

## ABSTRAK

**NURUL IQZA, 2025**, Strategi Manajemen dalam Implementasi Digitalisasi Layanan bagi Pegawai PT BRI Cabang Makassar, dibimbing oleh Muh Ikram Idrus dan Samsul Rizal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan faktor yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam manajemen SDM yang dikaitkan dengan implementasi digitalisasi layanan, serta menemukan strategi efektif bagi manajemen SDM yang dapat diterapkan pada PT BRI Cabang Makassar dalam rangka implementasi digitalisasi layanannya. Penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi berbagai tantangan dan peluang yang ada termasuk resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya yang harus diatasi sebagai responsifitas organisasi untuk mencapai tujuan digitalisasi. Teknik analisis data menggunakan analisis IFAS dan EFAS merupakan alat untuk mengorganisir informasi dalam analisis SWOT, serta TOWS adalah pendekatan strategis untuk merumuskan tindakan berdasarkan hasil analisis tersebut.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa : sesuai IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) kondisi internal PT BRI Cabang Makassar relatif lebih unggul daripada kelemahannya, meski masih ada ruang perbaikan terutama pada peningkatan infrastruktur dan literasi digital pegawai. Sedang hasil EFAS (*External Factor Analysis Summary*) menunjukkan Peluang eksternal sangat kuat, sedangkan ancaman (serangan siber, regulasi ketat) meski signifikan, berada di bawah tingkat peluang. Secara keseluruhan, lingkungan eksternal mendukung akselerasi digitalisasi layanan. Kemudian, hasil analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dan pemetaan TOWS (*Threats, Opportunities, Weaknesses, Strengths*) Matrix menunjukkan posisi strategis organisasi dalam memanfaatkan kekuatan internal untuk meraih peluang eksternal secara maksimal. Jadi strategi utama yang dianjurkan mencakup pemanfaatan kekuatan untuk mengoptimalkan peluang (S-O), seperti pemanfaatan e-learning dengan platform digital internal, serta strategi W-T untuk mengurangi kelemahan dan menghindari ancaman melalui peningkatan pelatihan SDM, literasi digital, dan keamanan sistem.

**Kata Kunci:** Strategi Manajemen, Sumber Daya Manusia, Digitalisasi Layanan, dan SWOT