

PERAN *DIGITAL MATURITY* DALAM MEMODERASI PENGARUH PERTUMBUHAN PELANGGAN, KOMPOSISI SEGMENT PASAR, DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP PROFITABILITAS

(Survei pada Entitas Utilitas Kelistrikan Utama di ASEAN periode 2014 sampai dengan 2024)

Moh Sodik

**Pembimbing I : Dedi Kusmayadi
Pembimbing II : Jajang Badruzzaman**

ABSTRAK

Penelitian ini menguji determinan profitabilitas (*Return on Assets/ROA*) melalui proksi pertumbuhan pelanggan, komposisi segmen pasar, dan *Operating Efficiency Ratio* (OER), serta mengeksplorasi peran moderasi *Digital Maturity*. Menggunakan regresi data panel pada empat utilitas utama ASEAN (PLN, MEA, PEA, Meralco) periode 2014–2024, studi ini secara empiris mendekonstruksi paradigma konvensional manajemen keuangan sektor energi. Hasil pengujian simultan mengonfirmasi pengaruh signifikan seluruh variabel terhadap ROA. Namun, uji parsial menyingkap anomali struktural. Ekspansi pelanggan dan dominasi pasar korporat terbukti tidak signifikan sebagai katalisator profitabilitas, menggugurkan postulat klasik akibat tingginya beban CAPEX dan ancaman *grid defection*. Sebaliknya, OER terkonfirmasi sebagai determinan tunggal yang paling dominan. Lebih jauh, pengujian moderasi mematahkan bias teknokratik, *Digital Maturity* gagal memoderasi pengaruh ketiga variabel independen terhadap profitabilitas. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi tanpa sinkronisasi operasional cenderung memicu fenomena *Watermelon Effect* dan inefisiensi ganda. Sebagai implikasi manajerial, utilitas direkomendasikan bertransformasi menjadi integrator layanan energi komprehensif, di mana persetujuan belanja modal digital (IT CAPEX) wajib diikat secara rigid pada metrik penurunan inefisiensi operasional riil, bukan sekadar euforia transformasi.

Kata Kunci: Profitabilitas, *Operating Efficiency Ratio* (OER), *Digital Maturity*, Utilitas Listrik ASEAN, Efek Moderasi, *Grid Defection*.

PERAN *DIGITAL MATURITY* DALAM MEMODERASI PENGARUH PERTUMBUHAN PELANGGAN KOMPOSISI SEGMENT PASAR DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP PROFITABILITAS

(Survei pada Entitas Utilitas Kelistrikan Utama di ASEAN periode 2014 sampai dengan 2024)

Moh Sodik

Advisor I: Dedi Kusmayadi
Advisor II : Jajang Badruzaman

ABSTRACT

This study examined the determinants of profitability (Return on Assets/ROA) through the proxies of customer growth, market segment composition, and Operating Expense Ratio (OER), while exploring the moderating role of Digital Maturity. Utilizing panel data regression on four major ASEAN power utilities (PLN, MEA, PEA, and Meralco) over the 2014–2024 period, this research empirically deconstructed the conventional paradigm of financial management within the energy sector. The simultaneous test results confirmed the significant impact of all variables on ROA. However, partial tests revealed a structural anomaly: customer expansion and corporate market dominance proved to be insignificant as profitability catalysts, invalidating classical industry postulates due to massive CAPEX burdens and the escalating threat of grid defection. Conversely, OER was confirmed as the single most dominant determinant. Furthermore, the moderation test dismantled the prevailing technocratic bias; Digital Maturity failed to moderate the impact of the three independent variables on profitability. This demonstrated that digitalization without operational synchronization tended to trigger the Watermelon Effect and compounded inefficiency. As a managerial implication, this study recommended that utilities transform into comprehensive energy service integrators, where the approval of digital capital expenditure (IT CAPEX) must be rigidly tied to real operational inefficiency reduction metrics, rather than mere transformation euphoria.

Keywords: Profitability, Operating Efficiency Ratio (OER), Digital Maturity, ASEAN Electric Utilities, Moderating Effect, Grid Defection.