

## INTISARI

Perusahaan menghadapi lingkungan eksternal yang memengaruhi operasi perusahaan, antara lain meliputi tingkat persaingan, perubahan kebutuhan pelanggan. Untuk itu dibutuhkan suatu bentuk organisasi yang bersifat adaptif sehingga dapat merespon setiap perubahan faktor-faktor lingkungan eksternal. PT Bank XYZ merupakan salah satu bank yang memiliki jaringan distribusi secara nasional maupun internasional yang melayani semua segmen nasabah. Kebutuhan akan merespon lebih cepat setiap perubahan lingkungan eksternal serta mempertimbangkan jaringan distribusi yang luas, maka salah satu inisiatif strategis adalah melakukan perubahan organisasi dengan tujuan untuk memperkuat jaringan distribusi serta melakukan regionalisasi bisnis di wilayah, yang sebelumnya lebih berorientasi *head office centric*.

Analisis perubahan organisasi menggunakan beberapa aspek meliputi aspek struktur organisasi, aspek perilaku atau budaya, aspek strategi dan dengan menambahkan aspek komunikasi internal. Penelitian ini memfokuskan pada penerapan keempat aspek tersebut agar menghasilkan perubahan organisasi yang efektif.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara kepada para narasumber yang terdiri atas level *vice president* sampai dengan *level* manajer yang selama ini terlibat langsung dalam proses perubahan organisasi terutama pada kredit segmen SME. Teknik wawancara menggunakan daftar pertanyaan semi terstruktur yang mencakup keempat aspek penelitian. Hasil wawancara dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan informasi aktual mengenai perubahan organisasi pada Bank XYZ.

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat kesimpulan bahwa secara umum perubahan organisasi Bank XYZ telah berjalan cukup efektif. Perubahan organisasi telah mendorong penguatan bisnis di wilayah melalui pemberian kewenangan yang lebih luas dalam mengembangkan bisnis sesuai dengan karakteristik maupun potensi di masing-masing wilayah.

Hasil penelitian ini juga menyarankan agar Bank XYZ mempertegas aspek pembagian tugas dan rantai komando antara unit pembina segmen, termasuk aspek *performance system*, serta peningkatan aspek kompetensi sumber daya pengelola kredit segmen SME.

Kata kunci: perubahan organisasi, struktur organisasi, aspek perilaku/budaya, aspek strategi, komunikasi internal.

## ABSTRACT

*A company faces the external environment which influences the operation of the company, such as competition level, the change of customer's need. Therefore, an adaptive organization is needed in order to respond to every change of external environment factors. XYZ Bank Incorporation is one of the banks having national or international distribution network which serves every segment of the client. The need to respond will be faster for every change of external environment and so will the need to consider the wide distribution network, therefore, one of the strategic initiatives is to do organizational change in order to strengthen the distribution network as to do business regionalization in the region whose previous orientation was on the head office centric.*

*The analysis of organizational change applied some aspects namely external aspect, organizational structure aspect, behavior or cultural aspect, and aspect of strategy and some internal communication aspects. This research focused on the implementation of four aspects to result in effective organizational change.*

*This research used the interview technique to the informants starting from vice president level to manager level as long as they involved directly in the process of organizational change especially on SME charge account segment. The technique of interview applied semi-structural question list including four aspects of the research. The result of the interview was analyzed using the descriptive approach to obtain actual information regarding the organizational change in XYZ Bank, especially on SME charge account segment.*

*Based on the result of the interview, it can be concluded that generally, the organizational change of XYZ Bank has run well enough. The organizational change as pushed the business reinforcement in the region through granting wider authority in developing the business based on the characteristics or the potential of each region.*

*The result of the research also suggested that XYZ Bank can confirm the aspect of task division and the chain of the command among the units of segment developer, involving aspect of performance system as well the increase of natural resource competence aspect for the administrator of SME charge account segment.*

*Keywords: organizational change, organization structure, behavior or culture, strategy, internal communication.*