

ABSTRAK

Telkomsel melakukan perubahan dari perusahaan telekomunikasi ke digital telekomunikasi agar terus bisa bertahan dalam bisnis dan mampu memberikan layanan ke pelanggan yang sesuai dengan kondisi sekarang dan masa yang akan datang. Telkomsel melakukan transformasi mencakup berbagai aspek mulai dari *People, Process* dan *Technology*. Pada aspek proses, Telkomsel kini mulai membentuk model operasional baru yang didesain berdasarkan *customers centricity*. Selanjutnya, pada aspek teknologi, Telkomsel mulai melakukan internal digitization melalui penggunaan teknologi yang membuat segala proses dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Pada aspek terakhir yang juga merupakan salah satu aspek yang paling penting adalah *people*. Telkomsel mendorong karyawannya beradaptasi dengan kultur, cara kerja dan kapabilitas yang dibutuhkan di era digital. Telkomsel menganggap bahwa kapabilitas digital karyawan merupakan faktor penting dalam menyikapi perubahan bisnis.

Penelitian ini berfokus kepada aspek *People* yaitu peningkatan kapabilitas digital karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesiapan kapabilitas digital karyawan Telkomsel dalam menghadapi transformasi perusahaan ke arah digital, mengetahui strategi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan kapabilitas dan meningkatkan kapabilitas digital karyawan.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, survey dan wawancara pada 130 karyawan yang ada pada telkomsel regional Papua dan Maluku. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa data survey sebanyak 130 data untuk band posisi I, II, III dan IV, serta data wawancara sebanyak 10 data untuk band posisi III dan IV.

Berdasarkan hasil penelitian dari dua tahapan Analisa yaitu Analisa Deskriptif terhadap variabel budaya digital dan variabel sikap digital. Dengan hasil dari observasi yang telah dilakukan, yaitu karyawan memiliki potensi kapabilitas yang mendukung proses transformasi untuk menghadapi peluang industri 4.0.

PT. Telkomsel pada Regional Papua dan Maluku perlu adanya *improvement* terhadap sikap digital, dengan strategi pemenuhan dan peningkatan kapabilitas digital untuk bisa mendukung transformasi digital yaitu : 1) Memaksimalkan program dari perusahaan untuk pengembangan budaya dan keahlian digital karyawan. 2) Menciptakan aktivitas pengembangan budaya dan keahlian digital karyawan.

Kata Kunci : Kapabilitas Digital, Transformasi Perusahaan, Inovasi dan Performansi