ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji perjalanan transformasi layanan digital di PT BPR Gunung Rizki Pusaka Utama dengan menitikberatkan pada manajemen perubahan sebagai faktor krusial untuk keberhasilan implementasi. Studi ini membahas kesiapan organisasi, keterlibatan kepemimpinan, partisipasi karyawan, serta resistensi terhadap perubahan dalam konteks perbankan mikro. Dengan pendekatan kualitatif dan wawancara mendalam bersama para pemangku kepentingan, penelitian ini menyoroti pentingnya penyelarasan visi strategis dengan tujuan transformasi digital. Penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan seperti keterbatasan keahlian teknologi dan resistensi dari karyawan yang kurang melek teknologi, serta peluang dalam efisiensi biaya dan peningkatan pengalaman pelanggan melalui adopsi digital. Hasil penelitian lebih lanjut menegaskan peran penting kepemimpinan dalam membangun budaya inovasi, menyediakan komunikasi yang konsisten, dan melibatkan karyawan di semua tingkatan untuk secara aktif berkontribusi dalam proses transformasi. Implikasi praktis menunjukkan bahwa pendekatan yang terstruktur dalam pengelolaan perubahan, didukung oleh pelatihan menyeluruh dan inisiatif pemberdayaan karyawan, dapat meningkatkan keberhasilan transformasi digital di lembaga keuangan mikro. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih luas tentang strategi transformasi digital dalam sektor jasa keuangan, khususnya dalam konteks organisasi dengan keterbatasan sumber daya seperti BPR.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Manajemen Perubahan, Lembaga Keuangan Mikro, Kesiapan Organisasi, Kepemimpinan Perubahan, Pemberdayaan Karyawan, Budaya Inovasi.

SEMARANG
FEB UNDIP