

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi ekuilibrium manajemen perubahan, persepsi, serta adaptasi pemangku kepentingan internal terhadap transformasi Digital Trade Finance (DTF) berbasis platform Qlola di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Melalui pendekatan kualitatif eksploratif, data dikumpulkan menggunakan wawancara mendalam terhadap 25 partisipan lintas hierarki (manajerial, operasional, dan TI) serta observasi partisipatif di Trade Processing Center (TPC). Data dianalisis secara tematik dengan menggunakan pisau analisis Force Field Analysis dari Kurt Lewin. Hasil penelitian mengungkap bahwa secara arsitektural, implementasi Qlola sukses mengakselerasi efisiensi Service Level Agreement (SLA) dan mereduksi rasio kesalahan operasional (error rate), yang secara determinan didorong oleh kekuatan pendorong (driving forces) berupa mandat sentralistik (top-down KPI) dari jajaran direksi. Namun demikian, proses ini menciptakan ekuilibrium semu (quasi-stationary equilibrium) akibat kuatnya kekuatan penahan (restraining forces) berupa disfungsi kultural pada masa transisi (parallel run) yang memicu beban kerja ganda (double workload) dan kelelahan operasional ekstrem (burnout). Kelambanan adopsi ekosistem nirkertas (paperless) terbukti tidak berakar pada kegagalan sistem, melainkan pada kendala unlearning process dan sindrom kecemasan audit (audit anxiety) di kalangan staf demografi senior, yang bersikap defensif mempertahankan warkat cetak demi sebuah rasa aman semu. Transisi ini makin diperparah oleh budaya ketergantungan nasabah (segmen UKM) yang menolak portal layanan mandiri (self-service), sehingga mereduksi fungsi petugas cabang menjadi sekadar agen administratif. Penelitian ini merekomendasikan perlunya intervensi sosiologis berupa penetapan titik henti mutlak (hard cut-off point) terhadap dokumen fisik yang diikat dengan jaminan kekebalan audit internal, serta perlunya merekonstruksi paradigma pelayanan prima cabang menjadi "agen edukator digital" bagi nasabah. Kata Kunci: Digital Trade Finance, Manajemen Perubahan, Force Field Analysis, Parallel Run, Audit Anxiety, Bank Rakyat Indonesia.

Kata Kunci: *Digital Trade Finance, Manajemen Perubahan, Force Field Analysis, Parallel Run, Audit Anxiety, Bank Rakyat Indonesia.*

FEB UNDIP