

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses transformasi digital di PT BPD DIY tahun 2016 sampai 2018 serta dampaknya terhadap bank. Transformasi digital yang dilakukan merupakan respons untuk tetap kompetitif dan adaptif terhadap perubahan akibat perkembangan teknologi digital yang telah menciptakan disrupsi pada bank. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang proses transformasi digital yang disampaikan oleh Gregory Vial (2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan *desk study*. Wawancara dilakukan kepada informan yang memiliki otoritas dan kompetensi di PT BPD DIY dalam memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan seperti Staf Pengembangan Bisnis Divisi Perencanaan dan Pengembangan, Staf Divisi TI, Pemimpin Kelompok Sekretaris Perusahaan Divisi SDM dan Umum, Staf Divisi Manajemen Risiko dan Kepatuhan dan Staf Divisi Trisuri. *Desk study* dilakukan dengan menelusuri sejumlah dokumen-dokumen atau literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses transformasi digital di PT BPD DIY terdiri dari 6 tahap yaitu Penetapan Strategi Grup, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pengelolaan Risiko, Pengembangan TI, Pengembangan Produk dan Layanan Digital serta Publikasi dan Implementasi Layanan Digital. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam proses transformasi digital seperti butuh waktu untuk penyesuaian dalam mengenalkan produk dan aktivitas layanan digital kepada segmen nasabah yang masih memiliki literasi digital yang rendah, masih terdapatnya keterbatasan ketersediaan sinyal di sejumlah daerah di Provinsi DIY, serta sempat terjadi resistensi pegawai yang berusia lanjut, akan tetapi masih dalam tingkat yang wajar dan bersifat individu. Transformasi digital layanan perbankan yang dilakukan PT BPD DIY tahun 2016-2018 telah memberikan sejumlah dampak positif terhadap bank diantaranya dari segi kinerja keuangan terjadi peningkatan frekuensi jumlah transaksi serta efisiensi biaya bisnis maupun biaya operasional. Selain itu, dari segi layanan perbankan perusahaan, terjadi peningkatan dan percepatan jumlah *flow* perputaran uang serta inovasi dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah baik perorangan, badan usaha, maupun instansi.

Kata Kunci: Disrupsi, Transformasi Organisasi, Transformasi Digital

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe the digital transformation process at PT BPD DIY from 2016 to 2018 and its impacts on the bank. The digital transformation carried out is a response to stay competitive and adaptive to the changes caused by development of digital technology that has created the disruption in banks. This type of research is descriptive qualitative. This research used the Digital Transformation Process theory by Gregory Vial (2019). Data collection was conducted by interviews and desk study. Interviews were conducted with informants who had the authority and competence at PT BPD DIY to providing information needed such as Business Development, Planning and Development Division Staff, Information Technology Division Staff, The Leader of Company Secretary Group Human Resources General Affairs Division, Risk Management and Compliance Division Staff, and Treasury Division Staff. Desk study was carried out by browsing some documents or literatures which were still related to the research. The result showed digital transformation process at PT BPD DIY consisted of six stages that were Group Strategy Setting, Human Resource Development, Risk Management, Information Technology Development, Product and Digital Service Development, Publication and Digital Services Implementation. The result also showed there were several obstacles faced in the digital transformation process, such as taking time to adjust in acquainting the digital services product and activity to customer segments who still had low digital literacy, limited signal availability in some of areas in DIY Province and also the resistance from the elderly employees but still in the low level. The digital transformation of banking services carried out by PT BPD DIY in 2016-2018 has had a positive impact on the bank, including in terms of financial performance, which has increased the frequency of transactions and the efficiency of business costs also operational costs. In addition, in terms of corporate banking services, the increase and acceleration of the circulation of money and innovation in order to meet the needs of customers, both individuals, business entities and agencies.

Keywords: *Disruption, Organizational Transformation, Digital Transformation*