

## ABSTRAK

Industri perbankan Indonesia saat ini menuntut transformasi proses bisnis menyeluruh untuk menghadapi disrupsi teknologi finansial dan memenuhi pilar utama penguatan industri sesuai mandat otoritas. Penelitian ini mengevaluasi implementasi strategi *Relationship Manager Funding & Transaction* (RMFT) di BRI Branch Office (BO) BSD yang menghadapi fenomena *strategic execution gap*, ditandai dengan fluktuasi kinerja dana murah (CASA) yang sempat menurun sebesar 5,91% serta tingkat konversi transaksi yang berada di bawah target. Menggunakan paradigma interpretif dengan desain studi kasus kualitatif pada periode 2023–2025, penelitian ini menggali data dari 17 informan kunci melalui wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD), dan dokumentasi internal. Temuan utama mengungkapkan bahwa implementasi strategi masih bersifat *compliance-driven* dengan orientasi KPI jangka pendek yang dominan, sementara platform digital BRISPOT lebih sering digunakan untuk fungsi administratif daripada sebagai *decision support system* berbasis data analitik. Hambatan utama efektivitas strategi meliputi kapabilitas digital individu yang tidak merata, beban kerja administratif yang tinggi, serta friksi dalam koordinasi lintas fungsi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital pada fungsi RMFT memerlukan keseimbangan antara integrasi teknologi (*high-tech*) dan kualitas relasi interpersonal (*high-touch*) untuk membangun kepercayaan nasabah. Secara praktis, manajemen direkomendasikan untuk mereposisi Program KMFT sebagai kerangka kerja strategis berkelanjutan dan memperkuat mekanisme *knowledge management* yang terstruktur.

**Kata Kunci:** BRISPOT, *Execution Gap*, Kinerja Perbankan, RMFT, Transformasi Digital.

SEMARANG  
FEB UNDIP