

## PENGARUH TEKNOLOGI TERHADAP PROSES DAN KEBERHASILAN MANAJEMEN PERUBAHAN

Rizki Saputra<sup>1</sup>, Dwi Astuti<sup>2</sup>

Manajemen Perubahan, Universitas Pelita Bangsa, Bekasi

E-mail: \* [rizkisaputra.040105@gmail.com](mailto:rizkisaputra.040105@gmail.com)<sup>1</sup>, [Dwiastuti@pelitabangsa.ac.id](mailto:Dwiastuti@pelitabangsa.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh perkembangan teknologi yang pesat terhadap dinamika manajemen perubahan dalam berbagai jenis organisasi dan sektor industri. Mengingat pervasifnya integrasi teknologi dalam operasional bisnis modern, pemahaman mengenai bagaimana inovasi digital ini membentuk proses dan menentukan keberhasilan inisiatif perubahan organisasi menjadi semakin krusial. Melalui penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif yang didukung oleh studi literatur komprehensif, penelitian ini mengeksplorasi peran multifaset teknologi dalam konteks perubahan organisasi. Kajian ini menginvestigasi bagaimana teknologi dapat berfungsi sebagai katalisator yang mempercepat kebutuhan dan urgensi perubahan, sebagai alat manajerial yang memfasilitasi perencanaan, implementasi, dan komunikasi perubahan, serta mengidentifikasi tantangan-tantangan yang mungkin timbul akibat adopsi teknologi dalam konteks transformasi organisasi. Hasil pembahasan dari analisis literatur menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi yang strategis dan tepat guna memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan efisiensi tahapan-tahapan proses perubahan, memfasilitasi kolaborasi dan komunikasi yang lebih efektif di antara para pemangku kepentingan, serta secara substansial memperbesar kemungkinan keberhasilan implementasi perubahan organisasi secara keseluruhan. Implikasi dari temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi para pemimpin dan praktisi manajemen perubahan dalam memanfaatkan potensi teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan transformasi organisasi di era digital ini.

### Kata kunci

**Manajemen Perubahan, Teknologi, Transformasi Organisasi, Studi Literatur, Pendekatan Kualitatif**

### ABSTRACT

*This article aims to deeply analyze the influence of rapid technological developments on the dynamics of change management in various types of organizations and industry sectors. Given the pervasive integration of technology in modern business operations, understanding how these digital innovations shape processes and determine the success of organizational change initiatives is becoming increasingly crucial. Through the use of a descriptive qualitative approach supported by a comprehensive literature review, this study explores the multifaceted role of technology in the context of organizational change. This study investigates how technology can function as a catalyst that accelerates the need and urgency of change, as a managerial tool that facilitates the planning, implementation, and communication of change, and identifies challenges that may arise due to technology adoption in the context of organizational transformation. The results of the discussion of the literature analysis indicate that the strategic and appropriate use of technology has significant potential to increase the efficiency of the stages of the change process, facilitate more effective collaboration and communication among stakeholders, and substantially increase the likelihood of successful implementation of organizational change as a whole. The implications of*

**Keywords**

*these findings provide valuable insights for leaders and change management practitioners in optimally utilizing the potential of technology to achieve organizational transformation goals in this digital era.*

***Change Management, Technology, Organizational Transformation, Literature Study, Qualitative Approach.***

## 1. PENDAHULUAN

Dalam lanskap kehidupan modern dan ekosistem aktivitas bisnis yang semakin terdigitalisasi, teknologi telah bertransformasi menjadi sebuah elemen integral yang meresapi hampir setiap aspek operasional dan strategis organisasi. Di tengah lingkungan bisnis yang ditandai dengan perubahan yang serba cepat dan persaingan yang semakin intensif, kemampuan sebuah organisasi untuk merespons perubahan secara adaptif, cepat, dan efektif bukan lagi menjadi sebuah pilihan, melainkan sebuah imperatif untuk kelangsungan hidup dan keberhasilan jangka panjang. Dalam konteks ini, manajemen perubahan muncul sebagai sebuah pendekatan sistematis yang krusial, dirancang untuk membimbing organisasi melalui proses transisi yang terstruktur dari kondisi operasional saat ini menuju kondisi masa depan yang diinginkan, seringkali dipicu oleh berbagai faktor internal maupun eksternal.

Teknologi memegang peranan yang semakin signifikan dalam memfasilitasi dan membentuk dinamika perubahan organisasi. Perannya tidak lagi terbatas sebagai sekadar alat bantu operasional, melainkan telah berkembang menjadi pendorong utama (driver) yang memicu kebutuhan akan perubahan, sekaligus menjadi instrumen implementasi yang esensial dalam mewujudkan transformasi yang direncanakan. Inovasi teknologi yang berkelanjutan menciptakan peluang baru, menghadirkan tantangan disruptif, dan mengubah ekspektasi pelanggan, yang pada gilirannya memaksa organisasi untuk terus beradaptasi dan berevolusi agar tetap relevan dan kompetitif.

Lebih lanjut, gelombang Revolusi Industri 4.0 dan fenomena transformasi digital secara eksponensial mempertegas urgensi adopsi teknologi dalam konteks manajemen perubahan. Transformasi digital bukan hanya sekadar mengintegrasikan teknologi baru ke dalam proses yang sudah ada, tetapi juga melibatkan perubahan fundamental dalam model bisnis, budaya organisasi, dan interaksi dengan para pemangku kepentingan. Organisasi yang menunjukkan kelambanan dalam beradaptasi dan mengadopsi teknologi berisiko tinggi untuk tertinggal dalam persaingan pasar yang semakin ketat dan kehilangan relevansi di hadapan para pesaing yang lebih gesit dan inovatif.

Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana teknologi dapat secara efektif mendukung dan mempercepat proses perubahan organisasi, serta bagaimana mengelola tantangan yang mungkin timbul dalam implementasinya, menjadi suatu keharusan yang krusial dalam konteks manajemen modern dan strategi organisasi di era digital ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara komprehensif peran dan pengaruh teknologi dalam dinamika manajemen perubahan organisasi, mengidentifikasi peluang dan tantangan yang terkait, serta merumuskan implikasi praktis bagi para pemimpin dan praktisi manajemen perubahan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi pustaka. Sumber data berasal dari jurnal ilmiah, buku, dan laporan penelitian yang

relevan dengan topik. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi pola-pola umum dari berbagai literatur untuk merumuskan peran teknologi dalam konteks manajemen perubahan. Manajemen Perubahan merujuk pada proses perencanaan, implementasi, dan pengawasan terhadap perubahan yang terjadi dalam organisasi. Menurut Kotter (1996), ada delapan langkah utama dalam proses perubahan yang efektif, termasuk menciptakan urgensi, membentuk koalisi yang kuat, dan memperkuat perubahan dalam budaya organisasi. Model lainnya seperti ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement) dari Prosci memberikan pendekatan yang lebih berfokus pada individu dalam menghadapi perubahan. Pemahaman terhadap model-model ini penting untuk merancang strategi perubahan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Peran Teknologi dalam Organisasi Teknologi informasi telah menjadi tulang punggung bagi sebagian besar aktivitas organisasi. Teknologi memungkinkan otomatisasi proses, pengambilan keputusan berbasis data, serta kolaborasi lintas departemen dan geografis. Dalam konteks globalisasi, teknologi juga memungkinkan organisasi untuk memperluas jangkauan pasar dan mengakses sumber daya yang lebih luas.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Teknologi sebagai Katalisator Perubahan**

Mendorong Inovasi dan Model Bisnis Baru Inovasi teknologi secara inheren berfungsi sebagai kekuatan disruptif yang sering kali menjadi pemicu utama perubahan dalam lanskap organisasi modern. Adopsi teknologi cloud computing, misalnya, tidak hanya menawarkan fleksibilitas dan efisiensi operasional yang signifikan melalui akses data dan aplikasi dari mana saja, tetapi juga memaksa organisasi untuk memikirkan kembali infrastruktur TI tradisional mereka, model keamanan data, dan bahkan cara tim berkolaborasi. Pergeseran ke cloud sering kali menuntut perubahan dalam proses kerja, pengembangan keterampilan baru bagi karyawan, dan penyesuaian kebijakan organisasi terkait akses dan keamanan data. Lebih lanjut, perkembangan pesat dalam kecerdasan buatan (AI) dan Internet of Things (IoT) telah merevolusi secara fundamental cara organisasi mengelola operasi inti dan berinteraksi dengan pelanggan mereka.

AI memungkinkan otomatisasi tugas-tugas kompleks, analisis data dalam skala besar untuk pengambilan keputusan yang lebih cerdas, dan personalisasi pengalaman pelanggan pada tingkat yang belum pernah terjadi sebelumnya. Sementara itu, IoT menghubungkan perangkat fisik, memungkinkan pengumpulan data real-time dan kontrol proses yang lebih efisien, yang berdampak pada rantai pasokan, manajemen inventaris, dan pemeliharaan prediktif. Adopsi teknologi teknologi ini seringkali memerlukan perubahan mendasar dalam proses bisnis, struktur organisasi, dan pengembangan kapabilitas baru di bidang analisis data, rekayasa AI, dan keamanan siber. Selain itu, kemunculan dan popularitas teknologi digital telah secara langsung mendorong lahirnya model bisnis yang inovatif, seperti ekonomi berbagi (sharing economy) yang difasilitasi oleh platform digital (misalnya, Airbnb, Uber) dan berbagai layanan digital berbasis subscription atau on-demand (misalnya, Netflix, Spotify). Model-model bisnis baru ini menantang model tradisional dan memaksa organisasi yang sudah mapan untuk mengevaluasi kembali proposisi nilai, target pasar, dan strategi kompetitif mereka. Respons terhadap perubahan model bisnis ini seringkali memerlukan transformasi organisasi yang signifikan, termasuk restrukturisasi departemen,

pengembangan produk dan layanan digital baru, dan perubahan dalam strategi pemasaran dan distribusi.

### 3.2 Teknologi sebagai Alat Implementasi Perubahan

Meningkatkan Efisiensi dan Kolaborasi Setelah organisasi mengidentifikasi kebutuhan untuk berubah dan merumuskan strategi baru, teknologi memainkan peran krusial sebagai alat yang memfasilitasi implementasi perubahan tersebut. Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dan Customer Relationship Management (CRM) adalah contoh klasik bagaimana teknologi dapat mendukung proses perubahan dengan menyentralisasi dan menyederhanakan manajemen data lintas fungsi organisasi, mulai dari keuangan dan sumber daya manusia hingga penjualan dan pemasaran. Implementasi sistem ERP dan CRM seringkali memerlukan perubahan signifikan dalam proses bisnis yang ada, integrasi berbagai departemen, dan pelatihan karyawan untuk mengadopsi sistem baru. Keberhasilan implementasi ini dapat menghasilkan peningkatan efisiensi operasional, pengurangan kesalahan manual, visibilitas data yang lebih baik, dan peningkatan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih terpersonalisasi dan responsif. Selain itu, platform kolaborasi digital seperti Microsoft Teams, Slack, dan Zoom telah menjadi alat yang sangat berharga dalam mengelola perubahan organisasi, terutama dalam konteks model kerja yang semakin fleksibel dan tersebar (remote work).

Platform platform ini memfasilitasi komunikasi real-time, berbagi informasi, koordinasi tim, dan pengelolaan proyek perubahan secara efektif, terlepas dari lokasi geografis anggota tim. Dalam proses manajemen perubahan, alat kolaborasi ini dapat digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai inisiatif perubahan, mengumpulkan umpan balik dari karyawan, memfasilitasi diskusi dan pemecahan masalah, serta melacak kemajuan implementasi. Kemampuan untuk berkomunikasi dan berkolaborasi secara efisien sangat penting untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan dan memastikan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan.

### 3.3 Tantangan Integrasi Teknologi dalam Perubahan

Mengatasi Resistensi dan Biaya Meskipun potensi manfaat integrasi teknologi dalam manajemen perubahan sangat besar, organisasi juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang perlu dikelola secara efektif. Salah satu tantangan utama adalah resistensi karyawan terhadap adopsi teknologi baru. Resistensi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk ketakutan akan kehilangan pekerjaan, kurangnya kepercayaan pada kemampuan diri untuk menguasai teknologi baru, kekhawatiran akan perubahan rutinitas kerja, atau kurangnya pemahaman mengenai manfaat teknologi bagi diri mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan. Mengatasi resistensi ini memerlukan strategi manajemen perubahan yang sensitif dan partisipatif, termasuk komunikasi yang transparan, pelibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan terkait teknologi, dan penyediaan dukungan serta pelatihan yang memadai.

Tantangan lain yang signifikan adalah biaya yang terkait dengan akuisisi, implementasi, dan pemeliharaan teknologi baru. Investasi awal dalam perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur TI dapat menjadi sangat besar, dan organisasi perlu melakukan analisis biaya-manfaat yang cermat untuk memastikan bahwa investasi tersebut sepadan dengan potensi keuntungan strategis dan operasional. Selain biaya langsung, organisasi juga perlu mempertimbangkan biaya tidak langsung seperti waktu yang dibutuhkan untuk implementasi, potensi gangguan operasional selama transisi, dan biaya pelatihan karyawan. Lebih lanjut, kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai teknologi baru di kalangan manajemen dan karyawan dapat menjadi hambatan

serius dalam keberhasilan adopsi. Tanpa pemahaman yang memadai tentang bagaimana teknologi bekerja dan bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan perubahan, organisasi mungkin tidak dapat mengimplementasikannya secara efektif atau mungkin memilih solusi teknologi yang tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan yang komprehensif menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang cukup tentang teknologi yang diimplementasikan. Faktor-faktor organisasi seperti budaya yang tidak adaptif terhadap perubahan, kepemimpinan yang tidak mendukung inisiatif teknologi, dan struktur komunikasi yang tidak efektif juga dapat secara signifikan memengaruhi tingkat keberhasilan adopsi teknologi dalam konteks manajemen perubahan. Organisasi perlu mengembangkan strategi manajemen perubahan yang adaptif dan partisipatif, yang mempertimbangkan aspek-aspek budaya, kepemimpinan, dan komunikasi, untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan memastikan bahwa integrasi teknologi berjalan lancar dan berkontribusi pada tujuan perubahan organisasi.

### 3.4 Studi Kasus

Implementasi Teknologi dalam Perubahan Organisasi Berbagai studi kasus dari berbagai sektor industri memberikan wawasan yang berharga mengenai bagaimana implementasi teknologi dapat mendorong perubahan organisasi yang signifikan. Kasus implementasi digital banking di sektor perbankan adalah contoh yang jelas bagaimana teknologi secara fundamental mengubah model layanan tradisional menjadi platform digital yang lebih mudah diakses, efisien, dan personal. Bank yang berhasil dalam transformasi digital mereka telah mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi biaya operasional cabang fisik, dan menawarkan produk dan layanan baru yang inovatif. Namun, studi kasus ini juga menyoroti tantangan seperti resistensi nasabah terhadap perubahan, kebutuhan untuk memastikan keamanan data, dan persaingan dengan pemain fintech baru yang lebih lincah. Contoh lain adalah transformasi digital di industri manufaktur melalui penerapan otomatisasi dan robotika.

Studi kasus dari berbagai perusahaan manufaktur menunjukkan bagaimana integrasi teknologi ini dapat meningkatkan produktivitas secara signifikan, mengurangi kesalahan manusia, meningkatkan kualitas produk, dan memungkinkan fleksibilitas yang lebih besar dalam proses produksi. Namun, transformasi ini juga memerlukan investasi besar dalam teknologi, pengembangan keterampilan baru bagi tenaga kerja, dan manajemen perubahan yang efektif untuk mengatasi kekhawatiran tentang penggantian pekerjaan oleh mesin. Studi kasus dari perusahaan teknologi raksasa seperti Amazon, Netflix, dan Gojek juga memberikan pelajaran berharga tentang bagaimana integrasi teknologi yang efektif dapat menjadi kunci keberhasilan perubahan organisasi secara menyeluruh dan berkelanjutan. Amazon secara terus-menerus berinovasi melalui teknologi untuk mengubah cara orang berbelanja dan mengonsumsi layanan.

Netflix merevolusi industri hiburan dengan beralih dari model penyewaan DVD fisik ke platform streaming digital. Gojek mengubah lanskap transportasi dan layanan di Indonesia melalui platform digital yang menghubungkan jutaan pengguna dengan berbagai layanan. Keberhasilan perusahaan-perusahaan ini menunjukkan pentingnya visi strategis yang kuat terkait teknologi, kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi, dan fokus yang berkelanjutan pada pengalaman pelanggan. Melalui analisis studi kasus ini, menjadi jelas bahwa integrasi teknologi yang berhasil dalam manajemen perubahan organisasi memerlukan lebih dari sekadar implementasi alat baru. Ini membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang tujuan

strategis perubahan, pertimbangan yang cermat terhadap dampak teknologi pada orang dan proses, serta pendekatan manajemen perubahan yang holistik dan adaptif.

#### **4. KESIMPULAN**

Teknologi memiliki peran yang signifikan dan multifaset dalam mendukung proses serta keberhasilan manajemen perubahan dalam organisasi. Dari sebagai pemicu awal perubahan hingga sebagai alat utama dalam implementasinya, teknologi telah terbukti mampu mempercepat adaptasi organisasi terhadap tuntutan pasar yang dinamis dan kompleks. Keberhasilan perubahan yang berbasis teknologi tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan organisasi secara menyeluruh, termasuk kesiapan sumber daya manusia, struktur organisasi, budaya kerja, dan strategi kepemimpinan. Perubahan yang dilakukan tanpa perencanaan matang dan tanpa dukungan dari seluruh elemen organisasi akan cenderung mengalami hambatan atau bahkan kegagalan. Manajemen perubahan berbasis teknologi memerlukan pendekatan yang sistematis, mulai dari analisis kebutuhan, pengembangan strategi, implementasi bertahap, hingga evaluasi pasca implementasi. Dukungan dari pimpinan organisasi, komunikasi yang terbuka dan transparan, serta pelatihan berkelanjutan merupakan kunci untuk membangun kesiapan dan komitmen bersama dalam menghadapi perubahan.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Kotter, J.P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press. Davenport, T.H. (1993). *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business Press.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation*. HarperBusiness.
- Oreg, S., Vakola, M., & Armenakis, A. (2011). Change recipients' reactions to organizational change: A 60-year review. *Journal of Applied Behavioral Science*.
- Aladwani, A.M. (2001). Change management strategies for successful ERP implementation. *Business Process Management Journal*.
- Chui, M., et al. (2016). *The Age of Analytics: Competing in a Data-Driven World*. McKinsey Global Institute.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age*. W.W. Norton & Company.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2020). *Management Information Systems*. Pearson.
- Schein, E.H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Prosci. (2020). *Best Practices in Change Management*. Prosci Research.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.
- Besson, P., & Rowe, F. (2001). ERP project dynamics and enacted dialogue: Perceived understanding, perceived leeway, and the nature of task-related conflicts. *Database for Advances in Information Systems*.
- Vakola, M. (2014). What's in there for me? Individual readiness to change and the perceived impact of organizational change. *Leadership & Organization Development Journal*.

Cummings, T.G., & Worley, C.G. (2014). Organization Development and Change. Cengage Learning