

Analisis Implementasi Aplikasi BIMA dan Dampaknya terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia di B21 Digital Printing

Ahmad Luqmanul Hakim Al-Kafi

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Ratih Mukti Azhar

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Alamat:

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Korespondensi penulis: kevinlukman09@gmail.com , ratih.mukti.mnj@upnjatim.ac.id 2

ABSTRACT. *The rapid development of digitalization in the printing industry requires business actors to adopt technology-based work systems in order to improve operational efficiency and the quality of human resources. This study aims to analyze the implementation of BIMA and its impact on human resource development at B21 Digital Printing. BIMA is a digital system used to record incoming and outgoing goods as well as to manage customer orders in printing operations. This research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving employees directly engaged in the use of BIMA. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data collection, data display, and data condensation. The findings indicate that prior to the implementation of BIMA, operational processes were carried out manually, resulting in various problems such as delays in recording, data inaccuracies, and difficulties in monitoring stock and orders. After the implementation of BIMA, there was a significant improvement in operational efficiency, recording accuracy, and workflow transparency. Furthermore, the implementation of BIMA had a positive impact on employees' work behavior, particularly in terms of discipline, accuracy, and responsibility. However, several challenges remain, especially related to employees' digital competencies, internet network stability, and the absence of formal standard operating procedures. Overall, BIMA plays an important role in supporting operational management and human resource development at B21 Digital Printing.*

Keywords: *Digitalization, Performance, Human Resources*

ABSTRAK. Perkembangan digitalisasi di industri percetakan menuntut pelaku usaha untuk mengadopsi sistem kerja berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis implementasi BIMA serta dampaknya terhadap pengembangan sumber daya manusia di B21 Digital Printing. BIMA merupakan sistem digital yang digunakan untuk pencatatan barang keluar-masuk dan pengelolaan order pelanggan dalam kegiatan operasional percetakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan karyawan yang terlibat langsung dalam penggunaan BIMA. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, dan kondensasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum penerapan BIMA, proses operasional masih dilakukan secara manual dan menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pencatatan, kesalahan data, serta kesulitan dalam pemantauan stok dan order. Setelah penerapan BIMA, terjadi peningkatan efisiensi operasional, akurasi pencatatan, serta transparansi alur kerja. Selain itu, penerapan BIMA memberikan dampak positif terhadap perilaku kerja karyawan, terutama dalam hal kedisiplinan, ketelitian, dan tanggung jawab. Meskipun demikian, implementasi BIMA masih menghadapi beberapa kendala, khususnya terkait kemampuan digital karyawan, kestabilan jaringan internet, dan belum tersusunnya standar operasional prosedur tertulis. Secara keseluruhan, BIMA berperan penting dalam mendukung pengelolaan operasional dan pengembangan sumber daya manusia di B21 Digital Printing.

Kata Kunci : *Digitalisasi, Kinerja, Sumber Daya Manusia*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan SDM melalui integrasi teknologi digital ke dalam seluruh proses kerja, mulai dari rekrutmen, pelatihan, pengembangan, hingga manajemen kinerja karyawan. Pemanfaatan sistem informasi SDM, analitik data, kecerdasan buatan, *Internet of Things*, dan platform berbasis cloud memungkinkan organisasi mengoptimalkan pengambilan keputusan berbasis data, mempercepat alur operasional, serta meningkatkan kualitas komunikasi dan koordinasi kerja. Selain mendukung optimalisasi proses administrasi, transformasi digital juga diarahkan untuk memberdayakan karyawan melalui pengembangan kompetensi digital, peningkatan keterlibatan kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang adaptif dan berkelanjutan, sehingga organisasi mampu mempertahankan daya saing dan mencapai tujuan strategis di tengah dinamika era digital dan Industri 4.0 (Fauzan, 2025).

Industri percetakan menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan operasional seiring dengan pesatnya perkembangan digitalisasi.

Perubahan teknologi telah menggeser pola produksi dan menurunkan permintaan terhadap media cetak konvensional, sehingga perusahaan percetakan dituntut untuk beradaptasi melalui inovasi layanan dan peningkatan efisiensi kerja. Tantangan utama yang muncul adalah keterbatasan kompetensi digital karyawan, khususnya dalam penguasaan perangkat lunak desain, sistem informasi, serta teknologi produksi berbasis digital, yang berdampak pada efektivitas operasional dan daya saing perusahaan. Selain itu, meningkatnya persaingan dengan platform digital dan pelaku usaha sejenis menuntut perusahaan percetakan untuk mengelola proses kerja secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi (Prasetyo et al., 2023).

BIMA (Business Integrated Management Apps) merupakan sistem aplikasi digital yang dikembangkan secara internal oleh B21 Digital Printing sebagai solusi terintegrasi untuk mendukung seluruh proses operasional perusahaan. BIMA dirancang dengan konsep *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang memungkinkan integrasi data lintas fungsi, mulai dari pencatatan pemesanan pelanggan, pengelolaan stok bahan baku dan barang jadi, proses produksi, hingga laporan keuangan perusahaan secara real-time. Melalui fitur-fitur seperti *Point of Sales* (POS), manajemen persediaan, pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK), pembelian dan retur barang, serta laporan arus kas, BIMA mampu menggantikan sistem manual yang sebelumnya rentan terhadap kesalahan pencatatan dan keterlambatan informasi (Sahra & Khoirotunnisa, 2025). Selain meningkatkan efisiensi operasional, BIMA juga berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial karena data penjualan dan stok dapat diakses secara cepat dan akurat. Penggunaan BIMA terbukti efektif dalam pengelolaan stok opname, mengurangi risiko kelebihan maupun kekurangan persediaan, serta meningkatkan produktivitas karyawan dan daya saing perusahaan di industri percetakan digital (Khoiriyah & Rini, 2024).

Dampak teknologi terhadap pengembangan sumber daya manusia (SDM) tidak hanya mengubah cara kerja operasional, tetapi juga mempengaruhi kemampuan dan kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kerja di era digital (Innayah et al., 2024). Dalam konteks penerapan BIMA di B21 Digital Printing, teknologi digital telah mendorong peningkatan efisiensi proses pencatatan dan koordinasi kerja yang secara

langsung berimplikasi pada pengembangan keterampilan karyawan. Digitalisasi pengelolaan operasional menuntut karyawan memiliki literasi digital, kemampuan adaptasi terhadap sistem digital, serta pemahaman data yang dihasilkan, sehingga meningkatkan kapasitas profesional sesuai tuntutan kerja modern (Judijanto et al., 2025). Teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas *Human Resource Management* modern dengan mendukung proses pelatihan, pengembangan karier, serta evaluasi kinerja yang lebih terukur dan transparan melalui sistem berbasis data (*digital HRM*) sehingga menciptakan SDM yang lebih kompeten dan responsif terhadap perubahan teknologi (Haryadi, 2025).

Meskipun BIMA telah digunakan secara rutin dalam kegiatan operasional B21 Digital Printing untuk mencatat barang keluar-masuk serta mengelola order pelanggan, ketersediaan penelitian empiris yang membahas secara mendalam bagaimana implementasi BIMA berlangsung dan diterima oleh karyawan masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada berkaitan dengan penerapan sistem informasi manajemen digital di usaha kecil dan menengah atau penggunaan Enterprise Resource Planning (ERP) secara umum, namun tidak secara spesifik menelaah aspek implementasi teknologi tertentu seperti BIMA dalam konteks industri percetakan serta dampaknya terhadap pengembangan sumber daya manusia (SDM) secara lengkap. Sebagai contoh, penelitian pada UMKM menunjukkan adanya kesenjangan dalam adopsi teknologi manajemen digital, di mana kendala literasi digital dan infrastruktur menjadi faktor utama yang membatasi optimalisasi penggunaan sistem digital dalam operasional bisnis sehari-hari, tetapi tidak membahas bagaimana sistem tersebut diterima oleh pengguna dan dampaknya terhadap kompetensi SDM di tempat kerja nyata (Surti, 2025). Penelitian lain juga membahas implementasi teknologi informasi pada UMKM dan menemukan bahwa adopsi teknologi masih menghadapi hambatan signifikan seperti keterbatasan sumber daya finansial, kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknologi, serta resistensi terhadap perubahan (Octiva et al., 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana implementasi BIMA dijalankan dalam kegiatan operasional B21 Digital Printing, bagaimana tingkat penerimaan dan adaptasi karyawan

terhadap sistem digital tersebut, serta sejauh mana BIMA berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi kerja dan pengembangan sumber daya manusia, sehingga penelitian ini diarahkan untuk merumuskan permasalahan terkait implementasi dan dampak BIMA terhadap kinerja dan pengembangan SDM di B21 Digital Printing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran objektif mengenai implementasi Aplikasi BIMA dalam mendukung pengelolaan operasional dan pengembangan sumber daya manusia di B21 Digital Printing (Ansyar et al., 2024). Penelitian deskriptif dipilih untuk menggali secara mendalam pelaksanaan Aplikasi BIMA serta hambatan yang muncul selama penerapannya dalam aktivitas pencatatan barang keluar-masuk dan pengelolaan order pelanggan. Lokasi penelitian berada di B21 Digital Printing yang terletak di Kabupaten Gresik, sebagai salah satu usaha percetakan yang telah menerapkan sistem digital dalam proses operasionalnya.

Narasumber penelitian terdiri dari karyawan B21 Digital Printing yang terlibat langsung dalam implementasi Aplikasi BIMA, seperti admin order, bagian produksi, bagian gudang, serta pihak yang bertanggung jawab terhadap operasional. Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi implementasi Aplikasi BIMA dengan menggunakan indikator Model Edward III, yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, karena indikator tersebut dianggap penting dalam menentukan keberhasilan penerapan kebijakan dan sistem berbasis teknologi dalam organisasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung penggunaan Aplikasi BIMA dalam kegiatan operasional harian, wawancara dilakukan dengan narasumber untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman dan persepsi karyawan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa arsip laporan order, data stok barang, dan dokumen pendukung lainnya. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer, yang

diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh melalui kajian pustaka dan dokumen yang relevan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu pengumpulan data, penyajian data, dan kondensasi data (Sulistiyaningih, 2023) . Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tidak terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam dan detail sesuai dengan kondisi lapangan (Hidayati et al., 2024; D. N. Sinaga & Putra, 2021) . Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi informasi yang diperoleh (Hidayati et al., 2024) . Selanjutnya, kondensasi data dilakukan untuk menyederhanakan dan memfokuskan informasi yang telah terkumpul sehingga lebih mudah dianalisis dan disimpulkan (Hidayati et al., 2024; Jaelani et al., 2020). Model analisis ini dinilai efektif dalam penelitian kualitatif karena mampu membantu peneliti mengelola data yang kompleks dan menghasilkan temuan yang bermakna (Kusumaningrum et al., 2021; Permatasari et al., 2020).

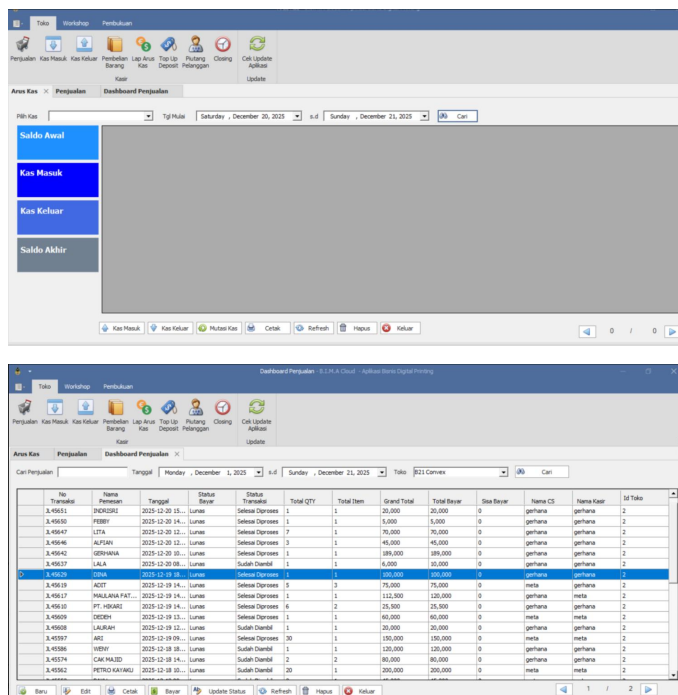
HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi BIMA

Aplikasi BIMA (Business Integrated Management Application) merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan oleh B21 Digital Printing untuk mendukung pengelolaan operasional bisnis secara digital dan terstruktur. Aplikasi ini dirancang khusus untuk usaha percetakan dan sejenisnya, dengan mengintegrasikan berbagai fungsi utama seperti penjualan, kasir, arus kas, pembelian barang, manajemen pelanggan, piutang, serta pelaporan keuangan dalam satu platform. Melalui BIMA, setiap transaksi yang terjadi mulai dari penerimaan pesanan, pembayaran pelanggan, hingga pencatatan kas dapat tercatat secara otomatis dan terdokumentasi dengan baik, sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan manual.

Penggunaan aplikasi BIMA di B21 Digital Printing memungkinkan pihak manajemen dan kasir untuk memantau aktivitas penjualan dan kondisi keuangan secara

real time. Sistem ini menyediakan dashboard yang informatif, menampilkan data transaksi lengkap beserta status pembayaran dan proses pesanan. Selain itu, BIMA juga mendukung pengendalian arus kas melalui fitur kas masuk dan kas keluar, sehingga memudahkan dalam pengawasan likuiditas usaha. Dengan adanya aplikasi BIMA, B21 Digital Printing dapat meningkatkan efisiensi operasional, transparansi keuangan, serta akurasi data, yang pada akhirnya mendukung pengambilan keputusan manajerial yang lebih tepat dan berbasis data.



Berdasarkan tampilan menu Arus Kas dan Dashboard Penjualan pada aplikasi BIMA Cloud, dapat dijelaskan bahwa sistem ini telah mendukung pencatatan dan pemantauan keuangan usaha secara terintegrasi. Pada menu Arus Kas, ditampilkan komponen utama berupa saldo awal, kas masuk, kas keluar, hingga saldo akhir dalam rentang tanggal tertentu. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengetahui pergerakan uang secara kronologis, baik yang berasal dari transaksi penjualan maupun pengeluaran operasional, sehingga kondisi likuiditas usaha dapat dipantau secara real time dan lebih akurat.

Sementara itu, pada Dashboard Penjualan, sistem menyajikan data transaksi penjualan secara rinci berdasarkan periode waktu dan toko yang dipilih. Informasi yang

ditampilkan meliputi nomor transaksi, nama pemesan, tanggal transaksi, status pembayaran, status proses pesanan, jumlah kuantitas, total item, grand total, total bayar, sisa bayar, hingga nama kasir dan customer service. Mayoritas transaksi pada periode yang ditampilkan berstatus lunas dan selesai diproses, yang menunjukkan bahwa penjualan telah terealisasi dengan baik dan secara langsung berkontribusi terhadap kas masuk. Dengan integrasi antara data penjualan dan arus kas, aplikasi ini membantu manajemen dalam melakukan evaluasi kinerja penjualan sekaligus pengendalian keuangan secara sistematis dan transparan.

Kondisi Sebelum Aplikasi BIMA Digunakan di B21 Digital Printing

Berdasarkan hasil analisis data penelitian melalui wawancara dengan sejumlah informan, yaitu karyawan yang bekerja di B21 Digital Printing, diketahui bahwa sebelum diterapkannya Aplikasi BIMA, proses pencatatan barang keluar-masuk serta pengelolaan order pelanggan masih dilakukan secara manual. Pencatatan dilakukan melalui buku tulis dan aplikasi perkantoran sederhana, yang dalam prakteknya sering menimbulkan berbagai kendala. Sistem manual tersebut menjadi hambatan dalam kegiatan operasional karena meningkatnya kompleksitas pekerjaan, terutama ketika jumlah order pelanggan terus bertambah. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi B21 Digital Printing sebelum penerapan Aplikasi BIMA adalah proses pencatatan dan pemantauan order yang memakan waktu lama serta berisiko menimbulkan kesalahan data, sehingga menyulitkan pemilik dan karyawan dalam memantau alur kerja secara menyeluruh dan terukur. Berdasarkan kondisi tersebut, penggunaan sistem digital dinilai sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Keputusan B21 Digital Printing untuk beralih dari sistem manual ke sistem digital melalui Aplikasi BIMA didasarkan pada kebutuhan untuk mengefisienkan waktu kerja dan meningkatkan ketepatan pencatatan data. Peralihan ini juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang menuntut usaha percetakan untuk mengadopsi sistem kerja yang lebih modern dan terintegrasi. Aplikasi BIMA dipandang mampu membantu proses pencatatan order dan stok secara lebih cepat, akurat, dan terukur dibandingkan sistem manual. Selain itu, penggunaan aplikasi digital mempermudah pencarian data, meningkatkan keteraturan administrasi, serta mendukung pengambilan keputusan

operasional yang lebih tepat, terutama dalam pengelolaan produksi dan pelayanan pelanggan.

Keterlibatan dan partisipasi karyawan dalam proses perencanaan dan persiapan sebelum penerapan Aplikasi BIMA tergolong cukup tinggi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan yang terlibat langsung dalam pencatatan order dan pengelolaan stok ikut berpartisipasi aktif dalam proses persiapan penggunaan aplikasi, mulai dari uji coba hingga penyampaian masukan terkait kendala penggunaan. Partisipasi karyawan menjadi faktor penting karena mereka merupakan pengguna utama Aplikasi BIMA dalam aktivitas operasional sehari-hari. Meskipun demikian, dalam tahap perencanaan masih diperlukan penyesuaian sistem agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan kerja di lapangan, termasuk penyesuaian alur kerja dan pembagian tugas antar bagian.

Dalam menunjang kesiapan sebelum penerapan Aplikasi BIMA, pihak pengelola B21 Digital Printing terlebih dahulu melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada karyawan mengenai cara penggunaan aplikasi. Sosialisasi dilakukan secara langsung di tempat kerja melalui penjelasan dan praktik penggunaan aplikasi dalam kegiatan operasional harian, seperti input order dan pencatatan stok bahan. Selain itu, dilakukan pula pelatihan sederhana untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap fungsi dan manfaat aplikasi. Namun, berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat sebagian kecil karyawan yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat digital, terutama bagi karyawan yang sebelumnya terbiasa bekerja dengan sistem manual. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan penggunaan perangkat dan pendampingan berkelanjutan menjadi hal yang diperlukan agar seluruh karyawan dapat mengoperasikan Aplikasi BIMA secara optimal.

Kondisi Setelah Aplikasi BIMA Digunakan di B21 Digital Printing

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, untuk memperjelas dampak penerapan Aplikasi BIMA di B21 Digital Printing, maka dapat disajikan beberapa manfaat utama yang diperoleh dari penggunaan aplikasi ini, yang diuraikan sebagai berikut:

a. Alat untuk Mengontrol Alur Order dan Pencatatan Barang

Salah satu manfaat utama penerapan Aplikasi BIMA di B21 Digital Printing adalah sebagai alat untuk mengontrol alur order pelanggan serta pencatatan barang keluar-masuk. Dengan adanya sistem digital ini, setiap order yang masuk dan setiap pergerakan stok bahan dapat dicatat secara langsung dan real-time. Hal ini memudahkan pemilik dan karyawan dalam memantau status order, ketersediaan bahan, serta progres pekerjaan secara lebih akurat dan transparan. Penggunaan Aplikasi BIMA mampu mengurangi kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual serta membantu mencegah keterlambatan produksi akibat ketidaksesuaian data stok.

b. Memudahkan Manajemen Operasional Percetakan

Penerapan Aplikasi BIMA memberikan kemudahan dalam manajemen operasional di B21 Digital Printing, khususnya dalam aspek administrasi dan koordinasi kerja. Dengan sistem pencatatan digital, proses pengelolaan order, stok bahan, dan laporan operasional menjadi lebih efisien karena data tersimpan secara terpusat dan mudah diakses. Pihak manajemen dapat dengan cepat melihat riwayat order, jumlah produksi, serta penggunaan bahan tanpa harus melakukan pengecekan manual yang memakan waktu. Hal ini mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan, sekaligus meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan dalam operasional usaha.

c. Sebagai Indikator Evaluasi Kinerja dan Tanggung Jawab Karyawan

Aplikasi BIMA juga berfungsi sebagai indikator dalam mengevaluasi kinerja dan tanggung jawab karyawan di B21 Digital Printing. Data yang tercatat dalam sistem, seperti kecepatan pemrosesan order, ketepatan pencatatan, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja, dapat digunakan sebagai dasar penilaian kinerja secara lebih objektif. Transparansi data memungkinkan manajemen membedakan karyawan yang bekerja secara disiplin dan teliti dengan yang kurang optimal dalam menjalankan tugasnya. Meskipun Aplikasi BIMA tidak secara langsung terhubung dengan pemberian tambahan penghasilan, hasil pencatatan kerja yang rapi dan terukur dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pembagian tugas, peningkatan tanggung jawab, maupun pemberian

apresiasi kerja. Namun demikian, tantangan dalam penerapannya masih ditemui, terutama terkait kemampuan sebagian kecil karyawan dalam mengoperasikan perangkat digital, sehingga diperlukan peningkatan keterampilan dan pendampingan agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh karyawan.

Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Aplikasi BIMA di B21 Digital Printing

Penerapan Aplikasi BIMA di B21 Digital Printing dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang menentukan tingkat keberhasilan implementasinya. Faktor-faktor tersebut meliputi komunikasi, sumber daya manusia (SDM), disposisi, struktur operasional, serta dukungan teknologi. Komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam memastikan seluruh karyawan memahami tujuan, fungsi, dan cara kerja Aplikasi BIMA dalam aktivitas operasional sehari-hari. Komunikasi yang baik juga berperan dalam meminimalisir hambatan yang muncul selama proses penerapan aplikasi. Selain itu, kualitas SDM menjadi faktor penting karena karyawan yang memiliki kemampuan teknologi dan tingkat adaptasi yang baik terhadap perubahan sistem kerja akan lebih mudah menerima dan menggunakan aplikasi secara optimal. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan keterampilan digital karyawan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pengelola B21 Digital Printing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan B21 *Digital Printing*, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Aplikasi BIMA dapat dianalisis menggunakan empat indikator Model Edward III, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur operasional (K. Sinaga, 2018). yang diuraikan sebagai berikut:

a. Komunikasi

Komunikasi dalam penerapan Aplikasi BIMA menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi di B21 Digital Printing. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi antar karyawan dan pengelola umumnya dilakukan secara terbuka melalui koordinasi langsung di tempat kerja serta penggunaan grup WhatsApp internal. Media komunikasi tersebut digunakan untuk berbagi informasi terkait penggunaan aplikasi, penyampaian kendala teknis, serta pembaruan alur pencatatan order dan stok barang. Tujuan dari komunikasi ini adalah agar seluruh karyawan

memiliki pemahaman yang sama dalam mengoperasikan Aplikasi BIMA, terutama dalam proses input data order dan pencatatan barang keluar-masuk. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan perbedaan tingkat pemahaman antar karyawan terkait fitur-fitur aplikasi, khususnya bagi karyawan yang tidak memiliki latar belakang teknologi. Penyampaian informasi teknis yang bersifat lisan terkadang kurang dipahami secara menyeluruh, sehingga diperlukan upaya tambahan berupa pendampingan langsung dan penyediaan panduan penggunaan aplikasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan penerapan Aplikasi BIMA di B21 Digital Printing. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemampuan digital karyawan masih beragam, sehingga proses adaptasi terhadap aplikasi memerlukan waktu yang berbeda-beda. Selain faktor kemampuan SDM, kendala teknis juga menjadi tantangan, terutama terkait dengan kestabilan jaringan internet yang terkadang menghambat proses input data secara real-time. Karyawan menyampaikan bahwa ketika koneksi internet tidak stabil, pencatatan order dan stok menjadi tertunda, yang berdampak pada kelancaran operasional. Selain itu, keterbatasan perangkat kerja, seperti penggunaan satu perangkat untuk beberapa karyawan, juga mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan digital karyawan, penyediaan perangkat yang memadai, serta dukungan teknis yang berkelanjutan menjadi kebutuhan penting dalam mendukung implementasi Aplikasi BIMA.

c. Disposisi

Disposisi dalam penerapan Aplikasi BIMA merujuk pada sikap, komitmen, dan kesediaan karyawan dalam menerima serta menjalankan sistem kerja berbasis digital. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar karyawan menunjukkan sikap yang positif terhadap penggunaan Aplikasi BIMA karena dinilai memudahkan pekerjaan dan mengurangi kesalahan pencatatan. Aplikasi ini memberikan kejelasan dalam pembagian tugas serta transparansi dalam pencatatan order dan stok barang, sehingga karyawan dapat melihat secara langsung hasil kerja yang telah dilakukan. Transparansi ini

mendorong karyawan untuk bekerja lebih teliti, bertanggung jawab, dan terorganisir dalam menjalankan tugas sehari-hari. Meskipun pada tahap awal terdapat rasa enggan dan kekhawatiran dalam menggunakan sistem baru, seiring berjalannya waktu karyawan mulai menunjukkan penerimaan yang lebih baik terhadap Aplikasi BIMA.

d. Struktur Operasional

Struktur operasional di B21 Digital Printing memiliki peran penting dalam mendukung penerapan Aplikasi BIMA. Pembagian tugas antara bagian admin, produksi, dan gudang memengaruhi alur penggunaan aplikasi dalam kegiatan operasional sehari-hari. Aplikasi BIMA digunakan sebagai alat bantu pencatatan yang mendukung koordinasi antar bagian, meskipun dalam praktiknya masih diperlukan penyesuaian agar alur kerja sepenuhnya terintegrasi dengan sistem aplikasi. Tantangan muncul ketika belum adanya standar operasional prosedur (SOP) tertulis yang secara rinci mengatur penggunaan Aplikasi BIMA, sehingga masih terdapat perbedaan cara penggunaan antar karyawan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan struktur operasional melalui penyusunan SOP sederhana, pembagian peran yang jelas, serta dukungan konsisten dari pengelola usaha agar penerapan Aplikasi BIMA dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, Word of Mouth, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Tyas Lestari di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, kepercayaan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 3.399 dan signifikansi 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap toko, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Kedua, Word of Mouth tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 0,561 dan nilai signifikansi 0,576. Meskipun rekomendasi dari orang lain dapat memengaruhi perilaku pelanggan, dalam konteks Toko Tyas Lestari, faktor ini tidak cukup signifikan untuk memengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung. Ketiga,

kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan t hitung sebesar 2.164 dan signifikansi 0.033. Ini menunjukkan bahwa keberagaman dan kelengkapan produk di toko ini sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan, dengan F hitung sebesar 17.838 dan p-value 0.000, yang membuktikan bahwa secara simultan, kepercayaan, Word of Mouth, dan kelengkapan produk berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Pertama, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Toko Tyas Lestari perlu menjaga dan bahkan meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan dengan memastikan kualitas produk dan layanan yang konsisten, serta membangun komunikasi yang transparan dan responsif. Kedua, penting untuk mengoptimalkan kelengkapan produk dengan terus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta melakukan riset pasar untuk merencanakan variasi produk yang lebih lengkap. Ketiga, meskipun Word of Mouth tidak berpengaruh signifikan, toko ini sebaiknya tetap mengelola dan memanfaatkan feedback positif dari pelanggan melalui program promosi atau diskon yang mendorong pelanggan untuk merekomendasikan produk.

Penelitian ini juga menyarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, pelayanan pelanggan, atau pengalaman belanja secara keseluruhan. Penelitian lanjutan dapat melibatkan lebih banyak responden atau lokasi lain, serta mengeksplorasi pengaruh promosi dan digital marketing dalam kepuasan pelanggan di era teknologi saat ini. Terakhir, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kepercayaan, Word of Mouth, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan, serta membuka peluang untuk menggali interaksi antar variabel ini dalam proses keputusan pembelian pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansyar, A., Mustafa, D., & Juharni, J. (2024). Implementasi E-Kinerja Pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar.

Paradigma Journal of Administration, 2(2), 69–77.

<https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5142>

Fauzan, M. (2025). Peran Teknologi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen SDM Modern. *JURNAL ECONOMINA*, 4(4), 150–157.

<https://doi.org/10.55681/economina.v476.1552>

Haryadi. (2025). Digital Transformation in Human Resource Management: Literature Review on Effectiveness and Implementation Challenges. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(2), 387–394. <https://doi.org/10.51903/jupea.v5i2.4441>

Hidayati, H., Quddus, A., Saparudin, S., & Aulia, H. D. (2024). Peran MGMP PAI dalam Penguatan Kompetensi dan Kinerja Guru di Zona Utara Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(2), 997–1008.

<https://doi.org/10.29303/jipp.v9i2.2201>

Innayah, D., Regita Pasha, S., Naswa Alifia, N., & Ainaini, N. (2024). Dampak Teknologi dan Inovasi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Digital.

Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang, 4(Agustus), 439–445