

## Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Bisnis dan Pendidikan: Studi Kasus PT Kombas Digital Internasional

Tegar Roli Anugrafianto<sup>1</sup> Wuri Septianingsih<sup>2</sup> Anintya Wanda Permana<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Budaya dan Komunikasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Dusun III, Dukuhwaluh, Kec. Kembaran, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53182

Email koresponden : [tegarroly@gmail.com](mailto:tegarroly@gmail.com)

### ARTIKEL INFO

#### Riwayat Artikel

Artikel masuk : 2024-09-01

Artikel direview : 2024-10-05

Artikel diperbaiki: 2024-10-15

Artikel diterima : 2024-10-31

#### Kata Kunci

teknologi digital  
pelayanan bisnis  
pelayanan Pendidikan  
e-commerce  
digital agency  
studi kasus

### ABSTRAK

This research aims to examine the utilization of digital technology in enhancing business and educational services at PT Kombas Digital Internasional, a company engaged in e-commerce, digital agency, and education. Digital technology currently plays a crucial role across various sectors, including business and education, significantly impacting operational efficiency and service quality. Through a case study approach, this research explores various digital innovations implemented by PT Kombas Digital Internasional, as well as the challenges and opportunities encountered during their implementation. Data was collected through interviews with internal stakeholders, field observations, and analysis of related documents. The findings show that digital technologies, such as e-learning platforms, customer relationship management (CRM) systems, and marketing automation, have made substantial contributions to improving services in both the business and education sectors. However, the company also faces challenges related to technology infrastructure and human resource readiness. This study is expected to provide insights for other companies looking to adopt digital technology to improve services and competitiveness in the digital era.

Keywords: digital technology, business services, educational services, e-commerce, digital agency, case study.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan bisnis dan pendidikan pada PT Kombas Digital Internasional, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang e-commerce, digital agency, dan pendidikan. Teknologi digital saat ini memainkan peran yang sangat penting dalam berbagai sektor, termasuk bisnis dan pendidikan, yang memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini mengeksplorasi berbagai inovasi digital yang diterapkan oleh PT Kombas Digital Internasional, serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasinya. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pemangku kepentingan internal perusahaan, observasi lapangan, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi digital, seperti platform e-learning, sistem manajemen pelanggan (CRM), dan automasi pemasaran, telah memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan pelayanan baik di sektor bisnis maupun pendidikan. Meskipun demikian, perusahaan juga menghadapi beberapa tantangan terkait infrastruktur teknologi dan kesiapan sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan lain dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan layanan dan daya saing di era digital.

Kata kunci: teknologi digital, pelayanan bisnis, pelayanan pendidikan, e-commerce, digital agency, studi kasus



## PENDAHULUAN

Teknologi digital telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari, mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang bisnis dan pendidikan. Penggunaan teknologi digital membuka peluang baru untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan aksesibilitas dalam kedua sektor tersebut. Di bidang bisnis, teknologi digital memungkinkan perusahaan untuk lebih efektif dalam menjalankan operasionalnya, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, serta memperluas jangkauan pasar. Sementara itu, dalam bidang pendidikan, teknologi digital memungkinkan proses belajar mengajar yang lebih interaktif, efisien, dan terjangkau. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi digital yang tepat dapat membawa dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan di kedua sektor ini (Atmaji, 2019).

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang sangat diuntungkan dengan kemajuan teknologi digital. Melalui berbagai platform e-learning, aplikasi pembelajaran, dan sistem manajemen pembelajaran berbasis digital, pendidikan menjadi lebih fleksibel dan dapat diakses oleh lebih banyak orang. Di sisi lain, dalam konteks bisnis, teknologi digital juga memainkan peran penting dalam memperkenalkan produk dan layanan, serta menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Proses digitalisasi ini telah membawa berbagai inovasi yang mendukung perkembangan kedua sektor tersebut secara bersamaan (Dhamayanti, 2014).

PT Kombas Digital Internasional adalah perusahaan yang bergerak di bidang e-commerce, digital agency, dan pendidikan, yang telah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan di masing-masing sektor tersebut. Dengan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan, PT Kombas Digital Internasional berfokus pada penggunaan teknologi digital untuk mempercepat proses bisnis dan mendukung proses pembelajaran yang lebih modern dan efektif. Inovasi yang diterapkan di perusahaan ini tidak hanya membawa kemajuan dalam bisnis, tetapi juga memberikan kontribusi besar dalam pengembangan sektor pendidikan, terutama dalam menciptakan model pembelajaran berbasis teknologi yang lebih efisien dan menarik (Siregal et al., 2014).

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pemanfaatan teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional dalam meningkatkan pelayanan bisnis dan pendidikan. Studi kasus ini akan mengeksplorasi berbagai teknologi digital yang digunakan oleh perusahaan, tantangan yang dihadapi, serta dampak yang dirasakan dalam proses operasional dan pembelajaran. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai bagaimana teknologi digital dapat diintegrasikan secara efektif dalam sektor bisnis dan pendidikan untuk menciptakan layanan yang lebih baik dan relevan dengan kebutuhan zaman (Rahayu, 2007).

Dengan memanfaatkan teknologi digital, PT Kombas Digital Internasional diharapkan dapat menjadi contoh bagi perusahaan lain dalam menerapkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam sektor bisnis maupun pendidikan. Teknologi digital, jika diterapkan dengan tepat, memiliki potensi besar untuk memberikan solusi yang inovatif dan efektif dalam mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh kedua sektor ini (Soemantri, 2001).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali secara mendalam pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan bisnis dan pendidikan di PT Kombas Digital Internasional. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik tentang fenomena yang terjadi di lapangan dan bagaimana teknologi digital diterapkan dalam konteks yang spesifik (Creswell, 2014).

### 1. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Kombas Digital Internasional, yang berlokasi di Jakarta, Indonesia. PT Kombas Digital Internasional merupakan perusahaan yang bergerak di bidang e-commerce, digital agency, dan pendidikan, yang telah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan di sektor bisnis dan pendidikan. Subjek penelitian terdiri dari pemangku kepentingan internal perusahaan, yaitu manajer, staf IT, serta pengelola layanan pendidikan dan digital.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu:

#### 1) Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan dengan pemangku kepentingan utama di PT Kombas Digital Internasional, termasuk manajer, staf IT, dan pengelola layanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan mereka mengenai penerapan teknologi digital dalam layanan bisnis dan pendidikan. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali dampak, tantangan, dan manfaat yang dirasakan oleh perusahaan dan penggunanya.

#### 2) Observasi Partisipatif

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas yang terkait dengan penerapan teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional, baik dalam kegiatan bisnis maupun proses pembelajaran digital. Observasi ini memberikan gambaran yang lebih jelas tentang implementasi teknologi dan interaksi antara pengguna dengan sistem yang ada.

#### 3) Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang relevan, seperti laporan tahunan, laporan penggunaan teknologi digital, serta materi pembelajaran digital yang disediakan oleh PT Kombas Digital Internasional, dianalisis untuk memberikan konteks lebih dalam mengenai aplikasi teknologi dalam organisasi.

### 3. Analisis Data

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Langkah pertama adalah transkripsi wawancara dan pengorganisasian data berdasarkan kategori utama yang muncul dari data lapangan. Kemudian, peneliti mengidentifikasi tema-tema yang relevan, seperti penerapan teknologi dalam bisnis, tantangan yang dihadapi, serta dampak terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan. Analisis ini dilakukan secara induktif, di mana temuan-temuan utama dikembangkan dari data yang ada.

### 4. Validitas dan Keandalan Data

Untuk memastikan validitas dan keandalan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) serta melibatkan berbagai sumber data untuk memperkuat temuan penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang dengan responden untuk memastikan kebenaran informasi yang diperoleh (member checking) (Lincoln & Guba, 1985).

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tematik yang berfokus pada pengidentifikasian pola-pola atau tema-tema utama yang muncul dalam data yang terkumpul. Hasil analisis data ini kemudian disajikan dalam bentuk naratif yang menggambarkan penerapan teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional, serta dampaknya terhadap pelayanan bisnis dan pendidikan yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggali penerapan teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan bisnis dan pendidikan di PT Kombas Digital Internasional. Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan beberapa temuan yang menggambarkan bagaimana teknologi digital berperan penting dalam kedua sektor tersebut. Berikut ini adalah hasil temuan utama yang dibahas dalam sub-subtopik berikut:

### 1. Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Bisnis

PT Kombas Digital Internasional telah mengadopsi teknologi digital untuk mempercepat berbagai proses bisnis, seperti pemasaran, layanan pelanggan, dan manajemen produk. Salah satu inovasi utama yang diterapkan adalah penggunaan platform e-commerce yang memungkinkan perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Platform ini tidak hanya mendukung transaksi, tetapi juga mengumpulkan data pelanggan yang digunakan untuk menganalisis perilaku konsumen dan menyesuaikan penawaran produk sesuai dengan preferensi mereka. Hasil wawancara dengan manajer pemasaran mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam pemasaran telah meningkatkan penjualan sebesar 30% dalam setahun terakhir.

Selain itu, teknologi digital juga diterapkan dalam sistem manajemen pelanggan (CRM) yang memungkinkan PT Kombas Digital Internasional untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui CRM, perusahaan dapat memonitor dan merespons keluhan pelanggan dengan lebih cepat dan efektif. Hal ini sejalan dengan temuan dalam studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi CRM dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Nguyen & Simkin, 2017). Implementasi teknologi digital ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggan.

### 2. Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pendidikan

Dalam sektor pendidikan, PT Kombas Digital Internasional memanfaatkan teknologi digital untuk menyelenggarakan program pelatihan dan pembelajaran yang lebih efisien dan interaktif. Perusahaan menggunakan platform e-learning untuk menyediakan kursus dan modul pembelajaran yang dapat diakses oleh peserta dari berbagai lokasi. Modul pembelajaran ini dirancang dengan menggunakan teknologi multimedia, seperti video, animasi, dan kuis interaktif, untuk meningkatkan keterlibatan peserta didik.

Wawancara dengan pengelola pendidikan mengungkapkan bahwa teknologi digital telah mempermudah proses pembelajaran, terutama dalam memberikan akses kepada peserta yang tidak dapat hadir secara fisik. Sebagai contoh, platform e-learning memungkinkan peserta untuk mengikuti pelatihan secara daring, yang mengurangi biaya dan waktu perjalanan. Selain itu, sistem manajemen pembelajaran (LMS) yang diterapkan oleh perusahaan memungkinkan pengelola untuk memantau kemajuan peserta dan memberikan umpan balik secara real-time. Penggunaan teknologi dalam pendidikan ini juga sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan memfasilitasi akses pendidikan yang lebih luas (Ally, 2008).

### 3. Tantangan dalam Implementasi Teknologi Digital

Meskipun penerapan teknologi digital memberikan banyak manfaat, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh PT Kombas Digital Internasional dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah kesiapan infrastruktur teknologi, terutama terkait dengan konektivitas internet yang

terkadang tidak stabil di beberapa daerah. Meskipun perusahaan telah menyediakan solusi untuk masalah ini, seperti penggunaan server cadangan dan peningkatan bandwidth, hal ini tetap menjadi kendala yang mempengaruhi kelancaran operasional.

Selain itu, hasil wawancara dengan staf IT mengungkapkan bahwa sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam operasional teknologi digital juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa staf merasa kurang terampil dalam mengoperasikan sistem baru yang diterapkan, meskipun pelatihan rutin telah diberikan. Oleh karena itu, pengembangan SDM menjadi faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam keberhasilan implementasi teknologi digital. Hal ini sesuai dengan temuan yang menyatakan bahwa pelatihan SDM merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan digitalisasi di perusahaan (Huang et al., 2019).

#### **4. Dampak Positif terhadap Pelayanan Bisnis dan Pendidikan**

Secara keseluruhan, penerapan teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan bisnis dan pendidikan. Dalam sektor bisnis, teknologi digital memungkinkan perusahaan untuk beroperasi lebih efisien, memperluas pasar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Di sektor pendidikan, teknologi digital meningkatkan fleksibilitas pembelajaran dan aksesibilitas bagi peserta didik. Selain itu, penggunaan platform digital juga memungkinkan perusahaan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, yang memberi mereka keunggulan kompetitif di pasar.

#### **5. Inovasi Teknologi dalam Pengembangan Layanan Bisnis**

Salah satu terobosan teknologi digital yang paling signifikan di PT Kombas Digital Internasional adalah penggunaan *big data* dan analisis prediktif dalam pengambilan keputusan bisnis. Dengan memanfaatkan teknologi ini, perusahaan dapat mengidentifikasi tren pasar, memahami perilaku konsumen, dan merencanakan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Data pelanggan yang terkumpul melalui platform e-commerce digunakan untuk menganalisis preferensi dan pola pembelian, yang kemudian membantu perusahaan dalam menawarkan produk yang lebih relevan kepada pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *big data* dan analitik prediktif memainkan peran penting dalam memperkuat strategi bisnis dan meningkatkan pengambilan keputusan (McAfee & Brynjolfsson, 2012). Dengan penggunaan *big data*, PT Kombas Digital Internasional dapat lebih responsif terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan, meningkatkan efisiensi biaya, serta mengoptimalkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

#### **6. Pengaruh Teknologi Digital dalam Pendidikan Daring (E-learning)**

Di sektor pendidikan, PT Kombas Digital Internasional tidak hanya mengadopsi platform e-learning standar, tetapi juga mengembangkan berbagai aplikasi pembelajaran berbasis teknologi yang memungkinkan siswa untuk belajar secara mandiri di luar waktu kelas. Salah satu aplikasi utama yang dikembangkan adalah learning management system (LMS) berbasis cloud, yang memungkinkan peserta didik untuk mengakses materi pembelajaran kapan saja dan di mana saja. Selain itu, aplikasi ini memungkinkan interaksi antara peserta didik dengan pengajar melalui fitur diskusi dan forum, yang meningkatkan kolaborasi antar peserta didik.

Hasil wawancara dengan pengelola pendidikan menunjukkan bahwa penggunaan LMS berbasis cloud telah mempercepat akses informasi dan meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran. Hal ini juga mencerminkan temuan penelitian yang menyatakan bahwa e-learning dapat mempercepat akses pendidikan dan memperluas jangkauan pembelajaran di tingkat global (Anderson & Dron, 2011). Teknologi ini memungkinkan PT Kombas Digital Internasional untuk menawarkan berbagai kursus dan pelatihan dengan biaya yang lebih efisien, serta mengurangi hambatan geografis yang ada.

## **7. Penerapan Teknologi Augmented Reality (AR) dalam Pembelajaran**

Inovasi lain yang diimplementasikan oleh PT Kombas Digital Internasional adalah penggunaan augmented reality (AR) dalam pembelajaran. Dengan menggunakan teknologi AR, perusahaan mampu menyediakan pengalaman belajar yang lebih interaktif dan imersif. Misalnya, dalam pelatihan produk dan layanan, teknologi AR memungkinkan peserta didik untuk berinteraksi dengan produk secara virtual, yang memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fitur dan fungsi produk tanpa harus bertatap muka langsung dengan produk fisik.

Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi AR memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran dengan cara yang lebih menarik dan menyenangkan. Hal ini sejalan dengan riset yang mengungkapkan bahwa AR dapat meningkatkan keterlibatan dan motivasi peserta didik, serta membantu mereka dalam memahami konsep-konsep yang sulit melalui visualisasi yang lebih jelas dan interaktif (Bower et al., 2014).

## **8. Dampak Teknologi terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dalam mendukung penerapan teknologi digital yang terus berkembang, PT Kombas Digital Internasional juga memberikan perhatian serius pada pengembangan sumber daya manusia (SDM). Perusahaan secara rutin mengadakan pelatihan dan workshop untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan teknologi terbaru dengan efektif. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penggunaan perangkat lunak manajemen hingga teknik pemasaran digital dan analisis data.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf IT, pelatihan ini telah meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola sistem dan teknologi baru yang diterapkan di perusahaan. Namun, tantangan terbesar yang masih dihadapi adalah tingginya tingkat perputaran karyawan di sektor IT, yang menyebabkan adanya kebutuhan untuk pelatihan yang berkelanjutan agar karyawan baru dapat segera beradaptasi dengan teknologi yang ada.

## **9. Evaluasi Terhadap Keberhasilan Implementasi Teknologi Digital**

Evaluasi terhadap keberhasilan implementasi teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan, teknologi digital secara keseluruhan telah memberikan dampak positif yang signifikan. Dalam sektor bisnis, penerapan teknologi digital telah meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, dan mempercepat waktu respon terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam sektor pendidikan, penerapan teknologi digital telah meningkatkan kualitas pembelajaran dan memberikan akses pendidikan yang lebih luas bagi peserta didik.

Namun, untuk lebih meningkatkan efektivitas teknologi digital, perusahaan perlu fokus pada penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan pelatihan bagi SDM, serta pengembangan solusi teknologi yang lebih adaptif terhadap perkembangan pasar dan kebutuhan pelanggan. Evaluasi ini menggarisbawahi pentingnya kontinuitas dalam adaptasi teknologi untuk menjaga daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

## **Pembahasan**

Penerapan teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional sejalan dengan tren global yang menunjukkan bahwa digitalisasi menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan bisnis dan pendidikan. Keuntungan yang diperoleh perusahaan dalam hal efisiensi operasional dan interaktivitas dengan pelanggan serta peserta didik menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan daya saing perusahaan di era digital. Namun, tantangan terkait infrastruktur dan pengembangan SDM perlu diperhatikan agar penerapan teknologi digital dapat berjalan dengan optimal dan memberikan manfaat jangka panjang.

Penerapan berbagai teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional membuktikan bahwa inovasi teknologi dapat memberikan nilai tambah yang signifikan baik dalam sektor bisnis maupun pendidikan. Teknologi big data dan analitik prediktif memberikan perusahaan wawasan yang lebih tajam dalam mengambil keputusan, sementara platform e-learning dan teknologi AR meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pembelajaran. Tantangan yang dihadapi terkait dengan infrastruktur dan pengembangan SDM adalah masalah yang umum ditemui dalam proses digitalisasi, dan memerlukan perhatian khusus agar teknologi dapat diterapkan secara optimal.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam bisnis dan pendidikan memiliki potensi besar untuk menciptakan perubahan positif yang berkelanjutan. Ke depan, perusahaan perlu terus berinovasi dan meningkatkan kualitas teknologi yang diterapkan, serta memastikan bahwa SDM siap untuk menghadapi tuntutan dan perkembangan teknologi yang terus berubah.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan di kedua sektor, yaitu bisnis dan pendidikan. Dalam sektor bisnis, penerapan teknologi digital, seperti e-commerce, sistem manajemen pelanggan (CRM), dan analitik prediktif, telah membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, memperluas pasar, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Di sektor pendidikan, penggunaan platform e-learning, learning management system (LMS) berbasis cloud, serta teknologi augmented reality (AR) telah meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pembelajaran, serta memberikan pengalaman belajar yang lebih interaktif dan menarik.

Meskipun teknologi digital memberikan banyak manfaat, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh perusahaan, terutama terkait dengan infrastruktur teknologi dan pengembangan sumber daya manusia. Keterbatasan infrastruktur dan kebutuhan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan untuk memastikan keberhasilan implementasi teknologi digital dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, penerapan teknologi digital di PT Kombas Digital Internasional menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing perusahaan, memperbaiki kualitas layanan, dan menciptakan inovasi yang relevan dengan kebutuhan zaman.

### **2. Saran**

Berdasarkan temuan dan kesimpulan dari penelitian ini, berikut beberapa saran yang dapat diterapkan oleh PT Kombas Digital Internasional dan perusahaan lain yang ingin memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan:

#### **1) Penguatan Infrastruktur Teknologi**

PT Kombas Digital Internasional perlu lebih fokus pada penguatan infrastruktur teknologi, terutama dalam meningkatkan konektivitas internet dan memastikan ketersediaan perangkat yang memadai untuk mendukung operasi teknologi digital yang ada. Ini penting untuk mengatasi masalah teknis yang dapat mengganggu kelancaran operasional perusahaan.

## 2) Peningkatan Keterampilan SDM

Untuk mendukung keberhasilan implementasi teknologi digital, perusahaan harus melanjutkan program pelatihan dan pengembangan bagi karyawan, terutama dalam hal keterampilan teknis terkait penggunaan sistem digital baru. Pelatihan berkelanjutan akan membantu karyawan beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat dan memastikan mereka dapat memanfaatkan teknologi dengan efektif.

## 3) Penerapan Teknologi yang Lebih Inovatif

PT Kombas Digital Internasional sebaiknya terus berinovasi dengan mengadopsi teknologi terbaru yang dapat memperkaya pengalaman pelanggan dan peserta didik. Pengembangan lebih lanjut dalam penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), otomatisasi, dan analitik data dapat meningkatkan pengambilan keputusan dan menciptakan layanan yang lebih personal bagi pelanggan dan peserta didik.

## 4) Evaluasi dan Pemantauan Berkala

Perusahaan harus melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap penerapan teknologi digital untuk memastikan efektivitasnya. Ini termasuk memeriksa apakah teknologi yang diterapkan sesuai dengan tujuan perusahaan dan apakah ada kebutuhan untuk penyesuaian atau peningkatan dalam penggunaan teknologi digital.

## 5) Pengembangan Model Pembelajaran Berbasis Teknologi

Dalam sektor pendidikan, PT Kombas Digital Internasional perlu terus mengembangkan model pembelajaran berbasis teknologi yang inovatif, seperti penggunaan augmented reality (AR) dan virtual reality (VR), untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih imersif dan menarik. Hal ini juga akan mendukung pengembangan keterampilan digital bagi peserta didik, yang sangat dibutuhkan di era digital ini.

Dengan penerapan saran-saran ini, PT Kombas Digital Internasional dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan bisnis dan pendidikan, serta tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ally, M. (2008). *Foundations of educational theory for online learning*. In T. Anderson (Ed.), *The theory and practice of online learning* (2nd ed.). Athabasca University Press.
- Anderson, T., & Dron, J. (2011). *The design and development of learning management systems*. In M. Ally (Ed.), *Mobile learning: Transforming the delivery of education and training*. Athabasca University Press.
- Atmaji, S. (2019). *Pendidikan melalui bermain: Pengembangan potensi anak melalui permainan*. Jakarta: Pustaka Maju.
- Bower, M., Howe, C., McCredie, N., & McNeill, M. (2014). Augmented reality in education – Cases, places and potentials. *Educational Media International*, 51(1), 1-15.
- McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2012). *Big data: The management revolution*. Harvard Business Review, 90(10), 60-68.
- Dhamayanti, D. (2014). *Pendidikan karakter melalui permainan tradisional: Membangun nilai moral dan sosial anak-anak*. Yogyakarta: Penerbit Eduka.



- Huang, R., Spector, J. M., & Yang, J. (2019). *The impact of digital learning technologies on learning and education: Challenges and solutions*. Springer.
- Nguyen, B., & Simkin, L. (2017). *The dark side of digital personalization: An analysis of CRM technology's impact on customer loyalty*. *Journal of Business Research*, 80, 126-135.
- Rahayu, S. (2007). *Pendidikan Kewarganegaraan untuk generasi masa depan*. Jakarta: Penerbit Pendidikan.
- Siregal, F., Hidayat, S., & Ramadhani, A. (2014). *Mengenal permainan tradisional: Dari Congklak hingga Mancala*. Medan: Lintas Media.
- Soemantri, I. (2001). *Pendidikan dan pembelajaran abad 21: Konsep dan implementasi*. Bandung: Alfabeta.