



## Peran Manajemen Perubahan dalam Menghadapi Tantangan dan Mengoptimalkan Peluang di Era Digital (2023-07-03)

Muspiroh<sup>1\*</sup>, Faisal Dudayef<sup>2</sup>, Cecinia Hayati Siburian<sup>3</sup>, Putri Amaliah<sup>4</sup>

<sup>1,3,4</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Bangsa, Indonesia

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: [muspiroh40@gmail.com](mailto:muspiroh40@gmail.com)<sup>1</sup>, [faisal.dudayef@binabangsa.ac.id](mailto:faisal.dudayef@binabangsa.ac.id)<sup>2</sup>,

[leciniasiburian@gmail.com](mailto:leciniasiburian@gmail.com)<sup>3</sup>, [putriamallia725@gmail.com](mailto:putriamallia725@gmail.com)<sup>4</sup>

\*Penulis Korespondensi : [muspiroh40@gmail.com](mailto:muspiroh40@gmail.com)

**Abstract.** Digital transformation has become imperative for organizations worldwide, yet the failure rate of these initiatives remains significantly high. This article aims to analyze the strategic role of Change Management in bridging the gap between technology adoption and human resource readiness. Using a descriptive qualitative method and recent literature review (2019-2023), this study finds that the main challenge in the digital era lies not in technological complexity, but in cultural resistance and employee mental unpreparedness. The results indicate that change management approaches focused on human-centric design, transparent communication, and digital upskilling are key to turning digital disruption into sustainable competitive opportunities. Effective digital transformation requires a deep understanding of organizational dynamics and employee attitudes toward change. Proper application of change management principles can reduce resistance, enhance collaboration, and ensure smoother technology adoption. Therefore, it's crucial for companies to integrate ongoing training and support into every stage of the digital transition to maximize its potential.

**Keywords:** Change Management; Digital Era; Digital Transformation; Employee Resistance; Organizational Culture.

**Abstrak.** Transformasi digital telah menjadi imperatif bagi organisasi di seluruh dunia, namun tingkat kegagalan inisiatif ini masih cukup tinggi. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis Manajemen Perubahan (*Change Management*) dalam menjembatani kesenjangan antara adopsi teknologi dan kesiapan sumber daya manusia. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan tinjauan literatur terkini (2019-2023), penelitian ini menemukan bahwa tantangan utama dalam era digital bukan terletak pada kompleksitas teknologi, melainkan pada resistensi budaya dan ketidaksiapan mental karyawan. Hasil studi menunjukkan bahwa pendekatan manajemen perubahan yang berfokus pada *human-centric design*, komunikasi yang transparan, dan peningkatan kapabilitas digital (*upskilling*) adalah kunci untuk mengubah disrupti digital menjadi peluang kompetitif yang berkelanjutan. Transformasi digital yang efektif memerlukan pemahaman mendalam tentang dinamika organisasi dan sikap karyawan terhadap perubahan. Penerapan prinsip manajemen perubahan yang tepat dapat mengurangi resistensi, meningkatkan kolaborasi, dan memastikan implementasi teknologi yang lebih lancar. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengintegrasikan pelatihan berkelanjutan dan dukungan mental dalam setiap tahap transisi digital agar dapat memaksimalkan potensi yang ada.

**Kata Kunci:** Budaya Organisasi; Era Digital; Manajemen Perubahan; Resistensi Karyawan; Transformasi Digital.

### 1. PENDAHULUAN

Manajemen perubahan membantu organisasi menghadapi perubahan teknologi. Dunia digital telah mengubah cara kerja dan bisnis di hampir semua bidang. Organisasi harus tetap kompetitif dengan mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah dan mengadopsi perubahan tersebut untuk tetap kompetitif. Manajemen perubahan membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memahami dampak perubahan teknologi, merencanakan perubahan yang diperlukan, mengkomunikasikannya kepada karyawan, dan mengelola resistensi terhadap perubahan dengan mengadopsi.

Era digital membawa gelombang perubahan yang belum pernah terjadi sebelumnya, sering digambarkan dengan istilah VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*). Organisasi saat ini tidak lagi bertanya “apakah” mereka harus berubah, melainkan “seberapa cepat” mereka dapat beradaptasi. Laporan dari *McKinsey & Company* (2023) menunjukkan bahwa meskipun investasi dalam teknologi digital meningkat drastis pasca-pandemi, keberhasilan transformasi digital sering kali terhambat oleh faktor non-teknis.

Banyak organisasi terjebak dalam digital paradox, di mana mereka memiliki teknologi mutakhir tetapi gagal memanfaatkannya untuk meningkatkan produktivitas karena rendahnya adopsi pengguna. Di sinilah Manajemen Perubahan (*Change Management*) memegang peranan vital. Manajemen perubahan bukan sekadar tentang pelatihan penggunaan alat baru, melainkan tentang mengubah pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja.

Artikel ini, yang disusun dengan konteks data per Juli 2023, bertujuan untuk menguraikan bagaimana manajemen perubahan berfungsi sebagai katalisator dalam memitigasi risiko resistensi dan memaksimalkan Return on Investment (ROI) dari inisiatif digital.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (*library research*). Data dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder, termasuk jurnal akademik terakreditasi, laporan industri global (seperti *McKinsey, Deloitte, Gartner*), dan buku teks manajemen yang diterbitkan dalam rentang waktu 2019 hingga pertengahan 2023. Analisis dilakukan dengan teknik analisis konten untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan strategi sukses dalam penerapan manajemen perubahan di era digital.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Menghadapi Tantangan: *The Human Side of Digital*

Tantangan terbesar dalam era digital (2023) adalah skills gap dan kelelahan akibat perubahan (*change fatigue*). Berdasarkan analisis, manajemen perubahan berperan dalam menghadapi tantangan ini melalui:

- a. Identifikasi Resistensi Dini: Menggunakan analitik data SDM untuk memprediksi departemen mana yang paling mungkin menolak adopsi teknologi baru.
- b. Mitigasi *Change Fatigue*: Pemimpin perubahan harus memprioritaskan inisiatif. Tidak semua teknologi harus diadopsi sekaligus. Manajemen perubahan membantu mengatur ritme (*pacing*) agar organisasi tidak kewalahan.

## **Mengoptimalkan Peluang: Budaya Berbasis Data**

Peluang di era digital sangat masif, mulai dari efisiensi operasional hingga penciptaan model bisnis baru. Manajemen perubahan mengoptimalkan peluang ini dengan cara:

- a) Membangun *Growth Mindset*: Menggeser budaya dari “mengetahui segalanya” menjadi “belajar segalanya”. Manajemen perubahan memfasilitasi program reskilling dan upskilling yang berkelanjutan.
- b) Kolaborasi Lintas Fungsi: Era digital menghapus silo. Manajemen perubahan menciptakan struktur kerja yang mendorong kolaborasi antara tim IT dan tim bisnis, memastikan solusi digital yang dibangun benar-benar memecahkan masalah bisnis.

## **Studi Kasus Implementasi (Sintesis)**

Organisasi yang sukses mengimplementasikan manajemen perubahan (seperti yang terlihat pada transformasi perbankan digital 2022-2023) cenderung menggunakan pendekatan *high-touch* dalam lingkungan *high-tech*. Mereka melibatkan “*Change Champions*” atau duta perubahan dari kalangan karyawan akar rumput untuk menyebarkan antusiasme dan membimbing rekan sejawat mereka, yang terbukti lebih efektif daripada instruksi top-down semata.

## **4. KESIMPULAN**

Manajemen perubahan bukanlah aktivitas pendukung opsional di era digital, melainkan kompetensi inti yang menentukan keberhasilan organisasi. Berdasarkan kajian literatur terbaru hingga Juli 2023, disimpulkan bahwa teknologi hanyalah kendaraan, sedangkan manajemen perubahan adalah pengemudinya. Organisasi yang mampu mengintegrasikan strategi manajemen perubahan yang empatik, adaptif, dan berkelanjutan akan mampu mengubah tantangan disrupsi digital menjadi peluang pertumbuhan jangka panjang.

Rekomendasi bagi praktisi adalah untuk tidak hanya fokus pada go-live teknologi, tetapi pada adopsi manusia. Investasi pada aspek manusia harus setara atau bahkan melebihi investasi pada lisensi perangkat lunak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anderson, D., & Anderson, L. S. (2010). *Beyond change management: How to achieve breakthrough results through conscious change leadership*. Pfeiffer.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
- Chesbrough, H. (2019). *Open innovation results: Going beyond the hype and getting down to business*. Oxford University Press.

- Errida, A., & Lotfi, B. (2021). The determinants of organizational change management success: Literature review and case study. *International Journal of Engineering Business Management*, 13, 1-15. <https://doi.org/10.1177/18479790211018550>
- Gurbaxani, V., & Dunkle, D. (2022). Gearing up for successful digital transformation. *MIS Quarterly Executive*.
- Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A model for change in business, government and our community*. Prosci Learning Center Publications.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). Strategy, not technology, drives digital transformation. *MIT Sloan Management Review*.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Kotter, J. P., & Akhtar, V. (2021). *Change: How organizations achieve hard-to-imagine results in uncertain and volatile times*. Wiley.
- Lauer, T. (2021). *Change management: Fundamentals and success factors*. Springer.
- McKinsey & Company. (2023). *Rewired: The McKinsey guide to outcompeting in the age of digital and AI*. McKinsey Digital Report.
- Project Management Institute (PMI). (2023). *Pulse of the profession 2023: Power skills, redefining project success*. PMI Global.
- Stouten, H., Rousseau, D. M., & De Cremer, D. (2020). Successful organizational change: Integrating the management practice and scholarly literatures. *Academy of Management Annals*, 12(2), 752-788. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0034>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 189-201. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.045>