

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Umum PT. Klik Sinergi Solusi

PT. Klik Sinergi Solusi (KSS) adalah perusahaan swasta nasional yang berdiri sejak tahun 2013, berfokus pada pengembangan dan penyediaan solusi teknologi informasi yang komprehensif dan terintegrasi. Perusahaan ini memposisikan dirinya sebagai mitra strategis bagi berbagai organisasi dalam mendukung proses transformasi digital. KSS tidak hanya menyuplai layanan berbasis teknologi, tetapi juga menawarkan pendekatan konsultatif yang menjembatani antara kebutuhan bisnis dan implementasi teknologi. Seiring berkembangnya era digital, KSS menjawab tantangan kompleksitas bisnis modern dengan solusi yang adaptif dan *scalable*.

Sebagai pelaku industri teknologi informasi yang telah berkiprah selama lebih dari satu dekade, KSS telah membangun reputasi dalam mengelola berbagai proyek TI berskala menengah hingga besar. Perusahaan ini melayani berbagai organisasi dari sektor swasta maupun instansi pemerintah, dengan fokus pada efisiensi, keberlanjutan, serta kecepatan dalam transformasi digital. Melalui pengalaman panjangnya, KSS mengembangkan pendekatan holistik yang mencakup siklus lengkap transformasi digital, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan solusi, pengembangan aplikasi, hingga pemeliharaan sistem jangka panjang.



Gambar 1 Logo PT Klik Sinergi Solusi

Sumber: <https://klik-ss.com/>

Seiring berkembangnya ekspektasi pasar dan tantangan teknologi yang semakin kompleks, KSS terus memperkuat kapabilitasnya melalui inovasi dan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia serta riset teknologi. Perusahaan berkomitmen untuk membangun solusi yang berbasis pada kebutuhan riil klien, dengan mempertimbangkan aspek keamanan, performa, dan skalabilitas. Posisi KSS sebagai perusahaan lokal dengan standar global menjadi keunggulan tersendiri dalam kompetisi industri teknologi informasi saat ini.

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi perusahaan adalah menjadi penyedia solusi teknologi informasi terkemuka yang mampu mempercepat transformasi digital melalui layanan yang adaptif, inovatif, dan berdampak nyata bagi klien. Untuk mendukung pencapaian visi tersebut, KSS merumuskan misi yang meliputi:

1. Menyediakan solusi digital yang sesuai dengan kebutuhan dan arah strategis klien.
2. Mendorong pemanfaatan teknologi terkini dengan pendekatan yang terukur dan berkelanjutan.
3. Meningkatkan kompetensi SDM melalui pengembangan kapabilitas internal dan kolaborasi eksternal.
4. Menjalinkan kemitraan jangka panjang dengan *stakeholder* untuk membangun ekosistem digital yang inklusif.

Visi dan misi ini menjadi dasar pijakan dalam setiap aktivitas perusahaan, baik dalam pengembangan produk, pelaksanaan proyek, maupun dalam menjalin komunikasi dengan klien dan mitra. Visi tersebut memberikan arah strategis bagi seluruh tim di dalam organisasi, menciptakan semangat kolektif untuk mencapai tujuan bersama. Nilai-nilai inti seperti integritas, inovasi, dan kepuasan klien tertanam dalam seluruh proses bisnis dan menjadi bagian penting dalam membangun citra perusahaan.

Pada implementasinya, visi dan misi perusahaan diintegrasikan ke dalam program kerja tahunan, pengukuran kinerja tim, hingga kebijakan rekrutmen dan pengembangan karyawan. Setiap proyek dan inisiatif yang dijalankan akan dikaitkan dengan kontribusinya terhadap misi strategis perusahaan. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kesinambungan arah bisnis, sekaligus memastikan bahwa semua elemen dalam organisasi bergerak dalam satu tujuan bersama untuk mewujudkan transformasi digital yang berdampak nyata.

1.1.3. Struktur Organisasi dan Budaya Kerja

Struktur organisasi KSS disusun secara dinamis dan adaptif untuk mendukung fleksibilitas dalam penugasan proyek. Tim dalam KSS terdiri dari berbagai divisi seperti pengembangan perangkat lunak, *DevOps*, *UX/UI Design*, *Product Management*, *Data Engineering*, dan *Quality Assurance*. Dalam pelaksanaan proyek, tim lintas fungsi dibentuk berdasarkan kebutuhan teknis dan kompleksitas proyek. Struktur ini memungkinkan kolaborasi yang lebih efektif serta akselerasi pengambilan keputusan dalam proses pengembangan solusi teknologi.

Manajemen proyek dilakukan melalui pendekatan *agile* yang mendukung transparansi, iterasi cepat, serta pemanfaatan *feedback* secara terus-menerus. Kepemimpinan di setiap *level* organisasi didorong untuk mengambil peran sebagai fasilitator, bukan hanya pengarah, sehingga menciptakan ruang kerja yang mendorong inovasi dan keterlibatan aktif dari seluruh anggota tim. KSS juga menerapkan prinsip *continuous improvement*, di mana evaluasi kinerja proyek dan organisasi dilakukan secara berkala untuk menemukan ruang pengembangan lebih lanjut.

Budaya kerja di KSS mengedepankan prinsip *agile*, kolaboratif, dan inovatif. Nilai-nilai keterbukaan, tanggung jawab bersama, dan komitmen terhadap peningkatan kualitas menjadi pondasi dalam menjalankan aktivitas organisasi sehari-hari. Perusahaan secara aktif mendorong pembelajaran berkelanjutan, baik melalui pelatihan internal maupun program sertifikasi eksternal, agar tim senantiasa

mengikuti perkembangan teknologi dan praktik terbaik di industri. Lingkungan kerja yang inklusif dan suportif juga menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas dan retensi tenaga kerja berkualitas., baik melalui pelatihan internal maupun program sertifikasi eksternal, agar tim senantiasa mengikuti perkembangan teknologi dan praktik terbaik di industri.

1.1.4. Layanan dan Portofolio Produk

PT. Klik Sinergi Solusi (KSS) menawarkan portofolio layanan teknologi informasi yang dirancang untuk menjawab tantangan digitalisasi organisasi secara *end-to-end*. Layanan ini mencakup seluruh tahapan transformasi digital mulai dari konsultasi strategi, pengembangan solusi teknologi, hingga pengelolaan sistem operasional yang berjalan secara berkelanjutan. Fokus utama dari layanan KSS adalah memberikan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan klien, dengan mempertimbangkan karakteristik industri, infrastruktur yang tersedia, serta tingkat kesiapan digital masing-masing organisasi.

Portofolio utama KSS meliputi lima layanan inti. Pertama, *Digital Business Consulting*, yang membantu organisasi dalam merumuskan strategi digital berdasarkan analisis kebutuhan dan identifikasi tantangan di proses bisnis internal. Kedua, *Application Modernization*, yang bertujuan untuk memigrasi sistem lama atau *legacy* ke *platform* modern yang berbasis *microservices*, *cloud-native*, dan *scalable*. Ketiga, *Platform and Infrastructure Management*, yaitu layanan pengelolaan infrastruktur TI dan *cloud* secara menyeluruh termasuk monitoring performa, keamanan, dan efisiensi sumber daya. Keempat, *Service Orchestration and Data Management*, yaitu layanan integrasi sistem dan data yang memungkinkan komunikasi antar sistem melalui *API management* dan arsitektur berbasis *event*. Terakhir, *Digital Product Development*, yaitu layanan pengembangan aplikasi dan produk digital berbasis kebutuhan bisnis, mencakup pembuatan *mobile apps*, portal digital, hingga sistem *backend* berbasis *enterprise*.

Teknologi yang digunakan KSS dalam pengembangan produk dan layanan meliputi *Kubernetes*, *Docker*, *GitLab CI/CD*, *Jenkins*, *SonarQube*, *Grafana*,

Prometheus, serta integrasi dengan *cloud service providers* seperti *AWS*, *Azure*, dan *Google Cloud Platform*. Selain itu, KSS memiliki beberapa produk internal yang dapat dikustomisasi, seperti sistem absensi digital berbasis lokasi, *platform* manajemen arsip digital, sistem monitoring kinerja berbasis *dashboard*, dan sistem manajemen aktivitas lapangan. Kemampuan KSS untuk mengembangkan produk yang *modular* dan *reusable* memberikan fleksibilitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan klien dari berbagai sektor.

1.1.5. Peran Strategis dalam Ekosistem Digital

Pada ekosistem digital yang semakin kompleks, KSS memainkan peran strategis tidak hanya sebagai vendor teknologi, tetapi sebagai mitra transformasi digital yang andal. Perusahaan berperan sebagai fasilitator antara kebutuhan bisnis klien dengan implementasi teknologi yang relevan dan berkelanjutan. Melalui pendekatan berbasis nilai (*value-driven delivery*), KSS tidak hanya fokus pada pengiriman proyek, tetapi juga pada pencapaian tujuan bisnis klien secara keseluruhan. Peran strategis KSS ditunjukkan melalui keterlibatannya dalam mendampingi klien sejak tahap perencanaan transformasi digital. KSS membantu organisasi menyusun *roadmap* digital, menentukan prioritas investasi teknologi, serta menyelaraskan transformasi dengan kapabilitas internal yang tersedia. Dalam implementasi proyek, KSS mendorong kolaborasi antara tim teknologi dan bisnis agar transformasi digital tidak hanya menjadi proses teknis, tetapi juga proses perubahan budaya dan operasional.

KSS juga terlibat aktif dalam penguatan ekosistem digital nasional melalui kolaborasi dengan berbagai institusi pendidikan, komunitas *developer*, hingga program pelatihan vokasi dan inkubasi startup. Keterlibatan ini menunjukkan bahwa peran KSS tidak hanya terbatas pada ruang lingkup proyek, tetapi juga mencakup kontribusi jangka panjang terhadap pengembangan kapabilitas digital Indonesia. Dengan demikian, posisi KSS dalam ekosistem digital bukan sekadar pelaksana proyek, melainkan mitra strategis yang mendorong pertumbuhan dan daya saing digital secara menyeluruh.

KSS memainkan peran sebagai katalis dalam proses digitalisasi berbagai organisasi. Tidak hanya sebagai penyedia teknologi, tetapi juga sebagai *advisor* dalam perencanaan transformasi jangka panjang. Perusahaan secara aktif mendampingi klien dalam menetapkan prioritas digital, menyusun *roadmap*, hingga menyiapkan *change management* dalam mengadopsi teknologi baru. Pendekatan ini membuat KSS dipercaya sebagai mitra yang tidak hanya fokus pada hasil akhir proyek, tetapi juga pada kesinambungan dan pertumbuhan bisnis klien. KSS juga aktif berpartisipasi dalam pengembangan talenta teknologi nasional melalui kerja sama dengan universitas, komunitas teknologi, dan lembaga pelatihan. Keterlibatan ini bertujuan untuk memperkuat kapasitas ekosistem digital secara nasional dan memastikan tersedianya sumber daya yang siap pakai di dunia kerja digital.

1.1.6. Tantangan dalam Pelaksanaan Proyek Teknologi

Dalam proses pelaksanaan proyek-proyek transformasi digital, PT. Klik Sinergi Solusi menghadapi tantangan yang umum terjadi dalam dunia manajemen proyek teknologi informasi, yaitu *scope creep*. *Scope creep* merupakan kondisi di mana ruang lingkup proyek mengalami ekspansi secara bertahap tanpa adanya dokumentasi atau persetujuan formal yang memadai. Hal ini biasanya disebabkan oleh permintaan tambahan dari pemangku kepentingan, perubahan kebijakan internal organisasi pengguna, atau munculnya kebutuhan teknis baru yang tidak teridentifikasi di tahap awal.

Scope creep bukan hanya mengubah arah teknis proyek, tetapi juga berdampak langsung pada pengelolaan sumber daya. Kenaikan beban kerja, penambahan biaya yang tidak direncanakan, hingga keterlambatan penyelesaian menjadi risiko yang harus dihadapi. Dalam beberapa kasus, kondisi ini bahkan menyebabkan konflik internal dalam tim proyek akibat adanya perbedaan persepsi mengenai ruang lingkup pekerjaan yang harus diselesaikan. Oleh karena itu, mitigasi terhadap *scope creep* memerlukan strategi yang mencakup aspek teknis, komunikasi, dan dokumentasi proyek.

PT. Klik Sinergi Solusi menyadari pentingnya penanganan *scope creep* secara sistematis. Untuk itu, perusahaan menerapkan pendekatan berbasis *agile* yang memberikan ruang iterasi namun tetap dikendalikan melalui *backlog grooming* dan *sprint planning*. Selain itu, perusahaan memperkuat proses *change request* yang melibatkan tim pengembang, manajer proyek, dan pemangku kepentingan untuk memastikan setiap perubahan ruang lingkup dikaji dari aspek dampaknya terhadap jadwal, biaya, dan kualitas proyek. Penggunaan *tools* manajemen proyek seperti *Jira* dan *Confluence* juga mendukung transparansi dan dokumentasi historis perubahan yang terjadi sepanjang proyek berlangsung.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital kini menjadi keharusan bagi berbagai organisasi, baik di sektor swasta maupun pemerintahan, dalam rangka meningkatkan efisiensi, daya saing, dan nilai tambah yang diberikan kepada pelanggan maupun masyarakat. Di tengah perubahan yang semakin cepat akibat kemajuan teknologi, organisasi tidak lagi cukup hanya melakukan digitalisasi proses-proses bisnisnya, tetapi juga dituntut membangun strategi digital secara menyeluruh. Strategi digital tidak lagi bersifat sekunder, melainkan telah menjadi bagian integral dari strategi bisnis utama organisasi.

Digital business strategy (DBS) mengacu pada pendekatan strategis yang mengintegrasikan teknologi digital dalam seluruh aspek bisnis, mulai dari transformasi model bisnis, inovasi produk dan layanan, peningkatan pengalaman pelanggan, hingga optimalisasi proses operasional (Vial, 2019; Ross et al., 2017). Penerapan DBS yang efektif terbukti mampu memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja bisnis. Westerman et al. (2014) menunjukkan bahwa perusahaan yang berhasil dalam transformasi digital cenderung memiliki pertumbuhan pendapatan, loyalitas pelanggan, dan daya adaptasi pasar yang lebih tinggi dibandingkan pesaingnya.

Namun demikian, keberhasilan DBS sangat bergantung pada implementasi proyek-proyek teknologi informasi (TI) yang adaptif, terstruktur, dan selaras dengan tujuan strategis organisasi. Proyek-proyek TI tidak hanya berperan sebagai medium teknis, tetapi juga sebagai kendaraan strategis untuk mewujudkan *digital capability* seperti *agility*, *responsiveness*, dan *customer centricity*. Maka dari itu, kegagalan proyek digital bukan sekadar kegagalan teknis, tetapi juga berpotensi menggagalkan pencapaian strategi digital secara menyeluruh.

Salah satu tantangan utama yang kerap muncul dalam implementasi proyek TI adalah *scope creep*, yaitu perubahan atau pelebaran ruang lingkup proyek yang terjadi di luar rencana tanpa persetujuan formal yang memadai. *Scope creep* dapat berdampak serius pada keterlambatan, pembengkakan biaya, serta penurunan kualitas hasil. Dalam konteks DBS, *scope creep* bukan sekadar masalah teknis proyek, melainkan menjadi hambatan strategis yang dapat menunda *time-to-market* produk digital, menghambat adopsi teknologi, serta mengurangi nilai yang diterima oleh pelanggan.

Fenomena *scope creep* ini telah banyak diteliti secara global maupun lokal. Komal et al. (2020) melalui studi empiris menemukan bahwa semakin tinggi intensitas *scope creep*, semakin rendah tingkat keberhasilan proyek perangkat lunak, terutama dari sisi biaya, waktu, dan kepuasan pemangku kepentingan. Madhuri dan V. (2017) bahkan mengembangkan model *Scope Creep Life Cycle*, yang menunjukkan bagaimana perubahan kecil yang terus-menerus sepanjang proyek dapat menumpuk menjadi penyebab kegagalan proyek secara keseluruhan. Studi Sarosa (2013) di Indonesia menemukan bahwa proyek pengembangan aplikasi web gagal karena ruang lingkup yang tidak jelas sejak awal serta kurangnya dokumentasi terhadap permintaan perubahan.

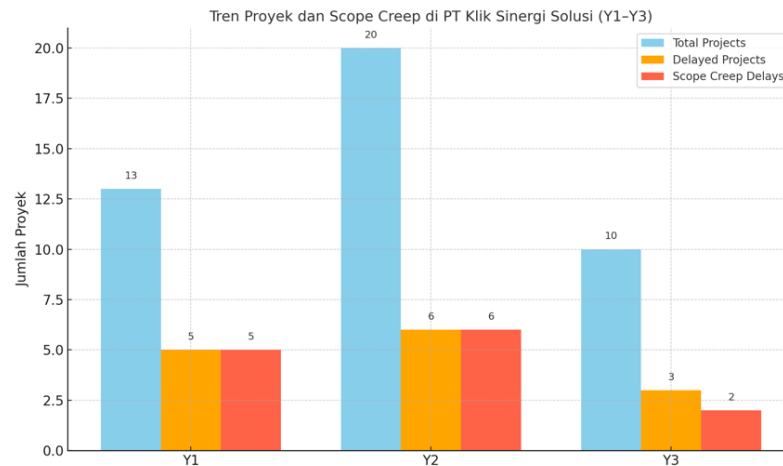
Dalam konteks proyek non-TI, Perdana (2024) mencatat bahwa proyek konstruksi lepas pantai menghadapi *scope creep* akibat kompleksitas teknis, komunikasi yang buruk, dan lemahnya pengendalian proyek. Prasetya (2024) dalam studinya terhadap proyek konstruksi publik menunjukkan bahwa *scope creep*

menyebabkan pembengkakan biaya hingga lima kali lipat dan keterlambatan hingga empat kali lipat dibandingkan rencana semula.

Di era Revolusi Industri 4.0—yang ditandai oleh konektivitas tinggi, otomatisasi, kecerdasan buatan, dan pemrosesan data skala besar—kompleksitas proyek digital menjadi semakin tinggi (Tri et al., 2021). Kondisi ini meningkatkan risiko *scope creep*, terutama dalam lingkungan proyek yang dinamis, melibatkan banyak pemangku kepentingan, dan menghadapi kebutuhan bisnis yang terus berubah. Oleh karena itu, tantangan utama dalam eksekusi DBS adalah bagaimana menjaga keseimbangan antara fleksibilitas terhadap perubahan dan ketegasan dalam pengendalian ruang lingkup proyek.

Transformasi digital di Indonesia sendiri menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Nilai ekonomi digital Indonesia meningkat dari USD 41 miliar pada tahun 2019 menjadi USD 77 miliar pada tahun 2022, dan diproyeksikan mencapai USD 130 miliar pada tahun 2025 (Oktaviani et al., 2023). Pertumbuhan ini membuka peluang besar bagi organisasi teknologi, namun sekaligus menuntut kapabilitas eksekusi digital yang andal dan disiplin.

PT Klik Sinergi Solusi (KSS), sebagai perusahaan yang bergerak di bidang solusi digital dan pengembangan teknologi informasi, juga menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan proyek-proyeknya. Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, data internal perusahaan menunjukkan bahwa *scope creep* secara konsisten menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan proyek.



Gambar 2 Grafik Tren Proyek dan *Scope Creep* (2022-2024)

Sumber: Data Internal PT KSS

Pada tahun 2022, dari total 13 proyek yang dijalankan dengan nilai keseluruhan Rp12 miliar, terdapat 5 proyek yang mengalami keterlambatan, yang seluruhnya disebabkan oleh *scope creep*. Kemudian pada tahun 2023, dari 20 proyek senilai total Rp35 miliar, terdapat 6 proyek yang mengalami keterlambatan, juga seluruhnya karena *scope creep*. Sementara pada tahun 2024, dari 10 proyek yang berjalan dengan nilai total Rp28 miliar, 3 di antaranya mengalami keterlambatan, dan 2 di antaranya disebabkan oleh *scope creep*.

Pola ini menunjukkan bahwa *scope creep* merupakan tantangan yang berulang dan signifikan dalam proyek-proyek yang dilaksanakan oleh perusahaan. Bahkan ketika jumlah proyek mengalami fluktuasi setiap tahun, proporsi keterlambatan akibat *scope creep* tetap tinggi. Jika memperhitungkan nilai proyek yang terpengaruh, potensi kerugian finansial akibat pembengkakan biaya dan hilangnya peluang bisnis diperkirakan mencapai 15–30% dari nilai proyek yang terdampak, atau sekitar Rp1–2 miliar per tahun. Angka ini cukup signifikan mengingat total nilai proyek yang dikelola PT KSS per tahun berkisar antara Rp12–35 miliar.

Untuk mengatasi hal tersebut, KSS telah menerapkan beberapa Program Perbaikan seperti pendekatan *agile*, *backlog grooming*, *sprint review*, serta mekanisme *change control* formal. Selain itu, penggunaan tools seperti Jira dan Confluence dilakukan

untuk meningkatkan dokumentasi dan transparansi. Namun demikian, tantangan tetap muncul, terutama dalam proyek yang melibatkan *stakeholder* dengan kebutuhan yang berubah-ubah. Permintaan tambahan seringkali tidak diimbangi oleh revisi timeline atau anggaran, yang akhirnya membebani tim dan menurunkan kualitas eksekusi strategi digital.

Hasil evaluasi lebih lanjut juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip PMBOK di PT KSS belum sepenuhnya disiplin. Beberapa proyek tidak memiliki *scope management plan* yang lengkap, *work breakdown structure* (WBS) yang terperinci, serta mekanisme *change control* yang berjalan efektif. Kelemahan ini memperbesar risiko terjadinya *scope creep* yang berdampak langsung pada waktu, biaya, dan kualitas proyek digital.

Melihat pentingnya peran *scope creep* dalam keberhasilan eksekusi proyek digital, sudah saatnya pendekatan pengendalian *scope creep* dilihat bukan hanya dari perspektif manajemen proyek, tetapi juga sebagai bagian dari pengelolaan risiko strategis dalam tata kelola DBS. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor penyebab *scope creep* dalam proyek-proyek digital, mengevaluasi efektivitas Program Perbaikan yang telah diterapkan, serta merancang rekomendasi pengendalian yang adaptif, terstruktur, dan selaras dengan arah strategis transformasi digital organisasi.

Meskipun *scope creep* umumnya dipandang sebagai tantangan yang dapat menyebabkan keterlambatan dan pembengkakan biaya, beberapa literatur menunjukkan bahwa tidak semua perubahan ruang lingkup bersifat negatif. Jika perubahan tersebut selaras dengan strategi digital organisasi dan dikelola secara tepat, maka *scope creep* dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan meningkatkan daya saing (Kerzner, 2017).

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *scope creep* memengaruhi kinerja proyek dan pelaksanaan strategi digital perusahaan?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab *scope creep* dalam proyek digital di PT KSS?
3. Bagaimana program perbaikan yang dapat diterapkan untuk mengendalikan *scope creep* agar mendukung keberhasilan strategi digital perusahaan?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dampak *scope creep* terhadap kinerja proyek digital dan pencapaian strategi digital PT KSS.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab *scope creep* dalam proyek digital di PT KSS.
3. Menyusun rekomendasi program perbaikan yang dapat diterapkan untuk mengendalikan *scope creep* agar mendukung pelaksanaan strategi digital perusahaan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

- Memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur manajemen proyek, khususnya mengenai fenomena *scope creep* pada proyek digital di Indonesia.
- Memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara *scope creep*, kinerja proyek, dan keberhasilan strategi digital dengan mengaitkannya pada prinsip-prinsip PMBOK dan praktik manajemen proyek berbasis *agile hybrid*.

- Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas mitigasi *scope creep* dan perannya dalam mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi.

Manfaat Praktis:

- Memberikan pemahaman bagi manajemen PT KSS mengenai dampak *scope creep* yang tidak terkendali terhadap kinerja proyek digital dan pencapaian strategi digital perusahaan.
- Menyediakan pemetaan faktor-faktor penyebab *scope creep* yang dapat dijadikan dasar perbaikan proses manajemen proyek, termasuk dokumentasi ruang lingkup, komunikasi, dan mekanisme *change control*.
- Memberikan rekomendasi program perbaikan yang dapat diimplementasikan PT KSS secara praktis untuk meningkatkan ketepatan waktu, kesesuaian anggaran, dan kualitas deliverables proyek digital.
- Memberikan panduan bagi praktisi manajemen proyek di industri teknologi dan digital dalam memperkuat *scope management* sehingga mendukung kesuksesan transformasi digital di organisasinya.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitianpenelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.