

## **Integrasi Omnix dan MyCX sebagai Kunci Efisiensi Administrasi dan Layanan Pelanggan di Index Telkom Purwokerto**

**Dea Triasari<sup>1</sup>, Dwi Astarani Aslindar<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

\* Corresponding Author. Email: [dwi.atarani@unsoed.ac.id](mailto:dwi.atarani@unsoed.ac.id)

**Abstrak:** Transformasi digital merupakan strategi krusial dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas layanan pelanggan pada lingkungan industri telekomunikasi yang kompetitif dan dinamis. Di Index Telkom Purwokerto, proses administrasi dan layanan pelanggan sebelumnya masih menghadapi berbagai kendala, seperti pencatatan data yang terfragmentasi, pemrosesan dokumen yang lambat, keterbatasan pelacakan riwayat layanan, serta respons layanan yang belum konsisten. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian layanan, potensi kesalahan data, dan penurunan efektivitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem Omnix dan MyCX sebagai solusi digital dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan kinerja layanan pelanggan di Index Telkom Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung selama kegiatan magang, serta perbandingan proses kerja sebelum dan sesudah penerapan sistem digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Omnix mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi pengelolaan data administratif, mengurangi kesalahan pencatatan, serta menyederhanakan alur kerja administrasi. Sementara itu, MyCX berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui percepatan waktu respons, pengelolaan keluhan yang lebih terstruktur, serta kemudahan pelacakan riwayat interaksi pelanggan. Secara keseluruhan, penerapan Omnix dan MyCX terbukti meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan pelanggan di Index Telkom Purwokerto. Implikasi penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi sistem digital dalam mendukung transformasi organisasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada peningkatan kinerja layanan.

**Kata Kunci:** Administrasi digital; Efisiensi layanan; Layanan pelanggan; MyCX; Omnix

## ***Integration of Omnix and MyCX as a Key to Administrative Efficiency and Customer Service at Index Telkom Purwokerto***

**Abstract:** Digital transformation has become a crucial strategy for improving administrative efficiency and service quality in today's highly competitive telecommunications environment. At Index Telkom Purwokerto, administrative and customer service processes previously encountered several challenges, including fragmented data recording, slow document processing, limited service traceability, and inconsistent responses to customer issues. These conditions resulted in service delays, data inaccuracies, and reduced service effectiveness. This study aims to analyze the implementation of Omnix and MyCX as digital support systems to enhance administrative efficiency and customer service performance at Index Telkom Purwokerto. The research employs a descriptive qualitative approach, utilizing direct observation during an internship program and a comparative analysis of work processes before and after system implementation. The findings indicate that Omnix significantly improves the speed and accuracy of administrative data management, minimizes human error, and streamlines workflow processes. Meanwhile, MyCX enhances customer service quality by enabling faster response times, more structured complaint handling, and improved tracking of customer service histories. Overall, the implementation of Omnix and MyCX has strengthened operational effectiveness and increased customer satisfaction at Index Telkom Purwokerto. The study highlights the importance of integrated digital systems in supporting sustainable organizational transformation and long-term service excellence.

**Keywords:** Administrative efficiency; Customer service; Digital administration; MyCX; Omnix

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental dalam cara organisasi merancang, menjalankan, dan mengevaluasi proses bisnisnya, khususnya pada bidang administrasi dan layanan pelanggan. Transformasi digital tidak lagi dipahami sekadar sebagai adopsi perangkat teknologi, melainkan sebagai proses strategis yang mencakup perubahan menyeluruh terhadap sistem kerja, budaya organisasi, serta pola interaksi antara organisasi dan pelanggan (Rahayu & Day, 2017); (Beaty & Oktarina, n.d.). Dalam sektor telekomunikasi yang memiliki tingkat persaingan tinggi, kompleksitas layanan yang besar, serta tuntutan pelanggan yang dinamis, transformasi digital menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan untuk menjaga efisiensi operasional, kualitas layanan, dan keberlanjutan organisasi (Verhoef et al., 2021).

Dalam konteks administrasi organisasi, digitalisasi memegang peranan krusial dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi proses kerja. Sistem administrasi manual atau semi-digital memiliki berbagai keterbatasan struktural, seperti tingginya risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan pemrosesan dokumen, fragmentasi data, serta kesulitan dalam pengelolaan dan pencarian informasi (Sihombing et al., 2025). Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi digital yang terintegrasi mampu mempercepat alur kerja administratif, mengurangi redundansi data, meningkatkan akurasi dan integritas informasi, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Bodroastuti et al., 2020). Dengan demikian, digitalisasi administrasi tidak hanya berdampak pada efisiensi internal organisasi, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Selain administrasi, layanan pelanggan merupakan dimensi strategis yang semakin menentukan kinerja dan daya saing organisasi jasa. Perubahan perilaku pelanggan di era digital ditandai dengan meningkatnya ekspektasi terhadap layanan yang cepat, konsisten, akurat, dan personal di berbagai titik interaksi layanan (touchpoints) (Verhoef et al., 2021). Penerapan teknologi digital dalam layanan pelanggan memungkinkan organisasi mengelola interaksi secara terintegrasi, mendokumentasikan riwayat layanan, serta memberikan respons yang lebih tepat dan kontekstual sesuai kebutuhan pelanggan (Kuswandi, 2021). Studi internasional menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam industri telekomunikasi yang memiliki volume interaksi tinggi dan kompleksitas layanan yang besar (Jassim M. Alawadhi et al., 2021).

Index Telkom Purwokerto sebagai unit layanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam pengelolaan administrasi dan layanan telekomunikasi menghadapi tantangan signifikan sebelum implementasi sistem digital terintegrasi. Proses administrasi dan layanan pelanggan masih banyak bergantung pada mekanisme manual atau semi-digital, seperti pencatatan terpisah, penggunaan spreadsheet yang tidak terintegrasi, serta arsip fisik. Kondisi tersebut menyebabkan alur kerja yang tidak efisien, fragmentasi data, keterlambatan pemrosesan dokumen, serta kesulitan dalam melacak permintaan dan riwayat layanan pelanggan secara menyeluruh. Akibatnya, petugas layanan mengalami keterbatasan dalam memberikan respons yang cepat dan akurat, sementara pelanggan harus menghadapi waktu tunggu yang lebih lama serta pengulangan penjelasan atas permasalahan yang sama.

Permasalahan tersebut semakin diperparah dengan meningkatnya volume permintaan layanan pelanggan. Keterbatasan integrasi sistem tidak hanya menurunkan efisiensi kerja internal, tetapi juga berdampak langsung pada menurunnya kualitas pengalaman pelanggan (customer

experience). Literatur menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan yang tidak konsisten dan tidak responsif berpotensi menurunkan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan terhadap organisasi penyedia layanan (Lemon & Verhoef, 2016a). Oleh karena itu, diperlukan solusi sistemik berbasis teknologi digital yang mampu mengintegrasikan proses administrasi dan layanan pelanggan secara menyeluruh dalam satu lingkungan operasional.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Index Telkom Purwokerto mengimplementasikan sistem digital Omnix dan MyCX sebagai bagian dari strategi transformasi digital. Omnix merupakan sistem administrasi digital terintegrasi yang dirancang untuk mengelola pencatatan data layanan, pemantauan status pekerjaan administratif, serta pengarsipan digital secara terpusat guna meminimalkan kesalahan manual dan mempercepat proses administrasi (Rahayu & Day, 2017). Sementara itu, MyCX berfungsi sebagai platform manajemen pengalaman pelanggan yang mendukung pencatatan riwayat interaksi, pengelolaan keluhan, serta analisis data layanan guna meningkatkan kualitas, konsistensi, dan responsivitas layanan pelanggan (Gummerus et al., 2021; Muslim & Qur'anis, 2017).

Meskipun kajian mengenai transformasi digital, efisiensi administrasi, dan layanan pelanggan telah banyak dilakukan, masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung membahas digitalisasi administrasi dan manajemen pengalaman pelanggan secara terpisah atau pada tataran konseptual. Kajian empiris yang menyoroti integrasi sistem administrasi dan sistem manajemen pengalaman pelanggan dalam satu lingkungan operasional, khususnya pada unit layanan telekomunikasi di tingkat regional, masih relatif terbatas. Kesenjangan ini menunjukkan urgensi penelitian yang mampu memberikan bukti empiris mengenai dampak integrasi sistem digital terhadap efisiensi kerja dan kinerja layanan pelanggan secara simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam proses implementasi Omnix dan MyCX serta perubahan yang terjadi dalam praktik kerja di Index Telkom Purwokerto. Melalui observasi langsung selama kegiatan magang, peneliti terlibat dalam aktivitas operasional sebelum dan sesudah penerapan sistem digital. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap dinamika perubahan alur kerja, tantangan adaptasi pengguna, serta implikasi praktis digitalisasi dalam konteks organisasi yang nyata (Sugiyono, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kontribusi implementasi sistem Omnix dan MyCX dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan kinerja layanan pelanggan di Index Telkom Purwokerto. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi permasalahan administrasi dan layanan pelanggan sebelum digitalisasi; (2) mendeskripsikan mekanisme kerja dan integrasi sistem Omnix dan MyCX; (3) menganalisis dampak implementasi sistem terhadap kecepatan, akurasi, dan konsistensi layanan; serta (4) merumuskan rekomendasi pengembangan sistem guna mendukung keberlanjutan transformasi digital.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur transformasi digital dengan memberikan pemahaman empiris mengenai integrasi sistem administrasi dan manajemen pengalaman pelanggan dalam sektor telekomunikasi, serta mendukung pandangan bahwa sistem informasi digital mampu memperkuat struktur kerja organisasi, mengurangi beban kerja manual, dan meningkatkan konsistensi layanan (Chen et al., 2010). Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi referensi bagi Index Telkom Purwokerto dan unit layanan sejenis dalam merancang dan mengimplementasikan sistem digital terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Wahyudi Zein et al., 2025).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan menggambarkan secara rinci proses implementasi sistem digital Omnix dan MyCX serta dampaknya terhadap efisiensi administrasi dan kinerja layanan pelanggan di Index Telkom Purwokerto. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena sosial yang kompleks dan kontekstual di lingkungan operasional nyata, terutama dalam konteks kegiatan magang di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari (John W Creswell & Cheryl N Poth, 2018). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika proses kerja, pengalaman pengguna, serta hambatan yang muncul selama adaptasi sistem digital di lapangan (Matthew B Miles et al., 2014).

Penelitian dilaksanakan di Index Telkom Purwokerto, sebuah unit layanan PT Telkom Indonesia yang menangani administrasi dan layanan pelanggan telekomunikasi. Durasi penelitian mengikuti periode kegiatan magang peneliti, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas operasional harian, sehingga memungkinkan pengamatan longitudinal terhadap perubahan yang terjadi sebelum dan setelah penerapan sistem digital. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memainkan peran sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, analisis, dan interpretasi temuan (Sharan B Merriam & Elizabeth J Tisdell, 2016), sehingga kepekaan terhadap konteks organisasi dan proses kerja sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang holistik.

Subjek penelitian mencakup struktur proses administrasi dan layanan pelanggan yang berjalan di Index Telkom Purwokerto, sedangkan informan penelitian terdiri atas petugas administrasi, petugas layanan pelanggan, serta pemangku kepentingan internal yang menggunakan Omnix dan MyCX secara langsung. Pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan keterlibatan aktif dalam proses kerja yang diamati, dengan tujuan memperoleh data yang paling relevan dan mendalam (Michael Quinn Patton, 2002). Rekam jejak pengalaman dan tanggapan informan menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana sistem digital memengaruhi praktik kerja yang berlangsung.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung (direct observation), di mana peneliti mencatat secara sistematis aktivitas operasional selama magang. Observasi difokuskan pada: (1) alur pencatatan data administratif, (2) pengelolaan dan pengarsipan dokumen layanan, (3) proses penanganan permintaan dan keluhan pelanggan, (4) penggunaan fitur-fitur dalam Omnix dan MyCX, serta (5) hambatan yang muncul selama penggunaan sistem. Observasi dilakukan baik saat proses manual atau semi-digital berjalan sebelum implementasi sistem, maupun saat proses kerja menggunakan sistem terintegrasi (Wiek et al., 2015).

Instrumen penelitian berupa lembar observasi terstruktur yang dikembangkan berdasarkan indikator efisiensi administrasi dan kualitas layanan pelanggan, termasuk kecepatan penyelesaian tugas, kemudahan akses data, tingkat kesalahan pencatatan, keterlacakan dokumen, dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan. Instrumen ini diperkaya dengan catatan lapangan (field notes) dan refleksi naratif dari pengalaman langsung peneliti (Robert M Emerson et al., 2011).

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yang melibatkan reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif yang komprehensif, dan penarikan kesimpulan berdasarkan pola perubahan yang ditemukan dalam proses kerja sebelum dan sesudah implementasi sistem digital (Matthew B Miles et al., 2014). Reduksi data mencakup pemilahan data observasi, penyederhanaan terhadap temuan yang relevan, serta

pengelompokan indikator-indikator utama. Penyajian data dilakukan dalam bentuk deskripsi naratif yang mendalam, dilengkapi ilustrasi perubahan proses, sedangkan penarikan kesimpulan difokuskan pada kontribusi dan dampak sistem digital terhadap efisiensi kerja administratif dan peningkatan kualitas layanan pelanggan.

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas temuan, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan temuan dari berbagai informan yang berbeda, sementara triangulasi waktu dilakukan melalui pengamatan berulang di periode waktu yang berbeda selama kegiatan magang. Selain itu, peneliti juga melakukan refleksi kritis terhadap bias observasi dan keterbatasan persepsi dengan merujuk pada literatur metodologis terkini (Krejnus et al., 2024). Langkah ini dilakukan untuk memperkuat validitas internal temuan serta memastikan interpretasi data memiliki konsistensi konteks dan reflektif terhadap realitas lapangan.

Pendekatan deskriptif kualitatif ini diharapkan menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai kontribusi sistem Omnix dan MyCX dalam meningkatkan efisiensi administrasi serta kinerja layanan pelanggan di Index Telkom Purwokerto. Hasil penelitian ini juga dimaksudkan menjadi bahan evaluatif dan referensi untuk pengembangan sistem digital serupa di unit layanan lain, serta sebagai kontribusi empiris dalam kajian transformasi digital di sektor telekomunikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil observasi terhadap implementasi sistem Omnix dan MyCX di Index Telkom Purwokerto menunjukkan adanya perubahan yang signifikan pada proses administrasi dan layanan pelanggan. Temuan ini diperoleh melalui keterlibatan langsung peneliti selama kegiatan magang serta pengamatan terhadap perbedaan pola kerja sebelum dan sesudah penerapan sistem digital terintegrasi. Perubahan yang terjadi mencerminkan karakteristik transformasi digital yang berdampak langsung pada efisiensi operasional dan kualitas layanan organisasi jasa (Verhoef et al., 2021).

Sebelum implementasi Omnix dan MyCX, proses administrasi di Index Telkom Purwokerto masih sangat bergantung pada prosedur manual dan penggunaan sistem yang terpisah. Data pelanggan, dokumen layanan, serta catatan administratif dikelola melalui formulir cetak, spreadsheet terpisah, dan arsip digital yang tidak terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan proses pencarian data menjadi lambat, tidak efisien, dan rentan terhadap kesalahan pencatatan. Dalam beberapa kasus, informasi yang sama tercatat berulang kali di media yang berbeda, sehingga meningkatkan risiko inkonsistensi data dan duplikasi informasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian (I. P. Puspitasari et al., 2025) yang menyatakan bahwa sistem administrasi manual cenderung memperlambat alur kerja dan meningkatkan potensi kesalahan dalam pengelolaan data organisasi.

Pada aspek layanan pelanggan sebelum digitalisasi, dokumentasi permintaan dan keluhan belum dikelola secara sistematis dan terpusat. Informasi sering kali dicatat melalui catatan pribadi petugas atau media informal lainnya. Akibatnya, riwayat layanan pelanggan tidak terdokumentasi secara lengkap dan sulit ditelusuri kembali. Ketika pelanggan datang kembali dengan permasalahan yang sama, petugas harus mengulang proses identifikasi dari awal. Kondisi ini berdampak pada lamanya waktu layanan serta rendahnya konsistensi respons, sebagaimana juga ditemukan dalam studi (Lemon & Verhoef, 2016b) yang menekankan bahwa pengalaman



pelanggan yang tidak terdokumentasi dengan baik akan menurunkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Implementasi sistem Omnix membawa perubahan mendasar pada pengelolaan administrasi. Omnix berfungsi sebagai sistem administrasi terintegrasi yang memusatkan seluruh data operasional dalam satu platform. Hasil observasi menunjukkan bahwa input data menjadi lebih terstandarisasi, tervalidasi secara otomatis, dan tersimpan dalam basis data terpusat. Sentralisasi ini mengurangi duplikasi data serta mempercepat proses pencarian dan pengambilan informasi. Selain itu, pemantauan progres pekerjaan melalui dasbor Omnix memungkinkan transparansi dan koordinasi kerja yang lebih baik antarunit. Temuan ini mendukung hasil penelitian (A. D. Puspitasari et al., 2024) yang menyatakan bahwa sistem informasi terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pengelolaan data organisasi.

Pada layanan pelanggan, penerapan MyCX menunjukkan peningkatan yang signifikan terhadap kecepatan dan konsistensi layanan. MyCX berfungsi sebagai platform manajemen pengalaman pelanggan yang mencatat seluruh interaksi pelanggan secara sistematis dan terstruktur. Setiap permintaan layanan dan keluhan diklasifikasikan berdasarkan jenis, tingkat urgensi, dan status penyelesaian. Hasil observasi menunjukkan bahwa riwayat layanan pelanggan dapat diakses dalam waktu singkat, sehingga mempercepat proses identifikasi masalah dan pengambilan keputusan. Kondisi ini berdampak langsung pada pengurangan waktu tunggu pelanggan serta peningkatan kenyamanan layanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Mulyani & Heri Prasetyo, 2025) yang menegaskan bahwa sistem manajemen pengalaman pelanggan berbasis digital mampu meningkatkan responsivitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, MyCX menyediakan indikator status penanganan keluhan yang jelas, sehingga meminimalkan risiko keluhan terlewat dan memperkuat akuntabilitas petugas layanan. Setiap kasus yang telah diselesaikan diarsipkan dalam sistem dan dapat dijadikan referensi untuk penanganan layanan berikutnya. Pola kerja ini mendukung temuan Kurniawan (2022) yang menyatakan bahwa sistem manajemen pengaduan digital berkontribusi pada penurunan jumlah kasus tidak terselesaikan dan peningkatan keandalan layanan publik dan jasa.

Secara keseluruhan, implementasi Omnix dan MyCX memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi kerja di Index Telkom Purwokerto. Tugas administratif yang sebelumnya memerlukan waktu relatif lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan terorganisir. Sebelum MyCX diterapkan, proses verifikasi dan penanganan keluhan pelanggan dapat memakan waktu hingga satu hari karena keterbatasan akses data. Setelah implementasi, proses yang sama dapat dilakukan dalam hitungan menit karena seluruh data tersimpan secara terintegrasi. Perubahan ini menunjukkan peningkatan responsivitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh (Jassim Al Awadhia et al., 2021) dalam konteks digitalisasi layanan telekomunikasi.

Perubahan juga terlihat pada mekanisme evaluasi kinerja. Sebelum Omnix diterapkan, evaluasi dilakukan melalui pertemuan manual yang memerlukan waktu khusus untuk pengumpulan dan verifikasi data. Setelah implementasi sistem, seluruh progres pekerjaan dapat dipantau secara real-time melalui dasbor, sehingga evaluasi menjadi lebih cepat dan akurat. Temuan ini mendukung pandangan (Rahayu & Day, 2017) bahwa transformasi digital tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga mengubah pola kerja dan mekanisme pengambilan keputusan organisasi.

Meskipun memberikan banyak manfaat, hasil observasi juga menunjukkan adanya hambatan dalam implementasi sistem, terutama terkait pembaruan sistem yang dilakukan secara

berkala. Perubahan antarmuka dan penambahan fitur baru menuntut petugas untuk terus beradaptasi, yang pada beberapa kondisi menyebabkan perlambatan sementara aktivitas operasional. Fenomena ini sejalan dengan temuan (Verhoef et al., 2021) yang menyatakan bahwa tantangan adaptasi pengguna merupakan bagian inheren dari proses transformasi digital dan memerlukan dukungan pelatihan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Omnix dan MyCX berhasil meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas layanan pelanggan di Index Telkom Purwokerto. Digitalisasi melalui sistem terintegrasi tidak hanya memperbaiki pengelolaan data dan alur kerja, tetapi juga meningkatkan konsistensi layanan dan pengalaman pelanggan secara berkelanjutan.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *implementasi sistem digital Omnix dan MyCX* di Index Telkom Purwokerto berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efisiensi administrasi dan kinerja layanan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan pandangan luas dalam literatur transformasi digital bahwa penggunaan teknologi digital yang terintegrasi dapat mempercepat alur kerja operasional, mengurangi redundansi data, dan meningkatkan kualitas layanan (Verhoef et al., 2021). Secara konseptual, transformasi digital tidak hanya mencakup adopsi teknologi tetapi juga melibatkan perubahan strategi organisasi, proses kerja, dan struktur hubungan internal-eksternal yang berdampak pada penciptaan nilai (Bharadwaj et al., 2013; Kane et al., 2015).

Sebelum digitalisasi, proses administrasi di Index Telkom Purwokerto masih bergantung pada pencatatan manual dan sistem terpisah yang rentan terhadap kesalahan input dan fragmentasi data. Penelitian (Manajemen et al., n.d.) menemukan bahwa ketergantungan pada sistem manual cenderung menyebabkan keterlambatan pemrosesan data, kesalahan pencatatan, serta inkonsistensi informasi, semua hal yang juga diamati dalam konteks penelitian ini. Ketergantungan administrasi manual juga berimplikasi pada rendahnya akurasi data, hal yang dikonfirmasi dalam kajian (Osman et al., 2021), yang menemukan bahwa fragmentasi data mempengaruhi kapasitas organisasi dalam menyediakan layanan yang responsif dan tepat waktu, khususnya dalam industri jasa.

Pelaksanaan Omnix sebagai sistem administrasi terintegrasi telah berhasil mengatasi permasalahan tersebut. Dengan pemusatan data di satu basis terintegrasi, Omnix memfasilitasi proses input data yang tervalidasi secara otomatis, mengurangi duplikasi dan mempercepat akses informasi. Pendekatan ini mempertegas temuan (Beaty & Oktarina, n.d.; Blasius Boliona et al., 2024a) yang menyatakan bahwa sistem informasi terintegrasi memungkinkan alur kerja yang lebih efisien dan pengambilan keputusan yang lebih akurat. Selain itu, Omnix mendukung *workflow automation* yang penting dalam konteks administrasi organisasi modern, sebagaimana digambarkan oleh (Blasius Boliona et al., 2024b) dalam membahas peran sistem informasi terintegrasi dalam meminimalkan beban kerja administratif dan mempercepat proses bisnis.

Di ranah layanan pelanggan, MyCX menunjukkan dampak signifikan terhadap kemampuan organisasi dalam menangani permintaan dan keluhan dengan lebih cepat dan konsisten. Sistem ini menyediakan catatan interaksi pelanggan yang komprehensif dan terstruktur, memungkinkan petugas untuk menelusuri riwayat layanan dengan cepat dan memberikan tanggapan yang lebih tepat. Temuan ini mendukung studi (Lemon & Verhoef, 2016b) yang menekankan pentingnya integrasi pengalaman pelanggan dalam seluruh *customer journey*, serta penelitian (Jassim Al Awadhia et al., 2021) yang menemukan hubungan positif antara digitalisasi layanan dan kepuasan pelanggan di sektor telekomunikasi.

Integrasi antara Omnix dan MyCX menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi dan manajemen pengalaman pelanggan saling memperkuat. Data yang terstruktur dan terpusat tidak hanya memperbaiki efisiensi internal tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan. Hasil ini mencerminkan temuan (Mohammed Majeed et al., 2025), yang menunjukkan bahwa organisasi yang mengintegrasikan data administratif dengan manajemen layanan pelanggan mampu menghasilkan pengalaman layanan yang lebih holistik dan responsif. Dengan kata lain, dampak digitalisasi tidak hanya terlihat pada kecepatan proses kerja, tetapi juga pada konsistensi dan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan.

Kinerja administratif yang lebih efisien setelah penerapan Omnix juga berkaitan dengan penurunan kebutuhan akan pertemuan tatap muka untuk verifikasi data atau evaluasi kinerja. Pemantauan real-time melalui dasbor sistem memungkinkan pengawasan progres kerja tanpa pertemuan intensif, sesuai dengan literatur yang menyatakan bahwa sistem digital mendukung *data visibility* yang lebih tinggi, yang pada gilirannya mempercepat proses evaluasi dan koordinasi (Cheng et al., 2018). Hal ini berimplikasi positif terhadap kecepatan pengambilan keputusan dan respons organisasi terhadap dinamika operasional.

Meskipun peningkatan performa kerja terlihat jelas, penelitian ini juga menemukan tantangan dalam adaptasi pengguna terhadap pembaruan sistem yang berkelanjutan. Pembaruan fitur dan antarmuka yang dinamis memerlukan waktu adaptasi dan pelatihan lanjutan bagi petugas. Temuan ini berkaitan dengan penelitian (Rahayu & Day, 2017) yang menyatakan bahwa kesiapan sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam memastikan efektivitas transformasi digital. Kesiapan ini mencakup kompetensi teknis, kemampuan adaptasi terhadap perubahan, serta dukungan pelatihan yang sistematis.

Implikasi temuan penelitian ini tidak hanya bersifat praktis tetapi juga teoretis. Secara praktis, penelitian menunjukkan bahwa organisasi layanan dengan interaksi pelanggan intensif dapat memanfaatkan sistem digital terintegrasi untuk mengatasi inefisiensi administratif dan meningkatkan kualitas layanan secara simultan. Secara teoretis, temuan ini memperkaya wacana transformasi digital dengan menunjukkan bahwa integrasi sistem administrasi dan manajemen pengalaman pelanggan memiliki efek sinergis yang lebih besar dibandingkan ketika kedua aspek ini diimplementasikan secara terpisah, sebagaimana disorot dalam literatur transformasi digital yang lebih awal ((Bharadwaj et al., 2013; Kane et al., 2015; Verhoef et al., 2021).

Penelitian ini juga mendukung gagasan bahwa digitalisasi merupakan upaya strategis jangka panjang, bukan sekadar pengenalan teknologi baru. Transformasi digital harus dipandang sebagai proses perubahan organisasi yang melibatkan teknologi, sumber daya manusia, proses kerja, dan budaya organisasi secara simultan (Abbafati et al., 2020; Styo & Sukmana, 2022). Dalam konteks Index Telkom Purwokerto, integrasi Omnix dan MyCX mencerminkan semacam *digital maturity* awal yang berefek pada peningkatan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi berkontribusi secara substansial terhadap peningkatan efisiensi administrasi dan kualitas layanan pelanggan. Temuan empiris ini tidak hanya menjawab pertanyaan penelitian tetapi juga menyediakan bukti bahwa digitalisasi yang dikelola secara sistematis dan terintegrasi dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi organisasi layanan berbasis interaksi pelanggan.

## SIMPULAN



Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pemanfaatan sistem Omnix dan MyCX terus dioptimalkan dengan memastikan seluruh fitur yang tersedia digunakan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan operasional. Evaluasi berkala terhadap kinerja sistem perlu dilakukan guna memastikan bahwa implementasi digitalisasi tetap selaras dengan dinamika proses kerja dan kebutuhan layanan pelanggan yang terus berkembang.

Selain itu, peningkatan kompetensi pengguna sistem menjadi faktor krusial dalam keberhasilan transformasi digital. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan perlu diberikan kepada petugas agar mereka memiliki pemahaman yang memadai mengenai fungsi, alur kerja, serta pembaruan sistem yang dilakukan secara berkala. Upaya ini penting untuk meminimalkan hambatan adaptasi dan menjaga konsistensi kualitas layanan.

Pengembangan sistem ke depan juga disarankan untuk memperhatikan integrasi Omnix dan MyCX dengan platform internal lainnya, sehingga aliran data antarunit kerja dapat berlangsung lebih efisien. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji implementasi sistem digital serupa menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran, serta melibatkan perspektif pengguna layanan secara langsung, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak digitalisasi terhadap kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abbafati, C., Abbas, K. M., Abbasi-Kangevari, M., Abd-Allah, F., Abdelalim, A., Abdollahi, M., Abdollahpour, I., Abegaz, K. H., Abolhassani, H., Aboyans, V., Abreu, L. G., Abrigo, M. R. M., Abualhasan, A., Abu-Raddad, L. J., Abushouk, A. I., Adabi, M., Adekanmbi, V., Adeoye, A. M., Adetokunboh, O. O., ... Murray, C. J. L. (2020). Global burden of 87 risk factors in 204 countries and territories, 1990–2019: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2019. *The Lancet*, 396(10258), 1223–1249. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30752-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30752-2)
- Beaty, S., & Oktarina, N. (n.d.). *Digitalisasi Administrasi Kantor : Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan Di Era Digital*. Universitas Negeri Semarang. <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.281>
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). DIGITAL BUSINESS STRATEGY: TOWARD A NEXT GENERATION OF INSIGHTS. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
- Blasius Boliona, M., Yani Widiastuti, R., Setyawan, A. A., Studi, P., Informasi, S., Yos, S., & Purwokerto, S. (2024a). Implementasi Sistem Informasi Inventaris Barang Berbasis Website pada Panti Asuhan Bunda Serayu. *JSI : Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 16(1). <http://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Blasius Boliona, M., Yani Widiastuti, R., Setyawan, A. A., Studi, P., Informasi, S., Yos, S., & Purwokerto, S. (2024b). Implementasi Sistem Informasi Inventaris Barang Berbasis Website pada Panti Asuhan Bunda Serayu. *JSI : Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 16(1). <http://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Bodroastuti, T., Setiawan, F. A., & Tirtono, T. (2020). Pengaruh Kemampuan, Usaha dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja pegawai. *Al Tijarah*, 6(3), 86. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5611>
- Chen, D. Q., Mocker, M., Preston, D. S., & Teubner, A. (2010). INFORMATION SYSTEMS STRATEGY: RECONCEPTUALIZATION, MEASUREMENT, AND IMPLICATIONS. *MIS Quarterly*. <http://www.misq.org>
- Cheng, Z., Li, L., & Liu, J. (2018). The spatial correlation and interaction between environmental regulation and foreign direct investment. *Journal of Regulatory Economics*, 54(2), 124–146. <https://doi.org/10.1007/s11149-018-9366-x>
- Gummerus, J., Mickelsson, J., Trischler, J., Härkönen, T., & Grönroos, C. (2021). ActS – Service design based on human activity sets. *Journal of Service Management*, 32(6), 28–54. <https://doi.org/10.1108/JOSM-09-2019-0275>
- Jassim Al Awadhia, Bader Obeidata, & Muhammad Turki Alshuridehb. (2021). The impact of customer service digitalization on customer satisfaction: Evidence from telecommunication industry. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 831–836. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.x.002>

- Jassim M. Alawadhi, Bader Obeidat, & Muhammad Turki Alshurideh. (2021). The impact of customer service digitalization on customer satisfaction: Evidence from telecommunication industry. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 831–836. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.x.002>
- John W Creswell, & Cheryl N Poth. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design* (4th ed.). Sage Publications.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). *Strategy, not Technology, Drives Digital Transformation Becoming a digitally mature enterprise*. Deloitte University Press. <http://sloanreview.mit.edu/projects/strategy-not-technology-drives-digital-transformation>
- Krejnus, M., Repková Štofková, K., Štofková, J., Štofková, Z., Loučanová, E., Poliaková, A., & Šujanská, L. (2024). Measuring Efficiency and Satisfaction in the Context of Digital Transformation. *Administrative Sciences*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/admsci14090217>
- Kuswandi, D. (2021). PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BERBELANJA ONLINE. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10), 1663–1681. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i10.433>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016a). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016b). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Manajemen, J. B., Kewirausahaan, D., Felix, A., & Rembulan, G. D. (n.d.). *ENTREPRENEUR DIGITAL TRANSFORMATION AND THE CUSTOMER EXPERIENCE: ENHANCING ENGAGEMENT AND LOYALTY*. <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>
- Matthew B Miles, A Michael Huberman, & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). Sage Publications.
- Michael Quinn Patton. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (Sage Publications, Ed.; 3rd ed.).
- Mohammed Majeed, Aryan Chaudhary, & Raman Chadha. (2025). *DIGITAL TRANSFORMATION IN THE CUSTOMER EXPERIENCE*. Apple Academic Press.
- Mulyani, T., & Heri Prasetyo. (2025). ANALYSIS OF HALAL AWARENESS AND FREE HALAL CERTIFICATION SERVICES ON THE INTEREST OF MICRO, SMALL, AND MEDIUM ENTERPRISES (MSMES) IN OBTAINING HALAL CERTIFICATES (A STUDY AT THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS, YOGYAKARTA CITY). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 8(2), 5616–5633.
- Muslim, E., & Qur'anis, R. (2017). Strategy to Increase Customer's Purchase Intention on Garuda Indonesia's International Flights Based on Brand Equity Factors. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(2), 124–140. <https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.2.2>
- Osman, A. I., Mehta, N., Elgarahy, A. M., Al-Hinai, A., Al-Muhtaseb, A. H., & Rooney, D. W. (2021). Conversion of biomass to biofuels and life cycle assessment: a review. In *Environmental Chemistry Letters* (Vol. 19, Issue 6, pp. 4075–4118). <https://doi.org/10.1007/s10311-021-01273-0>
- Puspitasari, A. D., Octavini, N. A., Setiawan, Y., & Nuraini, R. (2024). Keberlanjutan UMKM Perempuan : Literasi Keuangan , Inklusi Keuangan dan Fintech. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 25(2), 122–142.
- Puspitasari, I. P., Rohmat, M., & Lubis, M. (2025). TRANSFORMASI CUSTOMER COMMUNICATION MANAGEMENT BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL STUDI KASUS OCA PLATFORM OMNICHANNEL DI INDONESIA. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains*.
- Rahayu, R., & Day, J. (2017). E-commerce adoption by SMEs in developing countries: evidence from Indonesia. *Eurasian Business Review*, 7(1), 25–41. <https://doi.org/10.1007/s40821-016-0044-6>
- Robert M Emerson, Rachel I Fretz, & Linda L Shaw. (2011). *Writing Ethnographic Fieldnotes* (2nd ed.). The University Of Chicago Press.
- Sharan B Merriam, & Elizabeth J Tisdell. (2016). *Qualitative Research A Guide to Design and Implementation* (4th ed.). Jossey Bass A Wiley Brand.
- Sihombing, P. N., Sihombing, M., & Kusmanto, H. (2025). Analisis Strategi Penguatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 7.
- Styo, V. P., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan*



- Pelayanan Publik*, 9(4), 776–793. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.440>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Wahyudi Zein, A., Anggraini, D., & Arni Malau, R. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136–147. <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v2i2.525>
- Wiek, A., Bernstein, M. J., Foley, R. W., Cohen, M., Forrest, N., Kuzdas, C., Kay, B., & Keeler, L. W. (2015). Operationalising Competencies in Higher Education for Sustainable Development. *Routledge Handbook of Higher Education for Sustainable Development*, 241–260. <https://doi.org/10.4324/9781315852249-20>