ABSTRAK

Transformasi digital mengubah layanan perbankan sekaligus menuntut perubahan peran sumber daya manusia. Bank Rakyat Indonesia telah mengubah peran Account Officer (AO) menjadi Relationship Manager (RM) agar pegawai tidak hanya mengelola kredit, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang, memahami kebutuhan nasabah, dan menawarkan solusi keuangan berbasis data. Namun, sebagian RM belum memanfaatkan BRISPOT secara optimal dan masih menerapkan pola kerja yang berorientasi pada kredit. Penelitian ini bertujuan memahami pengalaman RM dalam menjalani transformasi peran, memanfaatkan BRISPOT dan teknologi digital, menyesuaikan cara kerja dan hubungan dengan nasabah, serta mendukung kinerja cabang dan daya saing BRI.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis. Data diperoleh melalui wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap 15 informan pada kantor cabang dan kantor cabang pembantu BRI di wilayah Palembang yang dipilih secara purposif. Data dianalisis melalui pembacaan transkrip, identifikasi pernyataan penting, pengelompokan unit makna, penyusunan tema, dan penarikan esensi pengalaman. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi dan pemeriksaan kembali kepada informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi AO menjadi RM memperluas tanggung jawab ke pengelolaan hubungan, dana, transaksi, ekosistem, dan kebutuhan nasabah. BRISPOT mendukung akses data, pemantauan portofolio, penyusunan pipeline, dan percepatan pelayanan, tetapi manfaatnya belum optimal karena kendala sistem dan perbedaan kemampuan digital. Transformasi tersebut mendorong kerja kolaboratif, pelayanan yang berorientasi pada nasabah, dan peningkatan kinerja cabang. Penelitian menyimpulkan bahwa keunggulan bersaing BRI terbentuk melalui keterpaduan kompetensi RM, hubungan nasabah, teknologi yang andal, kolaborasi antarunit, serta coaching dan mentoring. Temuan ini mengimplikasikan perlunya standardisasi peran, pelatihan sesuai kebutuhan, penyempurnaan BRISPOT, dan evaluasi kinerja yang mencakup kualitas hubungan nasabah.

Kata kunci: transformasi peran; Relationship Manager; BRISPOT; perbankan digital; keunggulan bersaing.

SEMARANG
FEB UNDIP