

**PERAN SISTEM KERJA DIGITAL DAN *CHANGE MANAGEMENT*
DALAM KINERJA ORGANISASI: RISET BISNIS KUALITATIF DI
INSTANSI PEMERINTAHAN**

TUGAS AKHIR



**Yasiinta Arifah Nur
1241911017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

**PERAN SISTEM KERJA DIGITAL DAN *CHANGE MANAGEMENT*
DALAM KINERJA ORGANISASI: RISET BISNIS KUALITATIF DI
INSTANSI PEMERINTAHAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**Yasiinta Arifah Nur
1241911017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun
Dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Yasiinta Arifah Nur

NIM : 1241911017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Yasiinta Arifah Nur
NIM : 1241911017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Peran Sistem Kerja Digital dan *Change Management* dalam Kinerja Organisasi: Riset Bisnis Kualitatif di Instansi Pemerintahan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Raden Aryo Febrian

()

Penguji : Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, M.M (

)

Penguji : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Februari 2026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan **Tugas Akhir** yang berjudul **“Peran Sistem Kerja Digital dan *Change Management* dalam Kinerja Organisasi: Riset Bisnis Kualitatif di Instansi Pemerintahan”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengkaji peran inovasi digital dan manajemen perubahan dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi, khususnya pada instansi pemerintahan. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran serta menjadi bahan referensi bagi pengembangan ilmu manajemen, terutama dalam konteks organisasi sektor publik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pembelajaran yang bermanfaat bagi penulis;
2. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi dalam setiap proses yang penulis jalani;
3. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan

Jakarta, 10 Desember 2025



Yasiinta Arifah Nur

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yasiinta Arifah Nur
NIM : 1241911017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Peran Sistem Kerja Digital dan *Change Management* dalam Kinerja
Organisasi: Riset Bisnis Kualitatif di Instansi Pemerintahan”**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Yasiinta Arifah Nur)

PERAN SISTEM KERJA DIGITAL DAN *CHANGE MANAGEMENT* DALAM KINERJA ORGANISASI: RISET BISNIS KUALITATIF DI INSTANSI PEMERINTAHAN

Yasiinta Arifah Nur¹
Yasiintaarifah@gmail.com¹

Program Studi Manajemen
UNIVERSITAS BAKRIE

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan sistem kerja digital dan peran *Change Management* dalam membentuk penggunaan sistem hingga mempengaruhi kinerja organisasi pada instansi pemerintahan. Penelitian bertujuan mengkaji tahapan penggunaan sistem yang meliputi implementasi, pemahaman, pembiasaan, serta dampaknya terhadap kinerja organisasi.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam penggunaan sistem digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem tidak langsung berjalan konsisten pada tahap awal dan memerlukan sosialisasi, pelatihan, serta pendampingan hingga menjadi kebiasaan kerja. Setelah penggunaan berjalan konsisten, proses kerja menjadi lebih terstruktur sehingga meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi kesalahan pencatatan, dan mempermudah koordinasi kerja. Dengan demikian, peningkatan kinerja organisasi terjadi melalui penggunaan sistem yang telah terinternalisasi dalam praktik kerja.

Kata Kunci: Sistem Kerja Digital, Manajemen Perubahan, Perilaku Kerja, Kinerja Organisasi

***THE ROLE OF DIGITAL WORK SYSTEMS AND CHANGE
MANAGEMENT IN ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: A
QUALITATIVE BUSINESS STUDY IN GOVERNMENT INSTITUTIONS***

Yasiinta Arifah Nur²
Yasiintaarifah@gmail.com²

*Management Study Program
BAKRIE UNIVERSITY*

ABSTRACT

This study examines the implementation of a digital work system and the role of Change Management in shaping system usage and its impact on organizational performance within a government institution. The study aims to analyze the stages of system usage, including implementation, understanding, habituation, and their impact on organizational performance.

This research employs a descriptive qualitative approach using purposive sampling, where informants were selected based on their direct involvement in the use of the digital system. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis, and analyzed using the Miles & Huberman model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing.

The results show that system usage did not immediately become consistent in the early stage and required socialization, training, and assistance until it became a work habit. Once the usage became consistent, work processes became more structured, improving administrative efficiency, reducing recording errors, and facilitating coordination. Therefore, organizational performance improvement occurred through the internalization of system usage in work.

Keywords: Digital Work System, Change Management, Work Behavior, Organizational Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Digitalisasi Sistem Kerja	3
2.2 <i>Change Management</i>	4
2.3 Adaptasi dan Internalisasi Penggunaan Sistem Digital	4
2.4 Perubahan Perilaku Kerja dalam Organisasi	5
2.5 Kinerja Organisasi	5
2.6 Hubungan Antarvariabel.....	7
2.7 Penelitian Terdahulu	8
2.8 Kerangka Pemikiran	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
3.3 Informan Penelitian	11
3.4 Jenis dan Sumber Data	11
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	11

3.6	Teknik Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		13
4.1	Informasi Dasar Informan	13
4.2	Hasil Penelitian.....	14
4.2.1	Implementasi Penerapan Sistem Digital.....	15
4.2.2	Pemahaman dan Penyesuaian Penggunaan Sistem melalui <i>Change Management</i>	16
4.2.3	Proses Internalisasi Penggunaan Sistem dan Dampaknya terhadap Kinerja Organisasi	17
4.3	Pembahasan	18
4.3.1	Tahap Awal Penggunaan Sistem dalam Perspektif Perilaku Organisasi.....	18
4.3.2	Peran <i>Change Management</i> dalam Pembiasaan Penggunaan Sistem	19
4.3.3	Pengaruh Penggunaan Sistem terhadap Kinerja Organisasi.....	20
BAB V KESIMPULAN		22
5.1	Kesimpulan.....	22
5.2	Keterbatasan Penelitian	23
5.3	Saran	23
5.3.1	Saran Praktis	23
5.3.2	Saran Teoritis	24
DAFTAR PUSTAKA		26
LAMPIRAN		28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	10
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4. 1 Tabel Informasi Informan	13
Tabel 4. 2 Kategori Temuan Penelitian.....	14
Tabel 4. 3 Lampiran Wawancara Informan	28