

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan kinerja cabang dalam meningkatkan produktivitas dan volume transaksi Electronic Data Capture (EDC) di PT Bank Rakyat Indonesia. Fokus utama penelitian terletak pada pemahaman mendalam terhadap praktik manajerial, kendala teknis dan operasional, serta peran sumber daya manusia dalam konteks geografis yang berbeda, yakni wilayah urban, suburban, dan rural. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 18 informan, yang terdiri dari manajer cabang, staf operasional, dan merchant pengguna EDC di tiga wilayah representatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja cabang sangat dipengaruhi oleh kesesuaian strategi dengan kondisi lokal. Di wilayah urban, strategi difokuskan pada optimalisasi volume transaksi dan integrasi sistem digital; di wilayah suburban, penekanan diberikan pada edukasi merchant dan perluasan akseptansi EDC; sedangkan di wilayah rural, tantangan utama terletak pada keterbatasan infrastruktur dan literasi teknologi. Faktor internal seperti pelatihan SDM, insentif, dan budaya kerja adaptif terbukti berperan penting, sedangkan faktor eksternal seperti dukungan jaringan, karakteristik nasabah, dan kebijakan lokal turut membentuk dinamika pemanfaatan EDC. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperluas pemahaman tentang manajemen kinerja berbasis kontekstual serta memberikan rekomendasi strategis bagi institusi perbankan dalam mengembangkan kebijakan pengelolaan EDC yang lebih efektif. Implikasi praktis juga ditujukan bagi pengambil kebijakan di tingkat cabang dan pusat dalam merancang intervensi yang sesuai dengan kebutuhan wilayah operasional.

**Kata kunci:** *Electronic Data Capture (EDC)*, manajemen kinerja cabang, produktivitas, perbankan, strategi kontekstual.

SEMARANG  
FEB UNDIP