

INTISARI

Transformasi digital menjadi elemen kunci dalam upaya peningkatan efisiensi operasional dan tata kelola perusahaan, khususnya di organisasi besar dan kompleks seperti PT Pertamina (Persero). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Strategi Peningkatan Implementasi Sistem Manajemen Perjalanan Dinas Digital di Lingkungan Pertamina Group sebagai bagian dari strategi Shared Services di lingkungan Pertamina Group. Fokus utama penelitian mencakup: (1) efisiensi proses administrasi perjalanan dinas, (2) tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem DTM, dan (3) strategi peningkatan adopsi DTM di seluruh entitas grup.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus dan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta analisis data sekunder. Narasumber penelitian meliputi manajemen Pertamina dan Mitra Tour & Travel sebagai penyedia layanan perjalanan dinas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DTM berhasil menurunkan waktu pemrosesan administrasi dari rata-rata 3–5 hari menjadi kurang dari 1 hari kerja, serta meningkatkan transparansi dan pengawasan anggaran. Sistem ini juga mengurangi beban kerja administratif dan risiko kesalahan melalui otomasi dan integrasi lintas unit.

Namun demikian, tingkat adopsi DTM masih terbatas, dengan baru 11 dari 260 entitas yang telah mengimplementasikannya hingga akhir 2023. Faktor penghambat meliputi resistensi perubahan, kurangnya infrastruktur teknologi yang seragam, dan belum adanya kebijakan korporat yang mewajibkan penggunaan sistem secara menyeluruh. Oleh karena itu, strategi peningkatan implementasi perlu difokuskan pada standarisasi prosedur, penguatan dukungan manajerial, serta insentif berbasis performa.

Secara keseluruhan, implementasi *Sistem Manajemen Perjalanan Dinas Digital* (DTM) terbukti mendukung pencapaian efisiensi, tata kelola yang baik, serta integrasi proses bisnis. Penelitian ini merekomendasikan perluasan skala implementasi dan integrasi sistem DTM sebagai bagian dari agenda transformasi digital korporat Pertamina ke depan.

Kata kunci: *Sistem Manajemen Perjalanan Dinas Digital*, Shared Services, Efisiensi Operasional, Transformasi Digital, Pertamina

ABSTRACT

Digital transformation has become a critical component in enhancing operational efficiency and corporate governance, particularly within large and complex organizations such as PT Pertamina (Persero). This study aims to evaluate the effectiveness of the Digital Travel Management (DTM) system as part of the Shared Services strategy implemented across Pertamina Group. The research focuses on three main aspects: (1) the efficiency of administrative processes related to business travel, (2) user satisfaction with the DTM system, and (3) strategies to enhance the adoption of DTM across all group entities.

A qualitative case study approach was employed, utilizing in-depth interviews, participatory observation, and secondary data analysis. Key informants included senior management of Pertamina and Mitra Tour & Travel as the designated service provider. The findings indicate that the implementation of DTM significantly reduced administrative processing time from an average of 3–5 business days to less than one day, while also improving transparency and budget oversight. The system also reduced administrative workload and minimized errors through automation and integrated workflows.

However, by the end of 2023, only 11 out of approximately 260 entities had adopted the DTM system. Key barriers to broader adoption include change resistance, uneven technological infrastructure, and the absence of a corporate policy mandating full-scale implementation. Therefore, the study recommends strategic actions focusing on procedural standardization, stronger executive support, and performance-based incentives to accelerate adoption.

Overall, the implementation of DTM has proven to support operational efficiency, governance quality, and business process integration. This study recommends scaling up and institutionalizing DTM as part of Pertamina's long-term digital transformation agenda.

Keywords: Digital Travel Management, Shared Services, Operational Efficiency, Digital Transformation, Pertamina