

INTISARI

Penelitian ini menjelaskan tentang strategi manajemen perubahan untuk mengatasi resistansi pegawai terhadap implementasi *Integrated Credit Document Management System* (ICDMS) di Bank ABCD. Resistansi dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan karakteristik dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) digunakan untuk menilai faktor *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* dalam penerimaan dan penggunaan ICDMS. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam kepada tiga belas responden yang merupakan pegawai *Wholesale Credit Operations Group* Bank ABCD. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode *Focus Group Discussion* dan analisis dokumen untuk memberikan data yang komprehensif dalam rangka penyusunan strategi manajemen perubahan yang tepat. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini mampu memetakan kelompok resistans, faktor yang menjadi *concern*, serta memitigasi spesifik yang dapat dilakukan untuk setiap kelompoknya. Lebih lanjut, penelitian ini juga memberikan perencanaan jangka pendek untuk akselerasi program dan arahan strategis bagi manajemen demi terwujudnya sistem pengelolaan dokumen perkreditan yang terintegrasi.

Kata Kunci : Resistansi, UTAUT Model, Manajemen Perubahan, DMS, Dokumen Kredit

ABSTRACT

This research explains change management strategies to overcome employee resistance to implementing the Integrated Credit Document Management System (ICDMS) at ABCD Bank. The resistance in this study is analyzed based on the characteristics and factors that influence it. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model was used to assess the Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions factors in the acceptance and use of ICDMS. This research was conducted using a qualitative approach through in-depth interviews with thirteen respondents who are employees of the Wholesale Credit Operations Group of ABCD Bank. In addition, this research employs the Focus Group Discussion method and document analysis to provide comprehensive data for developing the right change management strategy. Based on the study's results, this research can identify the resistance groups, factors of concern, and specific mitigations that can be implemented for each group. Furthermore, this research provides short-term planning for program acceleration and strategic direction for management to realize an integrated credit document management system.

Keywords : Resistance, UTAUT Model, Change Management, DMS, Credit Document