ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perubahan organisasi dan perannya dalam mendorong pertumbuhan kredit pada Direktorat Commercial Banking PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis untuk memahami pengalaman dan pemaknaan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan bisnis dan kredit setelah perubahan organisasi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap 13 informan yang dipilih secara purposive dari Commercial & SME Business Solution Group, Small & Medium Business Group, dan Commercial Business Group, serta didukung observasi non-partisipan dan dokumentasi. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi, sedangkan analisis dilakukan dengan model interaktif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan organisasi tidak bekerja secara langsung terhadap pertumbuhan kredit, melainkan melalui perubahan cara organisasi menjalankan bisnis. Perubahan struktur dan segmentasi membentuk spesialisasi fungsi dan kewenangan yang kemudian diterjemahkan ke dalam proses bisnis, strategi kredit, pengelolaan pipeline, monitoring, digitalisasi, pengelolaan risiko, kepemimpinan dan kesiapan SDM, serta penyesuaian KPI dan akuntabilitas. Pola pertumbuhan juga berbeda antarsegmen: Small lebih menekankan selektivitas dan kualitas kredit, Medium menonjolkan spesialisasi serta penguatan pipeline dan ekspansi yang lebih terarah, sedangkan Commercial menekankan percepatan proses dan pertumbuhan yang lebih agresif. Secara keseluruhan, perubahan organisasi mendukung pertumbuhan kredit yang lebih fokus, selektif, dan berkualitas apabila disertai koordinasi yang efektif, kesiapan SDM, dukungan digital, dan pengendalian risiko yang prudent.

Kata kunci: Commercial Banking, Fenomenologi, Perubahan Organisasi, Pertumbuhan Kredit, Proses Bisnis, Risiko Kredit

FEB UNDIP