



Microsoft 365
Copilot

Lebih dari Sekadar ROI

Strategi untuk Bersaing dan Meraih
Kemenangan dalam Ekonomi AI
dengan Microsoft 365 Copilot



Daftar isi

01

Mengapa AI
mengubah apa yang
diukur

02

Di mana AI sebenarnya
ditempatkan dalam
organisasi Anda

03

Bagaimana Perusahaan
Perbatasan semakin
memimpin

04

Kerangka kerja
pengukuran AI

05

Membangun kasus
bisnis Anda

06

Langkah Anda
selanjutnya

01

Mengapa AI mengubah apa yang diukur

Sebagian besar percakapan kasus bisnis AI menemui jalan buntu. Para pemimpin tahu bahwa adopsi sangat penting, tetapi setiap upaya untuk melacak ROI selalu menghadapi hambatan yang sama. Metrik tradisional tidak dapat menangkap apa yang terjadi, dan kasus bisnis terhenti dalam tinjauan anggaran sebagai hasilnya.

Itu karena organisasi membuat kesalahan kategori. Mereka mengevaluasi investasi kemampuan menggunakan kerangka kerja pengeluaran teknologi. Namun, AI—seperti [Microsoft 365 Copilot](#)—tidak sesuai dengan struktur anggaran yang telah Anda susun.

Kerangka kerja evaluasi tradisional melacak salah satu dari infrastruktur atau kinerja manusia. Kerangka kerja evaluasi tradisional tidak dapat mengukur keduanya secara bersamaan. Karena itu, ketika bagian keuangan menilai AI sebagai pengeluaran teknologi murni, peningkatan kinerja manusia tidak diperhitungkan dalam analisis mereka.

P&L Anda mengungkapkan masalah struktural ini: Biaya TI dan biaya tenaga kerja tercatat sebagai pos terpisah. Sementara itu, AI menciptakan nilai di kedua aspek sekaligus, mengganggu analisis biaya/manfaat tradisional bahkan sebelum analisis tersebut dimulai.

Alih-alih menanyakan “Berapa ROI dari investasi teknologi ini?”, pertanyaannya perlu digeser menjadi: “Apa yang terjadi pada daya saing kita jika kita tidak mengadopsi AI?”

Bisnis yang memimpin dengan Microsoft 365 Copilot dan agen-agen telah melakukan perubahan ini. Panduan ini menunjukkan mengapa pendekatan tradisional gagal, kerangka kerja pengukuran yang efektif sebagai penggantinya, dan bagaimana membangun kasus bisnis yang dapat menangkap nilai nyata dari AI.

02

Di mana AI sebenarnya ditempatkan dalam organisasi Anda

Sebagian besar organisasi umumnya mendanai AI melalui anggaran TI. Pendekatan ini sudah dikenal, terpusat, dan sesuai dengan proses persetujuan yang ada. Namun, pendekatan ini menghasilkan masalah pengukuran persis seperti yang ingin Anda pecahkan.

Anggaran TI tradisional mendanai infrastruktur. **AI bukan infrastruktur.**

Infrastruktur melayani semua orang secara setara. Sistem email, keamanan jaringan, perangkat lunak perusahaan—semua orang mendapatkan kemampuan yang sama karena nilai tersebar secara merata. Ketika manfaat didistribusikan secara merata, kepemilikan terpusat masuk akal.

AI bekerja secara berbeda. AI memusatkan nilai di tempat ia diterapkan. Ketika Sales menerapkan agen untuk mengualifikasikan prospek, Sales memperoleh nilai tersebut. Ketika HR menggunakan Microsoft 365 Copilot untuk memperlancar proses onboarding, HR memperoleh manfaatnya. Meskipun mungkin ada manfaat lanjutan bagi tim lain, sebagian besar manfaat AI terkumpul pada titik penggunaan.

Tetapi ketika TI memiliki anggaran, departemen lain tidak merasa bertanggung jawab atas hasilnya. Sales tidak dapat memperjuangkan pengeluaran tersebut karena itu bukan anggaran mereka. HR kemungkinan tidak akan memperjuangkan adopsi ketika itu bukan bagian dari anggaran mereka. Kesenjangan antara siapa yang membayar dan siapa yang menerima manfaat menghentikan laju momentum.

Organisasi yang berwawasan ke depan telah membuat pilihan yang berbeda. Mereka memindahkan biaya AI dari anggaran TI terpusat ke fungsi-fungsi yang mendorong hasil. Sales membayar untuk agen AI yang meningkatkan tingkat kemenangan. SDM berinvestasi dalam alur kerja berbasis agen yang memangkas waktu onboarding.

Kepemilikan yang terdistribusi ini berarti keputusan diambil di tempat keahlian berada, dan nilai diukur dalam istilah yang relevan bagi setiap fungsi.



Ketika departemen mengambil kepemilikan atas investasi, mereka juga mengambil kepemilikan atas hasilnya.

03

Bagaimana Perusahaan Perbatasan semakin memimpin

Sejumlah organisasi telah membuktikan bahwa ini berhasil. Mereka telah berhenti memperlakukan AI sebagai pengeluaran TI yang terpusat dan mulai mendistribusikan kepemilikan investasi kepada fungsi-fungsi yang menangkap nilai.

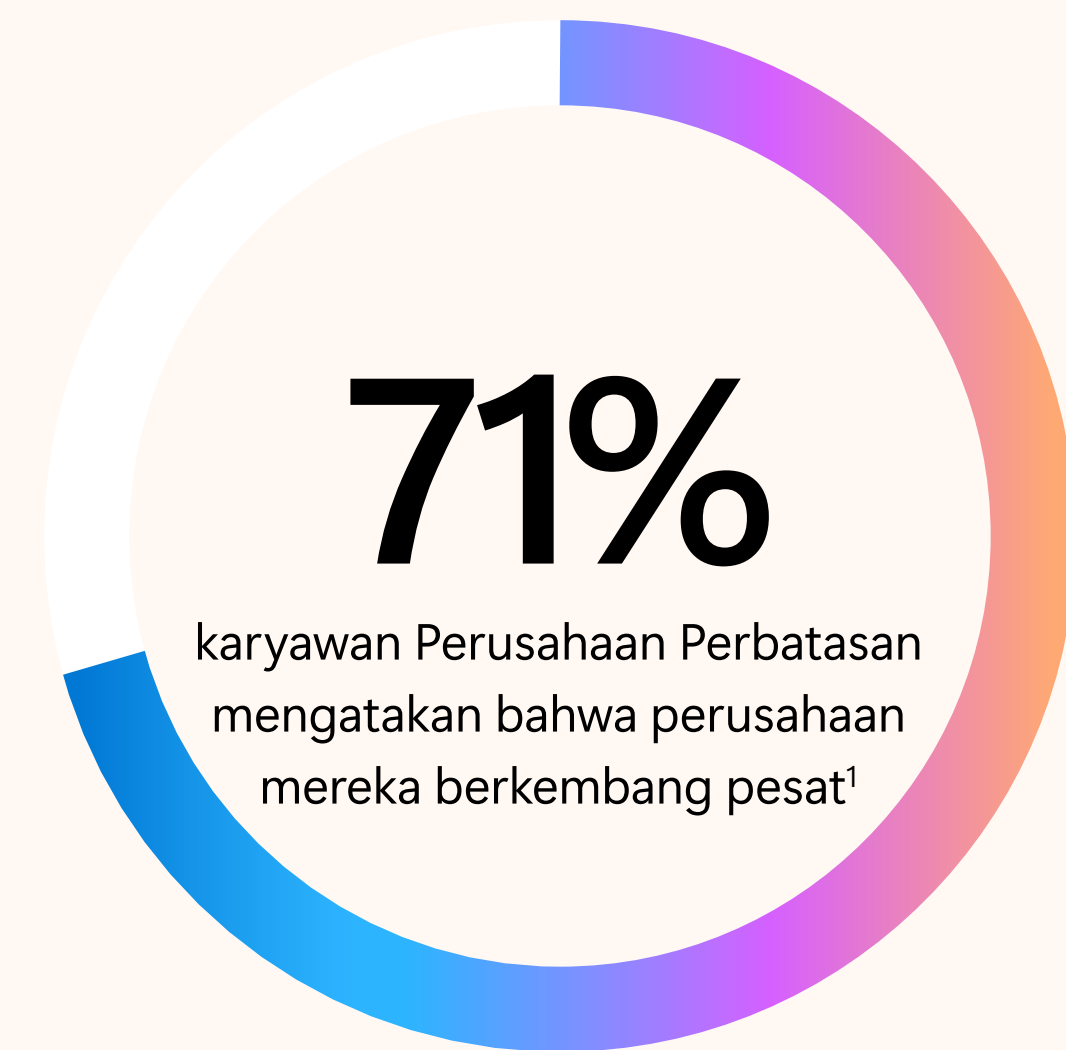
Indeks Tren Kerja Microsoft 2025 menyebut organisasi-organisasi ini sebagai "[Perusahaan Perbatasan](#)". Ini adalah perusahaan yang telah menjadikan AI sebagai bagian tak terpisahkan dari aktivitas kerja mereka dengan menerapkan agen sebagai kolega digital di seluruh operasional mereka. Mereka telah melampaui program percontohan dan berhasil memperluas penggunaan AI di seluruh organisasi, mendorong transformasi bisnis yang nyata dan melihat dampak yang terukur.

Perusahaan Perbatasan ini sedang membangun kapasitas yang tidak dapat ditandingi oleh pesaing mereka. **55%** karyawan Perusahaan Perbatasan mengatakan mereka mampu menangani lebih banyak pekerjaan, dibandingkan hanya **25%** di tingkat global.¹ Pada saat yang sama, karyawan tersebut juga lebih mungkin melaporkan memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang bermakna (**90%** dibandingkan **77%** di tingkat global).¹

Perjalanan Perusahaan Perbatasan berlangsung melalui tiga fase yang berbeda. Fase pertama fokus pada peningkatan kemampuan individu, memberikan dukungan AI kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja. Fase kedua beralih ke transformasi tim, di mana agen mengoordinasikan seluruh alur kerja lintas departemen. Fase ketiga menjangkau operasi perusahaan, menanamkan kolega digital di seluruh bisnis.

Setiap fase memberikan nilai baru. Masing-masing membutuhkan pengukuran yang berbeda. Dan masing-masing membangun dasar untuk apa yang akan datang berikutnya.

Kesenjangan kinerja sangat mencolok



Dibandingkan dengan hanya **39%** secara global¹

04

Kerangka kerja pengukuran AI

Microsoft 365 Copilot dibangun untuk mendukung perjalanan Perusahaan Perbatasan. Microsoft 365 Copilot terintegrasi di seluruh ekosistem Microsoft Anda yang sudah ada—Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint—memberikan bantuan AI kepada karyawan di aplikasi yang mereka gunakan. Selain itu, dengan menggunakan [Microsoft Copilot Studio](#), Anda dapat membangun agen kustom yang disesuaikan dengan proses bisnis spesifik Anda, memperluas kemampuan AI dari tugas-tugas individu hingga ke seluruh alur kerja.

Berikut ini adalah kerangka kerja praktis untuk mengukur nilai pada setiap fase transformasi.

Tahap satu: Manusia didampingi asisten AI

Memanfaatkan fitur asisten Microsoft 365 Copilot

Tahap dua: Tim hibrid yang terdiri dari manusia dan agen

Menggunakan Copilot Studio untuk membangun agen untuk alur kerja departemen

Tahap tiga: Dipimpin oleh manusia, dioperasikan oleh agen

Menyebarkan agen otonom di seluruh operasi perusahaan



TAHAP SATU

Manusia didampingi asisten AI

Pada fase ini, setiap karyawan mendapatkan asisten AI pribadi. Microsoft 365 Copilot membuat draf email, meringkas rapat, membuat presentasi, dan menemukan informasi di seluruh organisasi Anda. AI mengurus tugas-tugas rutin, sehingga orang-orang seperti Anda dapat fokus pada pekerjaan bernilai tambah lebih tinggi.

Ya, kemampuan ini menjangkau organisasi—semua orang mendapatkan asisten AI yang sama. Itulah sebabnya TI biasanya menjadi pihak yang memegang anggaran pada fase ini. Namun dampaknya tidak seragam. Pertimbangkan apa yang dapat dicapai berbagai karyawan dengan waktu yang dihemat:

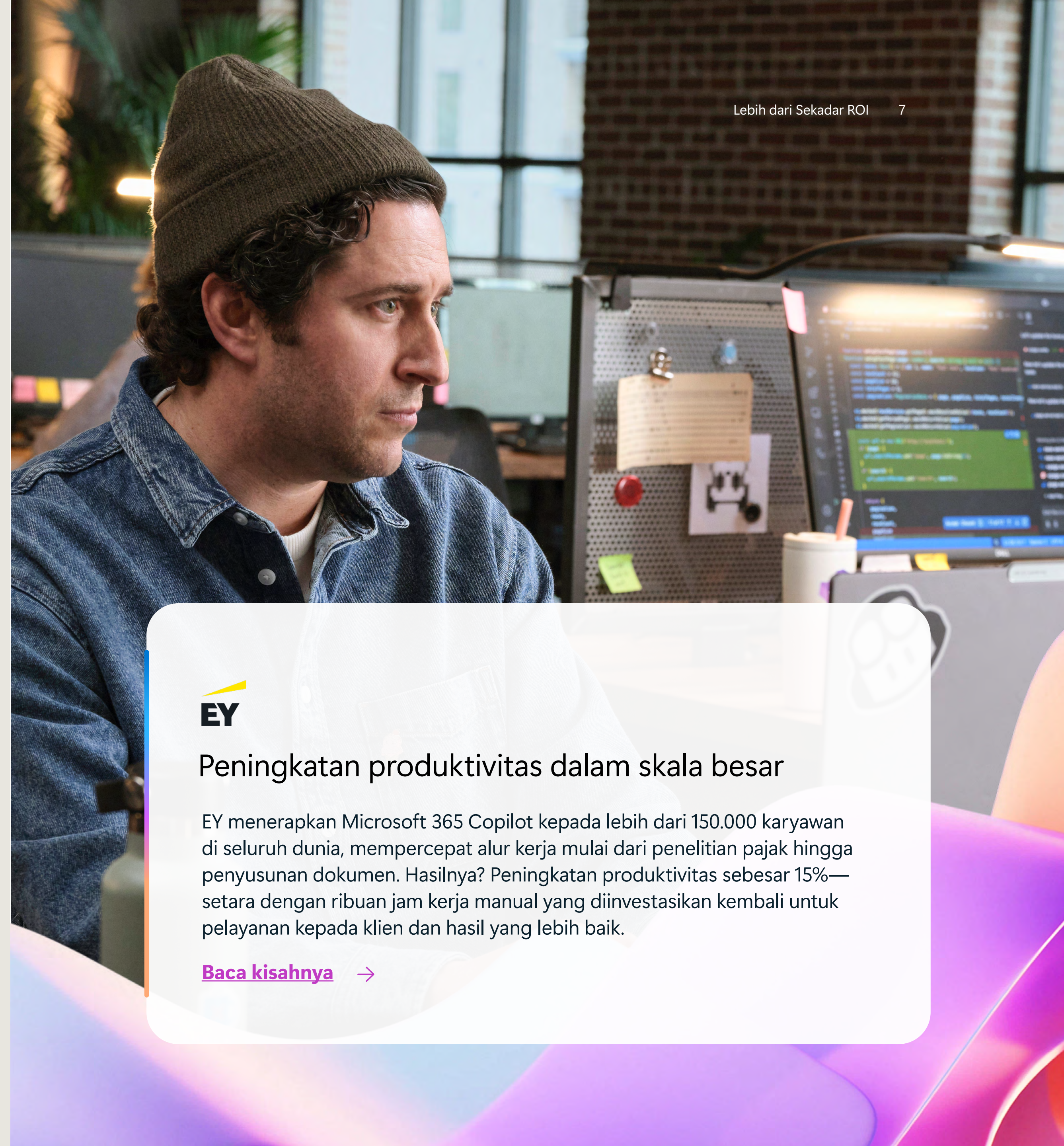
- Seorang staf penjualan menghemat waktu 30 menit untuk menyusun proposal. Nilainya bukan pada waktu. Dengan memanfaatkan menit-menit tersebut untuk percakapan tambahan dengan pelanggan sehingga tercapai kesepakatan.
- Seorang spesialis SDM mempercepat proses orientasi karyawan baru. Nilai tersebut terlihat ketika karyawan merasa produktif lebih awal dan bertahan lebih lama, bahkan saat persaingan dalam perekrutan sangat ketat.



Peningkatan produktivitas dalam skala besar

EY menerapkan Microsoft 365 Copilot kepada lebih dari 150.000 karyawan di seluruh dunia, mempercepat alur kerja mulai dari penelitian pajak hingga penyusunan dokumen. Hasilnya? Peningkatan produktivitas sebesar 15%—setara dengan ribuan jam kerja manual yang diinvestasikan kembali untuk pelayanan kepada klien dan hasil yang lebih baik.

[Baca kisahnya](#) →



Apa yang harus diukur

Kuncinya adalah mengukur hasil, bukan waktu yang dihemat. Waktu yang dihemat hanya penting jika dikonversi menjadi hasil yang terukur, seperti lebih banyak kesepakatan tercapai, waktu respons yang lebih cepat, dan tingkat retensi yang lebih tinggi. Apa yang berhasil dicapai oleh orang-orang? Bagaimana pekerjaan mereka mengalami peningkatan?

Penjualan: Tingkat penutupan individu, peluang memenuhi syarat yang dihasilkan, progres kesepakatan

Pemasaran: Kinerja kampanye, kualitas konten, tingkat keterlibatan

SDM: Waktu untuk menyelesaikan tugas orientasi, resolusi pertanyaan karyawan, skor kepuasan

Layanan Pelanggan: Tingkat resolusi individu, sentimen pelanggan, resolusi panggilan pertama

Keuangan: Waktu per analisis, akurasi laporan, biaya per permintaan

Hukum: Waktu per peninjauan kontrak, tingkat akurasi

TI: Waktu resolusi tiket per karyawan, kecepatan respons

Kasus bisnis

Microsoft 365 Copilot
meningkatkan kinerja individu

25%

Onboarding karyawan
lebih cepat²

2,5%

tingkat kemenangan
kesepakatan yang lebih baik²



TAHAP DUA

Tim hibrid yang terdiri dari manusia dan agen

Dalam fase ini, agen bantu menangani alur kerja lengkap atas nama tim. Anda membuat agen-agen ini di Copilot Studio menggunakan bahasa alami dan mendistribusikannya ke seluruh departemen untuk menangani proses dari awal hingga akhir. Orang tetap memegang kendali. Agen membantu dalam skala besar.

Organisasi tidak lagi mengukur dampak AI di tingkat individu, melainkan di tingkat departemen. Kepemilikan anggaran bergeser sesuai, dengan masing-masing departemen mendanai agen tim mereka. Pertimbangkan perubahan ini:

- Tim Penjualan mengarahkan agen di seluruh tim untuk menilai prospek dan melakukan riset akun. Tenaga penjualan tetap menutup transaksi, dengan nilai yang tercermin dalam laju pipeline secara keseluruhan dan tingkat kemenangan departemen.
- SDM menggunakan agen untuk menjalankan alur kerja onboarding, seperti memperpanjang surat penawaran dan mengundang karyawan baru ke alat/perangkat. Profesional SDM tetap memimpin pengalaman orientasi, tetapi dengan beban administratif dan biaya yang lebih rendah.



Keuangan dengan kecepatan AI

Levi's menerapkan agen untuk menganalisis proses keuangan di seluruh departemen, mengevaluasi 1.100 prosedur operasi standar hanya dalam satu hari—pekerjaan yang biasanya membutuhkan waktu hampir satu tahun bagi beberapa orang. Agen tersebut mendaftarkan 18.000 tugas individu, mengelompokkannya menurut kompleksitas, dan mengidentifikasi peluang otomatisasi di seluruh fungsi keuangan.

[Baca kisahnya](#) →

Kasus bisnis

Microsoft 365 Copilot dan agen
mempercepat kinerja tim

30,6%

percepatan peningkatan
keahlian karyawan²

2,7%

lebih banyak prospek
berkualitas yang dihasilkan²

Apa yang harus diukur

Agen sekarang menangani alur kerja yang lengkap, sehingga pengukuran bergeser dari penyelesaian tugas individu ke efisiensi proses menyeluruh. Fokus pada hasil di tingkat departemen dan Total Biaya Kepemilikan (TCO) di seluruh implementasi:

Penjualan: Total nilai kesepakatan, departemen tingkat kemenangan, kecepatan pipeline, pendapatan per tenaga penjualan

Pemasaran: Total volume prospek, ROI kampanye departemen, efisiensi pengeluaran agensi

SDM: Tingkat retensi departemen, total biaya administrasi, biaya perekrutan per karyawan

Layanan Pelanggan: Total jawaban panggilan, tingkat resolusi departemen, biaya per interaksi

Keuangan: Total pengeluaran outsourcing, biaya departemen per analisis, waktu penyelesaian

Hukum: Jumlah kontrak yang diproses, pengeluaran penasihat eksternal, biaya per perkara

TI: Total biaya operasional, penyelesaian tiket di seluruh departemen, pengeluaran outsourcing TI

TAHAP TIGA

Dipimpin oleh manusia, dioperasikan oleh agen

Pada fase ini, agen digital beroperasi secara independen di seluruh perusahaan Anda. Agen-agen ini bekerja di berbagai platform, sistem, dan departemen—menjalankan proses dari awal hingga akhir tanpa intervensi manusia secara terus-menerus. Orang-orang memberikan pengawasan strategis dan menangani pengecualian, sementara agen melaksanakan operasi secara otonom.

Ketika ini terjadi, Anda dapat mengukur dampak bisnis secara keseluruhan pada P&L Anda, misalnya:

- Pertumbuhan pendapatan dari peningkatan efektivitas go-to-market di seluruh fungsi yang berinteraksi langsung dengan pelanggan
- Penghematan biaya dari operasi otomatis yang mencakup keuangan, hukum, SDM, dan TI.
- Peningkatan posisi pasar karena organisasi Anda beroperasi lebih cepat daripada pesaing yang hanya mengandalkan proses manual atau otomatisasi deterministik



Operasi otonom berskala besar

Dow mengerahkan agen otonom di seluruh operasi pengiriman globalnya untuk memantau dan menganalisis faktur hingga 4.000 pengiriman harian. Agen secara mandiri menandai ketidaksesuaian penagihan di seluruh pengeluaran pengiriman tahunan perusahaan yang bernilai multi-miliar dolar. Dow memperkirakan sistem ini akan menghemat jutaan dolar hanya dalam tahun pertama.

[Baca kisahanya](#) →

Apa yang harus diukur

Penerapan di seluruh perusahaan membuka hasil berskala perusahaan. Saat agen menjalankan proses di seluruh organisasi Anda, hasilnya tercatat dalam laporan P&L perusahaan. Fokus pada metrik yang memengaruhi keuntungan:

- Pertumbuhan pendapatan dari efektivitas go-to-market
- Penghematan biaya keseluruhan dari otomatisasi operasional
- Retensi karyawan dan penurunan tingkat pergantian karyawan
- Biaya teknologi versus pertumbuhan pendapatan
- Pangsa pasar dan posisi kompetitif
- Laba rugi organisasi
- Kinerja laba bersih perusahaan

Kasus bisnis

Microsoft 365 Copilot dan agen memberikan hasil berskala perusahaan

2,6%
peningkatan pendapatan
top-line²

24
penurunan poin dasar
dalam biaya operasional²



Membangun kasus bisnis Anda

Anda tahu apa yang harus diukur pada setiap fase. Tetapi bagaimana Anda mengintegrasikan kerangka kerja ini dengan aktivitas yang sudah berjalan di organisasi Anda? Berikut ini cara memulai.

Langkah 1

Pilih departemen percontohan

Pilih fungsi dengan tiga karakteristik: pelacakan kinerja yang sudah ada, kepemimpinan yang siap memperjuangkan adopsi, dan metrik yang relevan untuk CFO Anda. Tingkat keberhasilan penutupan penjualan, kualitas prospek pemasaran, atau kecepatan onboarding SDM merupakan indikator yang efektif. Terapkan Microsoft 365 Copilot pada tim kecil di fungsi ini untuk jangka waktu tertentu. Dokumentasikan kinerja mereka pada waktu tertentu.

Langkah 2

Gunakan laju pertumbuhan untuk membuktikan dampak AI

Lacak tingkat pertumbuhan metrik Anda, bukan hanya metrik itu sendiri. Jika tingkat kemenangan penjualan meningkat secara bertahap sebelum Microsoft 365 Copilot dan meningkat pesat setelah penerapan, perubahan tren tersebut membuktikan dampak AI. Bandingkan laju peningkatannya, bukan angka absolutnya. Hal ini membedakan nilai AI dari peningkatan tim yang bersifat inkremental.

Langkah 3

Bangun kasus risiko yang kompetitif

Ajukan dua skenario kepada pimpinan: Lintasan kinerja Anda saat ini dibandingkan dengan pesaing yang beroperasi lebih cepat dengan AI. Tunjukkan seperti apa alur Anda ketika mereka meningkat, sementara Anda tetap stagnan. Argumentasinya terbentuk dengan sendirinya ketika Anda membingkai stagnasi sebagai risiko.

Langkah 4

Skalakan penyebaran dengan bukti

Perluas ke tim yang berdekatan menggunakan pendekatan pengukuran yang sama. Buat agen kustom di Copilot Studio untuk alur kerja khusus departemen saat tim berpindah dari Tahap 1 ke Tahap 2. Biarkan kesuksesan awal membangun momentum. Beberapa departemen akan mencapai Tahap 3 sementara yang lain mengoptimalkan Tahap 1. Jangan khawatir tentang hal ini—kemajuan yang tidak merata justru menguntungkan Anda: Pencapaian awal menciptakan bukti dan anggaran untuk adopsi yang lebih luas.

Langkah 5

Distribusikan kepemilikan di seluruh organisasi

Luncurkan Microsoft 365 Copilot ke setiap departemen, mengajak para pemimpin untuk menjadi penggerak utama implementasi AI mereka. Departemen mendanai lisensi mereka dan bertanggung jawab atas hasilnya. Sementara itu, TI mengelola keamanan, tata kelola, dan infrastruktur di backend. Gunakan Analitik Copilot untuk melacak pola adopsi dan mengidentifikasi di mana dukungan tambahan diperlukan.

Sumber daya untuk mendukung kasus Anda

Ingin bantuan untuk mengukur nilai AI bagi organisasi Anda? Kami siap membantu Anda.

Bekerja sama dengan Perwakilan Penjualan Microsoft

Akses alat dan sumber daya untuk membuat model potensi ROI.

Manfaatkan Microsoft Business Value Advisors

Kembangkan penilaian nilai komprehensif yang disesuaikan dengan situasi Anda

Bermitra dengan Spesialis Eksternal

Melakukan analisis kasus bisnis terperinci dengan vendor pihak ketiga

[Terhubung dengan pakar Microsoft sekarang →](#)



Langkah Anda selanjutnya

Perusahaan Perbatasan tidak menunggu. Mereka telah mengubah arah pembicaraan, memindahkan kepemilikan AI ke fungsi-fungsi yang mendorong hasil, dan melihat peningkatan kinerja yang terukur. Dan setiap hari, mereka semakin unggul.

Kerangka pengukuran yang tepat mempercepat langkah Anda dalam berkompetisi dan memenangkan persaingan. Ini mengubah diskusi anggaran menjadi keputusan strategis. Membantu departemen menilai manfaat dengan cara mereka sendiri, sehingga mendorong adopsi. Membangun momentum yang terus bertambah di seluruh organisasi Anda.

Semakin cepat Anda mulai mengukur apa yang penting, semakin cepat Anda bergerak menuju menjadi perusahaan terdepan.

Sumber:

¹"2025: Tahun Berdirinya Perusahaan Perbatasan", Laporan Tahunan Indeks Tren Kerja Microsoft, April 23. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²Berdasarkan studi [Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot](#), sebuah studi yang ditugaskan dan dilakukan oleh Forrester Consulting pada tahun 2025. Forrester membangun model proyeksi keuangan yang mewakili data yang dikumpulkan dari 16 wawancara pelanggan dan tanggapan survei dari 367 organisasi yang menggunakan Microsoft 365 Copilot. Untuk keperluan studi ini, Forrester menggabungkan pengalaman peserta wawancara dan responden survei, lalu menggabungkan hasilnya menjadi sebuah organisasi komposit tunggal, yaitu entitas global yang menghasilkan pendapatan tahunan sebesar US\$6,25 miliar dan mempekerjakan 25.000 orang.

Survei Indeks Tren Kerja dilakukan oleh perusahaan riset independen terhadap 31.000 pekerja intelektual atau pekerja wiraswasta purna waktu di 31 pasar antara 6 Februari 2025 dan 24 Maret 2025. Pekerja intelektual dalam konteks ini berarti mereka yang biasanya bekerja di depan meja (baik di rumah maupun di kantor).

©2026 Microsoft Corporation. Hak cipta dilindungi undang-undang Dokumen ini disediakan "sebagaimana adanya". Informasi dan pandangan yang disampaikan dalam dokumen ini, termasuk URL dan referensi situs web Internet lainnya, dapat berubah tanpa pemberitahuan. Anda menanggung risiko dalam menggunakannya. Dokumen ini tidak memberi Anda hak hukum apa pun atas kekayaan intelektual untuk produk Microsoft mana pun. Anda dapat menyalin dan menggunakan dokumen ini sebagai referensi dan untuk tujuan internal.



Lihat bagaimana organisasi lain membangun strategi transformasi mereka:
Jelajahi acara Microsoft 365 Copilot untuk para pemimpin