

## Strategi Bersaing Bisnis Di Bidang Digitalisasi Pengarsipan Dokumen (Studi Kasus Pada PT. Expert Indonesia)

Luthfiyyah Nahdah Zahra<sup>1</sup>, Mercy Spesa Devina De Fretes<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Institut  
Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, Jakarta Indonesia

Email: [luthfiyahnz24@gmail.com](mailto:luthfiyahnz24@gmail.com)<sup>1</sup>, [mercydefretes2025@gmail.com](mailto:mercydefretes2025@gmail.com)<sup>2</sup>,

### Abstract.

Advances in information and communication technology have encouraged the digitalization of documents which offers accuracy, fast access, time efficiency and security of company data. PT Expert Indonesia, which started document digitization services in 2010, helps companies manage documents with cutting-edge technology and an experienced team. However, competition with companies such as PT Permata Graha Nusantara demands that PT Expert Indonesia to implement the right business strategy to remain competitive. This research uses a descriptive qualitative approach. The data analysis technique used is SWOT analysis, by identifying the company's strengths, weaknesses, and opportunities and threats so that it can produce alternative strategies to increase competitiveness. The research results show that PT Expert Indonesia has implemented a competitive strategy well, although there are still aspects that need to be improved. Obstacles faced include difficulties in obtaining ANRI certification, large volumes of work, damaged documents, and the unpopularity of digitalization services among companies. Various efforts have been made to overcome these obstacles, such as quick follow-up of problems, compliance with procedures and regulations, and market education about the importance of document digitization. PT Expert Indonesia can carry out more in-depth competitor analysis, intensive market education, and expand services through collaboration with governments other than BUMN and private companies in various sectors.

**Keywords:** BusinessCompetitive Strategy, Document digitalization

Cronicle of Article:Received (11,04,2026); Revised (15,04,2026); and Published (28,04,2026)

©2026 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM

**Profile and corresponding author :** Luthfiyyah Nahdah Zahra adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, Corresponding Author, [mercydefretes2025@gmail.com](mailto:mercydefretes2025@gmail.com)<sup>2</sup>,

**How to cite this article :** Zahra N L, De Fretes Mercy, "Strategi Bersaing Bisnis Digitalisasi Pengarsipan Dokumen (Studi Kasus Pada PT. Expert Indonesia)", *adbispreneur* 6 (2),pp. 150 - 156 . Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

### Pendahuluan

Kemajuan teknologi merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari, karena berjalan seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan. Perkembangan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak positif yang signifikan, di antaranya adalah memberikan banyak kemudahan, serta menjadi salah satu cara baru bagi masyarakat untuk mengakses sumber-sumber informasi, sehingga kebutuhan informasinya dapat terpenuhi secara optimal.

Salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi adalah digitalisasi. Mobilisasi digital telah tumbuh dan berkembang pada sebagian besar usaha beberapa tahun terakhir. Digitalisasi menawarkan akurasi dan kecepatan akses yang cepat, membebaskan aktivitas usaha dari batasan ruang dan waktu, memungkinkan kegiatan operasional usaha dapat berjalan lebih luas. Hal ini menghemat waktu dalam pencarian informasi dan dokumen yang dibutuhkan, serta memastikan semua data diinput tersusun dan disimpan sesuai kebutuhan.

Dalam dunia usaha belum banyak perusahaan yang peduli akan dokumen-dokumen penting maupun dokumen yang sudah bisa dimusnahkan. Masih banyak kasus-kasus perusahaan kehilangan dan kerusakan dokumennya. Penting bagi perusahaan untuk menjaga dokumen-dokumen tersebut untuk menjamin kelangsungan operasional, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Oleh karena itu, pengelolaan dokumen harus dilakukan dengan cermat dan tidak sembarangan. Namun, tidak semua orang menyadari betapa pentingnya menjaga informasi yang terdapat dalam dokumen-dokumen penting perusahaan, sehingga risiko kehilangan, penyebaran tidak terkendali, dan kerusakan seringkali tidak dapat dihindari. Banyak dampak yang akan dirasakan oleh perusahaan yang kurang mempedulikan pentingnya mengelola data/dokumen yang dimiliki.

Dampak pertama yang bisa dirasakan akibat buruknya pengelolaan data/dokumen pada sebuah perusahaan adalah biaya yang harus dikeluarkan menjadi lebih besar. Dalam sebuah laporan berdasarkan survei dari Keyfactor – Ponemon Institute Report di tahun 2019 lalu menyebutkan bahwa buruknya pengelolaan data/dokumen dapat menyebabkan downtime. Penyebab dari downtime adalah data/ dokumen yang dimiliki perusahaan tidak dikelola dengan baik sehingga menyebabkan data/dokumen penting tersebut tidak terlindungi sehingga dapat mengganggu operasional perusahaan. Dampak lainnya, downtime juga mengakibatkan kerugian biaya. Diperkirakan biaya yang harus dikeluarkan oleh sebuah perusahaan ketika mengalami downtime dan untuk menanggulangnya agar tidak terjadi adalah sebesar \$67.2 juta.

Mengingat pentingnya untuk menyimpan dokumen perusahaan sesuai Undang-Undang Nomor 8 tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan bahwa dokumen penting dan data pendukung administratif perusahaan wajib disimpan, sejak tahun 2010, PT. Expert Indonesia memulai usaha untuk memberikan layanan digitalisasi dokumen yang semakin dirasakan penting oleh beberapa perusahaan. Dalam menjalankan usahanya, PT. Expert Indonesia membantu perusahaan menghadapi tantangan-tantangan terkait pengelolaan dokumen. Dengan dedikasi terhadap inovasi dan komitmen terhadap kualitas, PT. Expert Indonesia telah menjadi mitra terpercaya dalam menjaga keamanan dan keteraturan dokumen bagi berbagai perusahaan di Indonesia. Kekuatan utama PT. Expert Indonesia terletak pada reputasi dan pengalaman dalam industri, teknologi mutakhir, serta tim yang berpengalaman dan dukungan layanan pelanggan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi bersaing bisnis oleh PT. Expert Indonesia di bidang digitalisasi dokumen, hambatan-hambatan yang dihadapi dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

## **LITERATUR REVIUW.**

### **1. Administrasi Bisnis**

Poerwanto dalam Maxmanroe (2018:25) menjelaskan bahwa administrasi bisnis mencakup semua kerjasama dalam memproduksi barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan hingga barang atau jasa tersebut sampai ke tangan pelanggan, sehingga menghasilkan keuntungan dan dapat dipertanggungjawabkan. Wayong dalam Maxmanroe (2018:25) menjelaskan bahwa administrasi bisnis adalah alur dari seluruh kegiatan yang dimulai dari produksi hingga barang atau jasa mencapai konsumen.

## 2. Strategi Bersaing

Strategi bersaing melibatkan penetapan tujuan jangka panjang dan jangka pendek perusahaan serta optimalisasi semua sumber daya yang dimiliki agar tujuan perusahaan dapat dicapai secara efisien dan efektif (Fatimah & Tyas, 2020).

Menurut Lenggogeni dan Ferdinand (2016), ada berbagai kekuatan dan faktor, baik dari lingkungan, organisasi, maupun personal, yang berperan dalam menentukan keunggulan bersaing sebuah perusahaan. Faktor-faktor ini saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain, mendorong perusahaan untuk melakukan terobosan inovatif dalam struktur organisasi, proses, budaya perusahaan, teknologi, dan sumber daya manusia

## 3. Digitalisasi

Digitalisasi adalah transformasi dari format analog ke digital menggunakan teknologi dan data digital, dengan sistem operasi otomatis dan terkomputerisasi. Menurut Sukarsono dan Sudibyo (2017), ini melibatkan konversi data, informasi, atau aktivitas bisnis ke dalam bentuk digital atau elektronik, dimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk mengotomatiskan proses, meningkatkan efisiensi, serta memperluas akses terhadap informasi dan layanan. Di Indonesia, digitalisasi juga mencakup upaya pemerintah dan sektor swasta untuk mengembangkan infrastruktur digital, meningkatkan literasi digital, dan mendorong adopsi teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat dan bisnis.

## 4. Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*)

Analisis SWOT merupakan sebuah strategi untuk menentukan atau menerapkan strategi yang tepat dengan melakukan analisis internal. Unsur-unsur dalam SWOT Analysis terdiri dari strength (kekuatan), weakness (kelemahan), opportunities (peluang), dan threats (ancaman).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang meneliti dalam kondisi alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti untuk menggambarkan strategi bersaing bisnis di bidang digitalisasi dokumen yang diterapkan oleh PT. Expert Indonesia. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 6 orang yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data penelitian dilakukan menggunakan triangulasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Penerapan Strategi Bersaing Bisnis Oleh PT. Expert Indonesia

Berdasarkan pengumpulan dan reduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara, didapat informasi bahwa PT. Expert Indonesia telah menerapkan strategi bersaing bisnis dengan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena yang dilakukan oleh PT. Expert Indonesia telah sesuai dengan prinsip membangun strategi keunggulan bersaing dengan mengoptimalkan beberapa indikator yang dimiliki antara lain keunikan produk dan jasa yang ditawarkan, jarang ditemui di pasaran, tidak mudah diganti dan harga yang bersaing, sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bharadwaj et. al. (dalam Victor, 2018).

Di samping itu, PT. Expert Indonesia memanfaatkan beberapa keunggulan yang dimiliki antara lain memiliki pengalaman lebih banyak karena merupakan perusahaan yang lebih dulu bergerak di bidang digitalisasi dokumen sejak tahun 2010, memiliki tenaga tenaga yang profesional di bidangnya, harga layanan yang ditawarkan lebih murah menjadikannya pilihan yang menarik bagi perusahaan BUMN yang mencari solusi digitalisasi dokumen, pembuatan sistem yang user friendly yang memudahkan pelanggan untuk mengakses dan mengoperasikan sistem tersebut, memberikan ide yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, selalu melakukan inovasi sejalan dengan perkembangan teknologi

serta memberikan layanan yang luas dan terbaik bagi pelanggan. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Fatimah & Tyas (2020) yaitu strategi bersaing berarti menentukan dan menetapkan tujuan perusahaan dalam jangka panjang dan jangka pendek dan menggunakan semua sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut secara efisien dan efektif.

Kemampuan PT. Expert Indonesia mengelola berbagai jenis dokumen ini menunjukkan fleksibilitas dan kapasitas untuk menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga memastikan bahwa semua aspek operasional pelanggan terlayani dengan baik. Jika dikaitkan dengan kelompok strategi bersaing seperti yang dijelaskan oleh Kuncoro (2020), PT. Expert Indonesia menerapkan strategi bersaing a low-cost leadership strategy, yang merupakan suatu strategi dalam penyediaan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara luas, dengan harga yang serendah mungkin. Hal inilah yang membuat PT. Expert Indonesia tetap bertahan dan menjadi pilihan para pelanggan yang berminat untuk mendigitalisasikan seluruh dokumen perusahaannya karena merasa puas atas layanan dan hasil yang diberikan.

Namun demikian, PT. Expert Indonesia juga memiliki kelemahan-kelemahan yang harus menjadi perhatian seperti terlalu bergantung pada BUMN dalam menawarkan layanan digitalisasi dokumen, sulit memperoleh sertifikat ANRI sehingga dapat memperlambat upaya meningkatkan kredibilitas dan daya saing, masih banyak perusahaan yang belum tertarik menggunakan layanan digitalisasi dokumen dan harus dapat mengantisipasi ancaman-ancaman yang akan dihadapi mengingat persaingan di bidang usaha digitalisasi dokumen saat ini mulai terlihat dengan adanya perusahaan-perusahaan lain yang memulai usaha di bidang usaha yang sama, kemungkinan terjadinya perubahan regulasi dan ancaman siber dari para hacker yang dapat merusak atau menghilangkan database pelanggan.

Oleh karena itu, PT. Expert Indonesia selayaknya dapat mengoptimalkan peluang-peluang yang dapat dimanfaatkan seperti perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat dengan menawarkan fitur-fitur baru, semakin lama semakin banyak perusahaan teredukasi dan menyadari pentingnya digitalisasi dokumen untuk mengamankan data-data atau dokumen penting yang dimiliki agar tidak rusak atau hilang, platform digital yang semakin banyak seperti PADI yang memungkinkan PT. Expert Indonesia untuk melakukan kerjasama usaha dengan BUMN tanpa harus melalui proses tender yang panjang sehingga membuka peluang baru untuk mendapatkan kontrak lebih cepat dan efisien.

Dengan memanfaatkan platform yang telah tersedia seperti toko online (e-Commerce), PT. Expert Indonesia dapat meningkatkan kesadaran perusahaan-perusahaan lain tentang manfaat digitalisasi dokumen sehingga dapat menarik dan menjangkau konsumen yang lebih banyak dari berbagai wilayah dengan harga yang terjangkau. Selain itu, para pelaku bisnis mendapat manfaat dari penggunaan media sosial sebagai alat untuk mempromosikan, mendidik, atau mengiklankan barang dan jasa mereka kepada banyak orang.

Menurut Lenggogeni dan Ferdinand (2016) terdapat beraneka kekuatan dan faktor yang menentukan, baik lingkungan, organisasi ataupun personal yang berperan dalam menentukan keunggulan bersaing dari perusahaan. Faktor-faktor dan kekuatan tersebut berinteraksi baik dan saling mempengaruhi serta mendorong perusahaan untuk melakukan terobosan inovatif baik dari sisi struktur organisasi, proses, budaya perusahaan dan teknologi serta sumber daya manusianya.

## **2. Hambatan – hambatan yang Dihadapi**

Dalam menjalankan usaha di bidang digitalisasi dokumen, PT. Expert Indonesia menemukan hambatan-hambatan yang tidak hanya datang dari internal perusahaan, juga dari eksternal antara lain kesulitan untuk memperoleh sertifikasi usaha karena ANRI lebih cenderung memberikan fokus kepada pemerintah dan BUMN, volume pekerjaan yang sangat besar dan dokumen yang rusak sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengerjaannya dan sulitnya mendapatkan

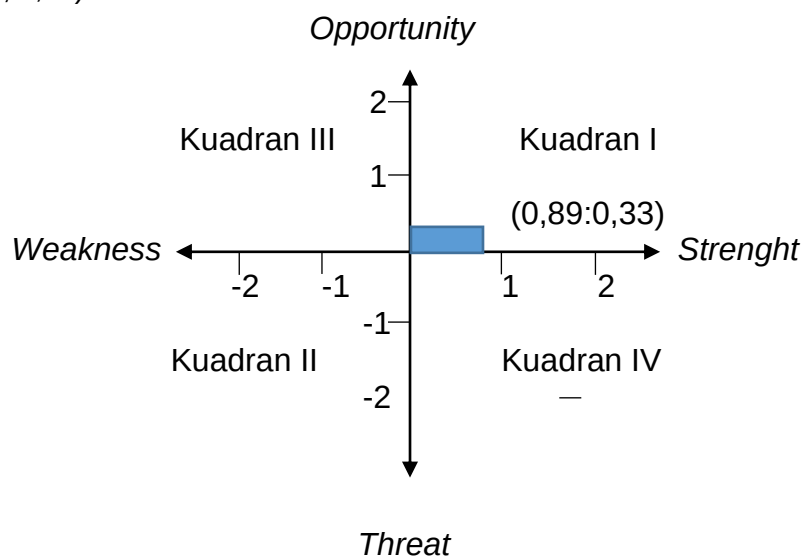
pengakuan pasar atas eksistensi perusahaan dan layanan digitalisasi dokumen. Belum banyak perusahaan yang menawarkan layanan serupa, dan tidak semua perusahaan bersedia melakukan digitalisasi oleh pihak eksternal karena alasan kepercayaan dan kekhawatiran akan kerahasiaan informasi. Selain itu, digitalisasi dokumen oleh pihak luar mungkin belum populer atau dianggap perlu oleh banyak perusahaan. Masih banyak perusahaan khawatir bahwa proses ini mungkin dianggap rumit oleh pelaku bisnis, padahal seharusnya perusahaan digital dokumen memudahkan klien dalam mengakses data yang dibutuhkan.

### 3. Upaya – upaya yang Dilakukan

Berbagai upaya telah dan terus dilakukan oleh PT. Expert Indonesia dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain dengan menindaklanjuti permasalahan yang timbul baik dengan pekerjaan maupun pelanggan secepat mungkin, melakukan segala upaya yang terbaik bagi pelanggan, digitalisasi dokumen dilakukan sesuai dengan prosedur, regulasi dan standar industri serta kesepakatan kedua belah pihak. PT. Expert Indonesia saat ini sedang berupaya mendapatkan sertifikasi ANRI, sebuah langkah penting untuk meningkatkan legitimasi di pasar. Semua upaya-upaya tersebut dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan atas kinerja PT. Expert Indonesia sehingga pelanggan dapat direkomendasikan kepada perusahaan-perusahaan lain tanpa ragu.

### 4. Analisis SWOT

Berdasarkan peta posisi Matriks SWOT, PT. Expert Indonesia berada pada kuadran I dengan posisi (0,89; 0,33).



Posisi ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan, karena dapat memaksimalkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Ini terlihat dari keunggulan-keunggulan yang dimiliki PT. Expert Indonesia lebih banyak jika dibandingkan dengan para kompetitor, antara lain sebagai pionir di bidang usaha digitalisasi dokumen, memiliki tim IT yang berisikan orang-orang yang profesional, harga yang lebih murah serta inovasi-inovasi yang dilakukan. Strategi yang paling sesuai untuk posisi PT. Expert Indonesia pada Kuadran I adalah strategi SO (Strategi Comparative Advantages) dengan memanfaatkan peluang (opportunities) dengan kekuatan (strength) yang dimiliki.

Berangkat dari kenyataan bahwa persaingan yang semakin ketat, maka sudah saatnya bagi PT. Expert Indonesia dituntut harus lebih profesional dan terus inovatif dalam menghadapi para kompetitor, terutama dari anak usaha BUMN yang juga bergerak di bidang usaha yang sama dan

mampu memperoleh kepercayaan pasar atas layanan digitalisasi dokumen yang belum begitu populer dan dibutuhkan oleh perusahaan. Implementasi strategi bersaing bisnis yang tepat diharapkan sanggup mempertahankan posisi perusahaan bahkan lebih berkembang menjadi lebih baik dan besar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudha Dwi Laksono dan Iwan Krisnadi (2023) dan I Gede Andri Setiawan (2019) dimana melalui penerapan digitalisasi, perusahaan dapat memperluas dan memperkuat posisi pasar, memanfaatkan kemampuan digital untuk meningkatkan daya saing, memperluas pangsa pasar dalam negeri serta mampu melakukan positioning dan rebranding perusahaan untuk menjadi market leader.

## KESIMPULAN DAN SARAN

- a. PT. Expert Indonesia telah menerapkan strategi bersaing bisnis dengan cukup baik karena telah sesuai dengan prinsip membangun strategi keunggulan bersaing dengan mengoptimalkan indikator-indikator yang dimiliki antara lain produk atau jasa yang ditawarkan unik, jarang ditemui di pasaran dengan harga yang bersaing, walaupun masih ada aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.
- b. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. Expert Indonesia dalam memberikan layanan digitalisasi dokumen datang dari internal maupun eksternal perusahaan antara lain kesulitan memperoleh sertifikasi ANRI, besarnya volume pekerjaan dan dokumen yang rusak sehingga membutuhkan waktu cukup lama dalam pengerjaannya dan sulitnya mendapatkan pengakuan pasar atas eksistensi perusahaan dan layanan digitalisasi dokumen
- c. Berbagai upaya telah dilakukan oleh PT. Expert Indonesia untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain menindaklanjuti permasalahan yang timbul dari pekerjaan maupun pelanggan secepat mungkin, melakukan segala upaya yang terbaik bagi pelanggan, digitalisasi dokumen dilakukan sesuai dengan prosedur, regulasi dan standar industri serta kesepakatan kedua belah pihak agar bisa mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan dan tetap bertahan sebagai perusahaan pionir layanan digitalisasi dokumen walaupun saat ini ada beberapa anak perusahaan BUMN membuka usaha di bidang yang sama dengan menetapkan strategi yang tepat yang diperoleh melalui analisis SWOT.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Kuncoro, M. 2020. Strategi Meraih Keunggulan Kompetitif di Era Industri 4.0. Yogyakarta: Andi

Sukarsono, S., & Sudibyo, A. 2017. Digitalisasi di Indonesia: Perkembangan, Tantangan, dan Peluang. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

### Jurnal

Brennen & Kreiss. 2016. Digitalization and Digitally-Enabled Participatory Research. Jurnal Logistik Indonesia, Vol 4.

Fatimah, Feti dan Tyas. 2020. Strategi Bersaing Umkm Rumah Makan di Saat Pandemi Covid 19. Jurnal Penelitian IPTEKS

Laksono, Yudha Dwi dan Krisnandi, Iwan. 2023. Analisis dan implementasi “strategic business management” pada industri baja nasional dalam upaya transformasi perusahaan agar dapat bersaing secara global studi kasus PT Krakatau Steel. (Tesis Magister, Universitas Mercu Buana)

Lenggogeni, L., & Ferdinand, A. T. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing dalam Upaya Meningkatkan Keputusan Pembelian. Diponegoro Journal of Management. 1-12

- Merlina & Kurniawan. 2016. Pengaruh Strategi Biaya Rendah dan Differensiasi Terhadap Keberhasilan PT Tahu Tauhid. Jurnal Manajemen Maranatha. 15(2)
- Setiawan, I Gede Andri. 2019. Strategi Bersaing Toko Retail “Strategi Digitalisasi Rantai Pasokan Pamella Supermarket Yogyakarta”. Jurnal unisba The 6th NCAB, Vol 1.
- Victor, Ringhard Pattipeilohy. 2018. Inovasi Produk dan Keunggulan Bersaing; Pengaruhnya terhadap Kinerja Pemasaran (Studi pada Usaha Nasi Kuning di Kelurahan Batu Meja, Kota Ambon). Jurnal Maneksi, Vol. 7 No.1

### **Website**

- Maxmanroe (2018). Pengertian Administrasi Niaga/Bisnis, Ciri-ciri, Ruang Lingkup, Contoh. Diambil dari: <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-administrasi-bisnis.html>. (13 Januari 2020)