

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh budaya transformasi digital dan teknologi digital terhadap kinerja organisasi dalam industri keuangan non-bank, dengan fokus pada divisi collection sebagai pelaksana proses penagihan. Digitalisasi menuntut perubahan budaya organisasi agar dapat mengoptimalkan nilai teknologi digital dalam mendukung operasional bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya transformasi digital dan teknologi digital terhadap kinerja organisasi collection, menguji pengaruh budaya transformasi digital dan teknologi digital terhadap kinerja organisasi collection, serta menguji peran mediasi nilai teknologi digital dalam hubungan antara budaya transformasi digital dan kinerja organisasi. Pendekatan kuantitatif dengan metode kausal digunakan dalam penelitian ini, dengan data yang dikumpulkan melalui survei pada karyawan lembaga keuangan non-bank dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan perangkat lunak Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya transformasi digital dan teknologi digital berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi collection. Selain itu, peningkatan nilai teknologi digital juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi, serta memainkan peran signifikan dalam memediasi pengaruh budaya transformasi digital terhadap kinerja organisasi. Secara akademis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai digitalisasi dalam manajemen operasional, sementara secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi lembaga keuangan non-bank dalam mengadopsi budaya digital untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kinerja organisasi.

Kata kunci: Budaya Transformasi Digital, Teknologi Digital, Kinerja Organisasi, Lembaga Keuangan Non-Bank, SEM, PLS.