

ABSTRAK

Perkembangan zaman membuat banyak organisasi harus bertransformasi. Transformasi organisasi melibatkan perubahan arah organisasi dari posisi sekarang ke posisi yang lebih diinginkan, sebagai upaya untuk merespon tantangan dan peluang baru dengan lebih baik. Penelitian ini merupakan sebuah evaluasi atas strategi transformasi organisasi yang baru saja terjadi di PT Pertamina Patra Niaga (PPN), dengan mempelajari bagaimana persepsi tiap generasi (X, Y, dan Z) terhadap proses transformasi organisasi. Hal ini sangat penting guna membangun sebuah model *change management strategy* yang ideal berdasarkan persepsi antar generasi, sehingga meningkatkan keberhasilan atas transformasi organisasi yang ditetapkan, serta pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan fenomenologi dan dilakukan di PT PPN Regional Jawa Bagian Tengah (RJBT). Partisipan dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, dan selanjutnya dilakukan wawancara terstruktur. Seluruh kegiatan wawancara dilakukan perekaman dan selanjutnya ditranskripsikan. Hasil penelitian disajikan dalam dua kategori, yaitu : *organizational learning* (dengan sub kategori yaitu : komitmen bersama, visi bersama, transfer pengetahuan, dan pola komunikasi) dan *readiness for change* (dengan sub kategori yaitu : pola kepemimpinan, keterlibatan karyawan, dan kepuasan karyawan). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh model *change management strategy* yang ideal berdasarkan persepsi antar generasi. Model ini terdiri dari 10 strategi yang disusun menggunakan pendekatan *knowledge management* dan pengamatan respon perilaku antar generasi. Melalui langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan atas transformasi organisasi yang ditetapkan serta pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kata Kunci : transformasi organisasi, kualitatif fenomenologi, *change management strategy*, generasi X Y dan Z, *knowledge management*