

## ABSTRAK

Dalam merespon tantangan pada era digital yang *disruptif* PT Telkom Indonesia (Tbk) melakukan strategi besar-besaran yang dikenal dengan strategi "5 *Bold Moves*" sebagai upaya untuk meningkatkan nilai dan keberlangsungan bisnis yang semakin menantang. Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko sebagai organisasi fungsi keuangan turut bertransformasi untuk mendukung strategi tersebut, salah satunya dengan inisiatif otomatisasi proses dengan mengimplementasikan teknologi *Robotic Process Automation* (RPA) sebagai upaya dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional sehingga meningkatkan peran organisasi keuangan sebagai *Business Partner (Catalyst & Strategist)*, namun pada operasionalnya masih ditemukan adanya insiden *error*.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fenomena tersebut dengan menganalisis faktor-faktor penentu keberhasilan transformasi digital melalui implementasi RPA di Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko PT Telkom Indonesia (Tbk). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan yang dihadapi, serta risiko yang terkait dalam proses transformasi ini.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode wawancara secara mendalam, observasi dan pengumpulan data sekunder. Narasumber dalam penelitian ini adalah para pemangku kepentingan yang terlibat dalam implementasi RPA baik dari perencanaan strategis, pengelola operasional, dan *user* penggunaannya. *Framework* yang digunakan adalah Model *Critical Success Factor* (CSF) untuk *Robotic Process Automation* oleh Plattfauf dkk., (2022) yang memiliki sebanyak 32 faktor-faktor penentu keberhasilan dan dikelompokkan menjadi faktor keberhasilan penentu dalam suatu organisasi (*RPA in an Organization*), pengembangan RPA (*RPA Development*), dan operasi RPA (*RPA Operation*).

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor keberhasilan implementasi RPA di Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko PT Telkom Indonesia yaitu: RPA dalam Organisasi (dukungan strategis dan komitmen manajemen, struktur dan budaya organisasi, pengembangan kompetensi dan pelatihan, komunikasi); Pengembangan RPA (dukungan manajemen puncak, kepatuhan kebijakan dan regulasi, kompetensi dan keahlian, pengawasan dan review, *change management*, dan dokumentasi); Operasi RPA (pengelolaan sumber daya, kepatuhan dan tata kelola, pelatihan dan kompetensi, pemantauan dan evaluasi).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan yang berharga untuk memperbaiki strategi dan pendekatan dalam implementasi RPA di masa yang akan datang. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran bagi organisasi lain yang sedang atau akan melakukan transformasi digital dengan menggunakan teknologi RPA.

Kata Kunci: Strategi Implementasi, Transformasi digital, *Otomasi Robot Proses*, faktor-faktor penentu keberhasilan, organisasi keuangan