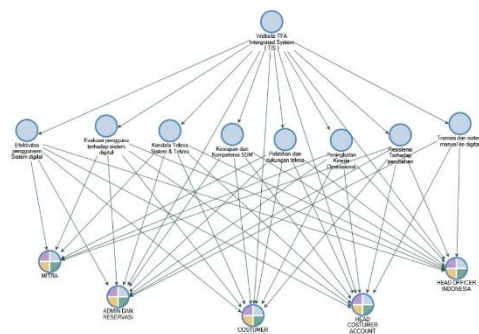
Uji Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas berfungsi memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar merepresentasikan kondisi lapangan serta terbebas dari bias peneliti. Salah satu teknik yang digunakan adalah triangulasi, yakni membandingkan data dari berbagai sudut pandang, metode, maupun waktu untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan akurat.

1. Hasil Triangulasi Sumber

Pada penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan melibatkan lima kategori informan: Mitra, Admin dan

Reservasi, Customer Account, Head Customer Account, serta Head Officer Indonesia. Setiap informan memberikan pandangan berbeda namun saling melengkapi mengenai penerapan *TFA Integrated System (TIS)*, khususnya terkait efektivitas, kesiapan SDM, tantangan operasional, hingga dampak pada proses pencatatan. Untuk memperkuat hasil analisis, peneliti menggunakan NVivo guna menyajikan visualisasi berupa peta hubungan antar tema (*node*) dan sumber data. Visualisasi ini memperlihatkan kontribusi tiap informan terhadap topik penelitian serta konsistensi atau perbedaan perspektif yang muncul.



Gambar 4 Triangulasi Sumber

Berdasarkan Gambar 4, ditemukan beberapa topik utama penelitian, yakni efektivitas penggunaan sistem

digital, evaluasi pengguna, kendala teknis, kesiapan dan kompetensi SDM, pelatihan, peningkatan kinerja operasional, resistensi terhadap perubahan, serta transisi dari sistem manual ke digital. Beberapa tema, seperti kesiapan SDM, dikonfirmasi oleh seluruh informan sehingga menunjukkan isu krusial dalam proses digitalisasi. Sementara itu, resistensi terhadap perubahan lebih banyak muncul dari informan operasional dan pimpinan, sedangkan kendala teknis diungkapkan secara merata oleh sebagian besar informan. Visualisasi triangulasi sumber ini menegaskan bahwa temuan penelitian tidak bersifat sepihak, melainkan tervalidasi melalui perbandingan antar informan, sehingga meningkatkan kredibilitas dan kekuatan analisis.

2. Hasil Triangulasi Teknik

Untuk meningkatkan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi teknik melalui empat metode pengumpulan data:

1. Observasi Partisipan – Peneliti ikut terlibat langsung dalam kegiatan operasional, seperti pencatatan order, monitoring transaksi, dan interaksi antar

divisi, guna memahami penerapan *TFA Integrated System (TIS)* secara nyata.

2. Observasi Langsung – Peneliti mengamati aktivitas staf tanpa terlibat langsung, mencatat prosedur sistem, input data, serta penyelesaian transaksi, sehingga mendapatkan gambaran objektif mengenai penggunaan *TIS*.
3. Wawancara Mendalam Dilakukan secara semi-terstruktur dengan berbagai informan (*admin, customer account, head officer, dsb.*) untuk menggali pengalaman, penilaian, serta kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem digital.
4. Analisis Dokumen (*Record Review*) Meski dokumen resmi belum lengkap, peneliti menggunakan catatan lapangan, rekaman wawancara, serta dokumentasi visual sebagai bahan pelengkap untuk mendukung hasil temuan.

Dengan penerapan empat teknik ini, data yang diperoleh lebih komprehensif, saling melengkapi, dan

meminimalkan bias dari satu metode tunggal.

3. Hasil Triangulasi Temporal

Triangulasi temporal menunjukkan adanya perbedaan penerapan *TFA Integrated System (TIS)* pada kondisi normal dan saat periode padat (crowded). Dalam situasi normal, sistem berjalan stabil dan dinilai efektif dalam pencatatan serta monitoring transaksi meski masih ada hambatan kecil. Namun, pada periode *crowded* seperti menjelang pembukaan landing page atau musim haji, beban transaksi meningkat sehingga menuntut respons cepat dari tim operasional. TIS terbukti mempercepat pencatatan dan pelaporan, tetapi juga memunculkan kendala teknis seperti keterlambatan input dan gangguan jaringan. Perbandingan ini menegaskan bahwa *TIS* mampu berfungsi baik dalam dua dimensi waktu berbeda, sekaligus memperkuat kredibilitas data penelitian bahwa sistem berperan penting menjaga efektivitas operasional, baik dalam kondisi normal maupun saat beban kerja tinggi.

E. Kesimpulan Dan Saran

KESIMPULAN

Transformasi digital yang diimplementasikan melalui website *TFA Integrated System di PT TFA Manasek International* memberikan dampak yang signifikan terhadap proses pencatatan pesanan pelanggan. Sistem ini terbukti dapat mempercepat waktu registrasi pelanggan, meningkatkan akurasi data, dan mempercepat proses pelaporan. Dibandingkan dengan cara manual yang sebelumnya digunakan, implementasi sistem digital memberikan efisiensi yang nyata dalam operasional sehari-hari. Namun demikian, efektivitas penerapan sistem ini belum sepenuhnya optimal. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kesiapan sumber daya manusia (SDM) masih menjadi kendala utama dalam keberhasilan transformasi digital. Beberapa karyawan belum mampu beradaptasi secara menyeluruh terhadap perubahan sistem, baik dari sisi literasi digital maupun pola kerja yang menuntut kecepatan dan ketepatan berbasis teknologi.

Berdasarkan pendekatan teori manajemen perubahan Kurt Lewin,

peneliti mengaitkan proses transformasi digital dengan tiga tahapan utama yaitu *unfreezing*, *changing*, dan *refreezing*. Dalam konteks *PT TFA Manasek Internasional*, tahap *unfreezing* dapat dilihat dari kesadaran perusahaan akan keterbatasan sistem manual yang tidak lagi mampu mendukung proses kerja yang cepat dan akurat. Hal ini mendorong perusahaan untuk melakukan perubahan ke arah digitalisasi. Tahap perubahan direpresentasikan melalui proses implementasi *TFA Integrated System* yang melibatkan pelatihan, uji coba sistem, dan penyesuaian struktur kerja. Pada tahap ini, sistem mulai digunakan secara aktif oleh beberapa divisi. Namun, peneliti menemukan bahwa proses ini masih menghadapi tantangan dari segi teknis dan kesiapan karyawan. Hal ini menandakan bahwa perubahan masih terus berlangsung dan belum mencapai tahap yang sepenuhnya stabil.

Tahap *refreezing*, atau pembekuan nilai dan praktik kerja baru, juga belum sepenuhnya tercapai. Peneliti mengamati bahwa penggunaan sistem memang sudah mulai menjadi

rutinitas di beberapa bagian, namun belum merata di seluruh organisasi. Masih ada kebutuhan mendesak untuk memperkuat pelatihan, meningkatkan fitur-fitur sistem, dan membangun budaya kerja berbasis digital sehingga sistem benar-benar menjadi bagian integral dari proses kerja.

Peneliti juga menekankan bahwa transformasi digital diperlukan untuk memastikan keberlangsungan dan kelancaran operasional perusahaan. Di tengah meningkatnya permintaan layanan dan persaingan di industri perjalanan ibadah, penggunaan sistem digital tidak hanya mendukung efisiensi internal, tetapi juga berperan penting dalam menjaga kualitas layanan kepada klien. Oleh karena itu, perusahaan tidak hanya membutuhkan sistem yang canggih, tetapi juga sumber daya manusia yang siap menghadapi pergeseran total dari sistem kerja manual ke digital.

Dengan demikian, berdasarkan hasil temuan dan analisis yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat efektivitas transformasi digital pada *PT TFA Manasek International* berada pada kategori

cukup efektif, namun belum optimal. Keberhasilan penuh dari transformasi ini masih sangat bergantung pada peningkatan kompetensi digital karyawan, penguatan koordinasi antar divisi, dan perbaikan sistem yang berkesinambungan agar dapat menjawab kebutuhan lapangan secara lebih holistik dan strategis.

SARAN PRAKTIS

Saran Praktis

- 1) Perusahaan perlu meningkatkan stabilitas teknis website TFA Integrated System, khususnya dalam menangani trafik tinggi dan meminimalisir error sistem.
- 2) Penambahan fitur seperti reminder otomatis, laporan berkala yang dapat digenerate secara otomatis, dan fitur penyimpanan langsung di berbagai perangkat akan sangat mendukung produktivitas kerja pengguna.
- 3) Perlu diadakan pelatihan rutin kepada seluruh divisi agar semua karyawan memiliki pemahaman yang sama dan mampu menggunakan sistem secara maksimal.

- 4) Divisi IT internal atau mitra pengembang perlu menyediakan layanan respons cepat dan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem.
- 5) Mendorong adanya forum internal atau sesi diskusi antardivisi untuk menampung umpan balik pengguna dan meningkatkan koordinasi dalam penggunaan sistem.

Saran Metodologis

- 1) Memperluas Jumlah dan Ragam Informan Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan dari berbagai divisi, termasuk tingkat manajemen, staf operasional, dan klien, untuk mendapatkan pandangan yang lebih beragam dan representatif tentang efektivitas sistem digital.
- 2) Penggunaan Pendekatan Metode Campuran Kombinasi metode kualitatif dan kuantitatif (metode campuran) dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk

mengukur efisiensi dan efektivitas sistem secara statistik sekaligus memahami pengalaman dan persepsi pengguna secara mendalam.

3) Studi Komparatif

Penelitian lebih lanjut dapat melakukan studi komparatif dengan perusahaan sejenis yang juga telah menerapkan sistem digital. Hal ini akan membantu mengidentifikasi praktik terbaik serta tantangan umum dan spesifik.

4) Mengeksplorasi Dampak Digitalisasi terhadap Kepuasan Karyawan dan Pelanggan

Penelitian selanjutnya dapat berfokus pada analisis dampak transformasi digital terhadap kepuasan kerja karyawan dan kualitas layanan kepada pelanggan, sehingga hasilnya lebih aplikatif untuk strategi pengembangan organisasi.

5) Penggunaan Analisis Visual dan Alat Digital (seperti NVIVO) validitas data kualitatif, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan alat analisis seperti NVivo untuk

mengidentifikasi tema secara sistematis dan menjaga integritas proses interpretasi data.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan sistem digital yang lebih efektif serta strategi transformasi digital yang berkelanjutan di *PT TFA Manasek Internasional* maupun perusahaan jasa lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aisyah, Esy Nur, Diah Ayu Septi Fauji, Ismayantika, Dyah Puspasari, Erna Retno Rahadheng, Dewi Nurjanah, Mahmud, et al. 2021. "Transformasi Bisnis Digital." *Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI*: 213.
- Bandur, Agustinus. 2019. *Penelitian Kualitatif: Studi Multi-Disiplin Keilmuan Dengan NVivo 12 Plus*. Bogor: Mitra Wacana.
- Bowen, Glenn. "No Titleشناعتی سم." 17: 302.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. 2023. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixes Methods Approaches*. 6th ed. Sage Publications.
- Creswell, J. W., Poth, C. N. 2018. *Qualitative Inquiry and Research*

- Design: Choosing among Five Approaches.* 4th ed. Sage Publications.
- Emerson, R. M., Fretz, R.I., & Shaw, L.L. 2021. *Writing Ethnographic Fieldnotes*. 2nd ed. Universitas of Chicago Press.
- Denzin, N. K & Lincoln, Y.S. 2023. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 6th ed. Sage Publications.
- Febrianty, and dewi indriani jusuf. 2020. 1 Widina Bhakti Persada Bandung *Pengantar Bisnis (Sebuah Tinjauan Konseptual Dan Praktis)*.
- Hasan, Hanif, M. Ansyar Bora, Dini Afriani, and Et.al. 2025. *Metode Penelitian Kualitatif BAB*. 1st ed. ed. Rudy. Sumatera Barat: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Kamaluddin, Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. 1st ed. ed. Patta Rapanna. Makassa: CV SAH MEDIA.
- Marshall, Catherine, and Gretchen B. Rossman. 1999. *Defending the Value and Logic of Qualitative Research*.
- Miles, M.B., Huberman, A.M & Saldana. 2020. *Qualitative Data Analysis: A Methods Source Book*. 4th ed. Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 36th ed. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Roulston. 2010. *Considering Quality in Qualitative Interviewing Qualitative Research*. 10th ed. Original Work Published. doi:<https://doi.org/10.1177/1468794109356739>.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. 2023. *Research Methods for Business Students*. 8th ed. Pearson Education Limited.
- Silva, Patrícia. 2015. "Davis' Technology Acceptance Model (TAM) (1989)." *Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends* (1989): 205–19. doi:10.4018/978-1-4666-8156-9.ch013.
- Spradley, J.P. 2020. *Participant Observation*. ed. Waveland Press.
- Tisdell, E. J., Merriam, S.B., & Stuckey-Peyrot, H.L. 2025. *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. John Wiley & Sons.
- Tracy S. J. 2020. *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. 6th ed. Wiley-Blackwell.
- Umi Narimawati, and Atalia Praratya. 2022. *Women Leadership In Technopreneurship*. ed. Denok Sunarsi. Surabaya: Cipta Media Nusantara.

JURNAL

- Aly, Heidi. 2022. "Digital Transformation, Development and Productivity in Developing Countries: Is Artificial Intelligence a Curse or a Blessing?" *Review of Economics and Political Science* 7(4): 238–56. doi:10.1108/REPS-11-2019-0145.

Aysa, Imma Rokhmatul. 2021.

- "Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia." *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 3(2): 140–53.
doi:10.33367/at.v2i3.1458.
- Braun, V., & Clarke, V. 2021. *Thematic Analysis: A Practical Guide*. Sage Publications.
- Clarke, Baur &. 2021.No Titleالتعويضات الكاملة (December): 1–6.
- Eden, Rebekah, and Et.al. 2019. "Digital Transformation Requires Workforce Transformation." *MIS Quarterly Executive* 18: 1–7.
- Eka Fitri, Renita, and Ahmad Gunawan. 2023. "Revolusi Digital Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tenaga Kerja 4.0." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2(12): 5565–70. doi:10.56799/jim.v2i12.2445.
- Fernandez, Egi and Mochammad Mukti Ali. 2025. "Transformasi Digital Penjualan Sembako Offline to Online Pada Toko Sembako Sukses." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*.
- Furjan, Martina Tomičić, Katarina Tomičić-Pupek, and Igor Pihir. 2020. "Understanding Digital Transformation Initiatives: Case Studies Analysis." *Business Systems Research* 11(1): 125–41. doi:10.2478/bsrj-2020-0009.
- Handoko, Farras Abiyyu, Tundo, Fauzan Ibnu Sarky, and Rohmat Wijaya. 2025. "Transformasi Digital: Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada UMKM Barokah Jaya Cell Di Bekasi Dengan Pendekatan UI/UX." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* 9(September): 1166–74.
- Hardiansyah, D, A Albarqi, F Rosman, and ... 2024. "E-Business Case Study Analysis: Using a Qualitative Descriptive Approach to Face Disruption in Telkomsel's Digital Transformation." *Proceedings of ...* 1(1): 33–40. <https://ic-ebgc.upnjatim.ac.id/index.php/ic-ebgc/article/view/104%0Ahttps://ic-ebgc.upnjatim.ac.id/index.php/ic-ebgc/article/download/104/92>.
- Harwindito, Baskoro, Bambang Widodo, Heru Suheryadi, and Abi Saptadinata. 2025. "Transformasi Digital UMKM: Strategi Memperluas Pasar Online Produk Telur Asin (Studi Kasus Usaha Mikro Jalu Gading)." *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 10(1): 57–66. doi:10.56743/jstsp.v10i1.285.
- Islam, Mohammad Thoufiqul, and Tanjela Hossain. 2024. "Exploring the Effects of Digital Transformation on Employees’ Performance Management Systems of the Telecommunication Industry in Bangladesh." *Journal of Human Resource and Sustainability Studies* 12(02): 289–314. doi:10.4236/jhrss.2024.122016.
- Julia, Kaidalova, Sandkuhl Kurt, and Seigerroth Ulf. 2018. "How Digital Transformation Affects Enterprise Architecture Management – A Case Study." *International Journal of Information Systems and Project Management* 6(3): 5–18. doi:10.12821/ijispm060301.

- Karttunen, Elina, Katrina Lintukangas, and Jukka Hallikas. 2023. "Digital Transformation of the Purchasing and Supply Management Process." *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management* 53(5–6): 685–706. doi:10.1108/IJPDLM-06-2022-0199.
- Kurama Jordan Lorenzky, Pangkey Masje S, and Mambo Rully. 2022. "Manajemen Aset Daerah Atas Tanah Milik Pemerintah Oleh Badan." *Jurnal Administrasi Publik* 8(117): 10–16.
- Lincoln, Y.S & Guba, E.G. 2020. *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.
- Maisaroh, Maisaroh, RR. Siti Muslikhah, Mellisa Fitri Andriyani Muzakir, and Khoirina Noor Anindya. 2024. "Praktik Transformasi Digital Bisnis UMKM: Studi Kasus UMKM Ikaton Pengusaha Aisyiyah Sleman (IPAS)." *Journal of Society Bridge* 2(1): 54–59. doi:10.59012/jsb.v2i1.37.
- Mellita, Dina, and Efan Elpanso. 2020. "Model Lewin Dalam Manajemen Perubahan Teori Klasik Menghadapi Disrupsi Dalam Lingkungan Bisnis." *MBIA* 19(2): 142–52. doi:10.33557/mbia.v19i2.989.
- Moser, A. 2022. "Practical Guidance On Sampling In Qualitative Research." *European Journal Of General Practice* 28: 35–39.
- Muliani, Mutiara, Olvy Yulia Oktarizal, Rita Asmawati Lubis, and Vellia Sari. 2025. "Transformasi Digital Di D'Besto Dalam Teknologi Pesanan Online." *Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat* 4(1): 15–17. doi:10.47233/jpmittc.v4i1.2524.
- Nowell, L. S., Norris, J. M., D.E., & Moules, N. J. 2022. "Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria." *International Journal Of Qualitative Methods* 21: 1–13.
- Ofosu-Anim, Duke Ohene, and Seung-Hee Back. 2021. "Towards a Conceptual Framework for Political Leadership Theory and Practice: A Thematic Analysis of The Literature." *Open Journal of Leadership*.
- Padgett, Ashly B., Ethan G. Hyland, Christopher K. West, Landon K. Burgener, David R. Greenwood, and James F. Basinger. 2023. "Paleogene Paleohydrology of Ellesmere and Axel Heiberg Islands (Arctic Canada) From Palustrine Carbonates." *Paleoceanography and Paleoclimatology* 38(10): 1–21. doi:10.1029/2023PA004609.
- Rubekti, M., and Et.al. 2024. "Strategi Transformasi Digital Pada Sektor Jasa: Studi Kasus Perusahaan Travel." *Jurnal Transformasi Digital* 2: 12–25.
- Smith, J & Chiappetta, E. 2020. "Interview Techniques in Qualitative Studies : A Review of Current Practices." *Qualitative Research Journal* 20: 215–30.
- Sukardi, Y. 2023. "Budaya Digital Dan Tantangan Implementasinya Di Industri Makanan." *Jurnal Ekonomi Digital dan UMKM* 5: 19–27.
- Vasileiou, K., Barnett, J., Thorpe, S.,

- Young, T. 2021. "Characterizing and Justifying Sample Size Sufficiency in Interview-Based Studies." *BMC Medical Research Methodology* 21: 123–28.
- Verhoef, Peter C, and Et.al. 2021. "Digital Transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda." *Journal of Business Research*: 889–901.
- Wijaya, R. 2020. "Konsep Administrasi Bisnis Dan Penerapannya Dalam Manajemen Strategik." *Jurnal Administrasi Bisnis* 7: 77–85.
- Wynn, Martin. 2022. "E-Business, Information Systems Management and Sustainable Strategy Development in the Digital Era." *Sustainability (Switzerland)* 14(17). doi:10.3390/su141710918.
- Zhang, Y., Li, Q., & Wang, H. 2023. "Digital Transformation in Customer Service: Organizational and Customer Implications." *Journal of Business Research*: 158.
- McKinsey & Company. (2022). *The state of digital transformation in Indonesia*. Diakses pada 10 April 2024, dari <https://www.mckinsey.com/id/our-insights/the-state-of-digital-transformation-in-indonesia>
- World Economic Forum. (2023). *Digital transformation initiative*. Diakses pada 20 April 2024, dari <https://www.weforum.org/digital-transformation-initiative>

WEBSITE

- PT. TFA Manasek Internasional. 2024. "Profil Perusahaan." *tfamanasek*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2023). *Percepatan transformasi digital nasional*. Diakses pada 15 April 2024, dari <https://www.kominfo.go.id/content/detail/transformasi-digital-nasional>