

Dampak Transformasi Digital Terhadap Kinerja Organisasi. Menjelajahi Peran Inovasi Digital dan Pengalaman Pelanggan = Digital Transformation's Impact On Organizational Performance. Exploring The Role Of Digital Innovation And Customer Experience

Abraham Alier Thuch Alier, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546853&lokasi=lokal>

Abstrak

Dipicu oleh disrupsi yang tak kenal lelah dari teknologi digital yang muncul, bisnis dihadapkan pada tekanan untuk beradaptasi melalui transformasi digital. Namun, penelitian tentang transformasi digital dalam konteks ekonomi berkembang seperti Indonesia masih jarang, sehingga menciptakan kesenjangan pengetahuan. Studi ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan memanfaatkan teori kapabilitas dinamis. Studi ini menggali bagaimana transformasi digital di sektor jasa Indonesia berlangsung untuk mempengaruhi kinerja organisasi, dengan secara khusus mengeksplorasi peran potensial inovasi digital dan pengalaman pelanggan dalam proses ini. Dengan menganalisis data survei dari sampel substansial sebanyak 122 sektor jasa dan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk analisis, studi ini menghasilkan temuan penting. Data empiris yang dikumpulkan dari direktur TI, manajer, petugas transformasi, dan karyawan dengan pengalaman kerja lebih dari satu dekade melalui kuesioner mengungkapkan hubungan yang jelas antara transformasi digital dan peningkatan kinerja organisasi. Menariknya, studi ini juga mengidentifikasi inovasi digital sebagai faktor mediasi yang memperkuat efek positif transformasi digital terhadap kinerja organisasi. Lebih lanjut, penelitian ini menegaskan kembali kontribusi independen inovasi digital terhadap peningkatan kinerja organisasi.

.....

Fueled by the relentless disruption of emerging digital technologies, businesses are pressured to adapt through digital transformation. However, research on digital transformation in the context of developing economies like Indonesia remains scarce, creating a gap in the knowledge. This study aims to bridge this gap by leveraging dynamic capabilities theory. It delves into how digital transformation in Indonesia's service sector unfolds to influence organizational performance, specifically exploring the potential roles of digital innovation and customer experience in this process. Analyzing survey data from a substantial sample of 122 service sectors and utilizing Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) for analysis, the study yields crucial findings. Empirical data collected from IT directors, managers, transformation officers, and employees with over a decade of work experience through a questionnaire reveals a clear link between digital transformation and improved organizational performance. Interestingly, the study also identifies digital innovation as a mediating factor, strengthening the positive effect of digital transformation on organizational performance. Furthermore, the research reaffirms the independent contribution of digital innovation to improved organizational performance.