

ABSTRAK

“Transformasi Digital” menjadi satu tema utama yang diusung Bank BNI pada tahun 2019. Hal tersebut dilakukan untuk menjawab tantangan atas disrupsi teknologi pada bisnis perbankan. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja bisnis perusahaan, BNI melakukan implementasi transformasi digital. Kredit yang berkualitas merupakan salah satu parameter penting dalam bisnis perbankan. BNI SBK Solo merupakan 1 dari 23 SBK BNI di Indonesia yang fokus pada implementasi transformasi digital untuk mendukung proses bisnis kreditnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana implementasi program transformasi digital dan faktor pendukung dan penghambat implementasi transformasi digital di BNI SBK Solo. Untuk menelaah lebih jauh mengenai kedua hal tersebut, maka dilakukanlah penelitian kualitatif melalui pengumpulan data yang meliputi mempelajari dokumen-dokumen perusahaan, wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian dilakukan validitas data menggunakan teknik triangulasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk transformasi digital di BNI SBK Solo adalah dengan implementasi program Smart-CA, program pemrosesan kredit berbasis digital. Hasil analisis dengan framework 6 unsur yang mendukung implementasi transformasi digital menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital di BNI SBK Solo telah sejalan dengan framework tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti kendala teknologi, perubahan budaya dan kapabilitas, dan komunikasi. Sedangkan, faktor penentu keberhasilan implementasi diantaranya adalah pemimpin yang tepat dan paham digital, persiapan kemampuan karyawan untuk masa depan, mendorong cara kerja baru, peningkatan digital alat kerja sehari-hari, dan komunikasi.

Kata kunci : transformasi digital, implementasi transformasi digital, faktor pendukung implementasi transformasi digital, kepemimpinan transformasional, implementasi kegiatan, unsur pokok keberhasilan transformasi digital

ABSTRACT

“Digital Transformation” became one of the main themes carried by Bank BNI in 2019. This was done to answer the challenges of technology disruption in the banking business. To be able to maintain and improve the company's business performance, BNI implements digital transformation. The quality of credit is one of the most important parameters in the banking business. BNI SBK Solo is 1 of 23 SBK BNI in Indonesia that focuses on implementing digital transformation to support its credit business processes. This research was conducted to measure the extent of the implementation of the digital transformation program in BNI SBK Solo and the supporting and inhibiting factors affecting the implementation of digital transformation at BNI SBK Solo. To examine these two things further, qualitative research was conducted through data collection which included studying company documents, interviews, observations and documentation, then carried out data validity using triangulation techniques. The results obtained in this study indicate that the form of digital transformation at BNI SBK Solo is the implementation of the Smart-CA program, a digital-based credit processing program. The results of the analysis using the 6-element framework that supports the implementation of digital transformation show that the implementation of digital transformation at BNI SBK Solo is in line with the framework. Nevertheless, there are still some obstacles faced such as technological constraints, changes in culture and capabilities, and communication. Meanwhile, the determinants of successful implementation include the right leaders and digital understanding, preparation of employee capabilities for the future, encouraging new ways of working, digital enhancement of daily work tools, and communication.

Keywords : digital transformation, the implementation of digital transformation, factors supporting digital transformation, transformational leadership, policy implementation, key elemets of successful digital tranformation.