

INTISARI

Evaluasi Strategi Implementasi New Way of Working dalam Proses Perubahan Organisasi terhadap Kinerja PT Bank CITRA BUANA

RM. Ivan Pratama Pranahara

22/501140/PEK/28695

Pentingnya peran bank dalam perekonomian dan mendorong percepatan pertumbuhan industri, Perbankan di Indonesia Bank CITRA BUANA menghadapi persaingan yang ketat pada kategori KBMI 4. Diperlukan Inisiatif transformasi yang bertujuan untuk menyelaraskan desain organisasi Bank CITRA BUANA untuk mendukung strategi bersaing di masa depan. Program NWOW pada Bank CITRA BUANA bertujuan untuk mempersiapkan organisasi di masa depan dan dengan cara kerja baru dalam mendukung sasaran strategis Bank. Proses perubahan pada suatu organisasi merupakan situasi yang kompleks dan melibatkan banyak sumber daya serta menciptakan kondisi ketidakpastian dan ketidakjelasan menyangkut bagaimana selama proses dapat dikelola secara optimal. Dalam proses implementasi NWOW pada Bank CITRA BUANA menunjukkan respons hasil kinerja yang berbeda dari setiap segmen yang di indikasi dari keberhasilan capaian kinerja akhir tahun. Sebagai bagian komitmen transformasi menarik untuk melihat bagaimana proses perubahan yang terjadi pada setiap tahapan proses transformasi Bank CITRA BUANA.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menganalisis data primer hasil dari wawancara serta kuesioner yang dilakukan kepada manajemen serta pihak yang terdampak program transformasi. Informasi yang ada di analisa menggunakan teori Manajemen Perubahan dan pengukuran *Change Readiness Index* (CRI) melalui parameter *Awareness, Desire, Knowledge, Ability, dan Reinforcement* (ADKAR). Hasil penelitian menunjukkan di segmen Corporate Enterprise dan Commercial nilai CRI di bawah standar 4 serta terdapat tantangan signifikan dalam adaptasi karyawan terhadap perubahan. Implementasi NWOW di Segmen Corporate dan Enterprise tidak efektif di terapkan mengacu pada tingginya tantangan yang dihadapi. Hal ini mencakup seperti resistensi terhadap perubahan, penyebaran informasi yang tidak merata, dan penyesuaian dalam struktur organisasi. Segmen Commercial memiliki struktur yang lebih kompleks dan tersebar, membuat penyebaran informasi dan implementasi perubahan lebih menantang. Keterbatasan Komunikasi dan Pelatihan yang dilakukan belum cukup intensif untuk memastikan tidak meratanya pemahaman dan keterampilan karyawan yang dibutuhkan untuk menerapkan perubahan. Untuk meningkatkan keefektifan manajemen perubahan beberapa strategi yang dapat diusulkan adalah peningkatan komunikasi dan sosialisasi, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan serta penguatan insentif dan penghargaan.

Keywords : ADKAR Change Management, Change Readiness Indeks, Manajemen Perubahan, Manajemen Strategi, Perbankan, Tranformasi, Strategi Transformasi

ABSTRACT

Evaluasi Strategi Implementasi New Way of Working dalam Proses Perubahan Organisasi terhadap Kinerja PT Bank CITRA BUANA

RM. Ivan Pratama Pranahara
22/501140/PEK/28695

The important role of banks in the economy and encouraging accelerated industrial growth, Banking in Indonesia Bank The NWOW program at Bank CITRA BUANA aims to prepare the organization for the future and with new ways of working to support the Bank's strategic goals. The process of change in an organization is a complex situation and involves many resources and creates conditions that occur and uncertainty regarding how the process can be managed optimally. In the process of implementing NWOW at Bank As part of the transformation commitment, it is interesting to see how the change process occurs at each stage of Bank CITRA BUANA's transformation process.

This research uses a qualitative descriptive method by analyzing primary data from interviews and questionnaires conducted with management and parties affected by the transformation program. The information is analyzed using Change Management theory and Change Readiness Index (CRI) measurement through the Awareness, Desire, Knowledge, Ability and Reinforcement (ADKAR) parameters. The research results show that in the Corporate Enterprise and Commercial segments the CRI value is below standard 4 and there are significant obstacles in employee adaptation to change. The implementation of NWOW in the Corporate and Enterprise Segments was not implemented effectively due to the high challenges faced. This includes resistance to change, uneven distribution of information, and adjustments in organizational structures. The Commercial segment has a more complex and dispersed structure, making information dissemination and change implementation more challenging. Limited Communication and Training carried out is not intensive enough to ensure that there is an uneven distribution of employee understanding and skills needed to implement change. to increase management effectiveness, several strategies that can be proposed are improved communication and socialization, training and development for sustainable change and strengthening incentives and rewards.

Keywords: ADKAR Change Management, Banking, Change Readiness Index, Change Management, Management Strategy, Transformation, Transformation Strategy