

## IMPLEMENTASI STRATEGI EFEKTIF DAN INOVATIF MANAJEMEN PERUBAHAN PT ASURANSI UMUM BUMIDA, CABANG PADANG

Nur Atiqah<sup>1</sup>, Yudia Zalma Nisa<sup>2</sup>, Windy Anatasya<sup>3</sup>, Mai darmis<sup>3</sup>, Ramdani bayu Putra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Jl. Raya Lubuk Begalung, Lubuk Begalung Nan XX, Kec. Lubuk Begalung

[1atiqahnur589@gmail.com](mailto:atiqahnur589@gmail.com), [2yudiazalmaaa29@gmail.com](mailto:yudiazalmaaa29@gmail.com), [3maidarmis02@gmail.com](mailto:maidarmis02@gmail.com),

[4windyanatasya2004@gmail.com](mailto:windyanatasya2004@gmail.com), [5ramdhani\\_bayu@upiyptk.ac.id](mailto:ramdhani_bayu@upiyptk.ac.id)

**Abstract:** Visionary and adaptive leadership is recognized as an important factor in successful change management. In Padang city, especially Jl. proclamation kec. padang selatan is one of the Bumida insurance companies and has significant change management. The existence of this study aims to determine the implementation program of effective and innovative change management strategies as a form of insurance handling efforts in Bumida, Padang city. This research uses qualitative methods, including literature studies and interviews with stakeholders at PT Asuransi Umum Bumida. Data obtained through primary data and secondary data derived from surveys and interviews directly to the company to fulfill the research results. The results showed that the success of change management is not only determined by technical factors, but also by emotional aspects and the involvement of all parties in the organization and the implementation of a systematic and planned change management strategy at PT Asuransi Umum Bumida succeeded in increasing operational effectiveness.)

**Keywords:** leadership, insurance, implementation, change management

**Abstrak:** Kepemimpinan yang visioner dan adaptif diakui sebagai faktor penting dalam keberhasilan manajemen perubahan. Di kota padang terutama Jl. proklamasi kec. padang selatan merupakan salah satu perusahaan asuransi Bumida dan memiliki manajemen perubahan yang signifikan. Adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program implementasi strategi efektif dan inovatif manajemen perubahan sebagai bentuk upaya penanganan asuransi di Bumida, kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, termasuk studi literatur dan wawancara dengan pemangku kepentingan di PT Asuransi Umum Bumida. Data-data yang diperoleh melalui data primer dan data sekunder yang berasal dari survey dan wawancara langsung keperusahaan untuk memenuhi hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen perubahan tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh aspek emosional dan keterlibatan semua pihak dalam organisas serta penerapan strategi manajemen perubahan yang sistematis dan terencana di PT Asuransi Umum Bumida berhasil meningkatkan efektivitas operasiona.

**Kata kunci:** kepemimpinan, asuransi, implementasi, manajemen perubahan

Organisasi di seluruh dunia kini berada dalam tekanan yang semakin meningkat akibat perubahan yang cepat dan kompleks, seperti kemajuan teknologi yang terus berkembang, pergeseran dinamika pasar global, dan tuntutan pelanggan yang terus berubah (Junaedi et al., 2023). Dalam menghadapi dinamika pasar global yang terus berubah, manajemen perubahan tidak lagi hanya menjadi pilihan, melainkan sebuah keharusan bagi organisasi yang ingin mempertahankan relevansinya (Sopha et al., 2023). Perubahan teknologi yang cepat, misalnya, bukan hanya mempengaruhi cara organisasi beroperasi, tetapi juga menciptakan peluang baru yang mungkin dapat diambil (Redjeki, 2023b). Oleh karena itu, strategi manajemen perubahan haruslah inklusif, melibatkan seluruh lapisan organisasi, dari pimpinan hingga tingkat operasional, untuk memastikan keselarasan dalam menghadapi kompleksitas perubahan (Massa et al., 2023).

Kesadaran akan pentingnya manajemen perubahan sebagai elemen kunci dalam mencapai keberlanjutan organisasi harus ditanamkan secara mendalam dalam kepemimpinan dan struktur organisasi (Nisa et al., 2021). Dengan demikian, organisasi tidak hanya mampu bertahan, tetapi juga berkembang di tengah arus perubahan yang tak terelakkan (Redjeki, 2022a). Keberhasilan manajemen perubahan tidak hanya diukur dari sejauh mana organisasi mampu beradaptasi dengan perubahan eksternal, tetapi juga dalam bagaimana organisasi mampu membentuk budaya yang memfasilitasi inovasi dan ketangkasan internal (Redjeki, 2022b).

Dengan struktur organisasi yang jelas dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, kepemimpinan di BUMIDA ikut serta dalam mengarahkan strategi dan inovasi. Kesadaran akan perubahan sebagai suatu kesempatan untuk pembelajaran dan peningkatan diri menjadi landasan yang mendasari setiap langkah dan keputusan. Dengan memahami perubahan sebagai suatu konstan, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung adaptasi, inovasi, dan ketangkasan, menjadikan mereka mampu tidak hanya bertahan, tetapi juga menjadi pionir dalam menghadapi perubahan masa depan (Horidah et al., 2023). Pentingnya manajemen perubahan semakin muncul karena dampak langsungnya pada kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang tidak menentu (Redjeki, 2021b). Tantangan global seperti globalisasi ekonomi, fluktuasi pasar, dan perubahan regulasi menghadirkan dinamika baru yang harus diatasi oleh setiap organisasi (Lusianawati et al., 2024).

Dalam konsep perubahan yang membedakan perubahan yang direncanakan dari perubahan rutin adalah cakupan dan luasnya. Perubahan yang direncanakan bertujuan untuk menyiapkan seluruh organisasi, atau sebagian besar, untuk menyesuaikan diri pada perubahan signifikan dalam sasaran dan arah organisasi (Collin, 2002). Program perubahan diperlukan masa kini karena

pergeseran dalam waktu dan hubungan antar manusia sebagai akibat dari hilangnya batasan diantara tiap negara dan menyatu dalam suatu hubungan jaringan yang kompleks, penuh dengan ancaman dan peluang bisnis (McKeen & Smith, 2009). ). Banyak perusahaan besar mempunyai program manajemen perubahan eksplisit untuk meningkatkan kemampuan karyawan di seluruh organisasi untuk mengantisipasi dan belajar dari perubahan yang terjadi (Dave, 2001). Untuk secara aktif mengelola perubahan organisasional saat diperkenalkannya sistem informasi yang baru, harus dapat menelaah proses implementasinya secara efektif dan inovatif (Parker, 1996. Di PT Asuransi Umum Bumida, perusahaan menerapkan berbagai strategi efektif dan inovatif untuk meningkatkan kinerja dan daya saingnya di industri asuransi. Salah satu fokus utama perusahaan adalah peningkatan layanan pelanggan melalui inovasi produk dan optimalisasi proses bisnis. Dalam keberlanjutan, Bumida menekankan pentingnya penguatan sumber daya manusia dan penerapan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi operasional, yang bertujuan untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan serta memenuhi harapan para pemangku kepentingan.

Kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain gaya kepemimpinan (Thoha, 2010). PT Asuransi Umum Bumida telah menerapkan berbagai strategi efektif dan inovatif untuk meningkatkan kinerja dan daya saing di industri asuransi. Gaya kepemimpinan yang partisipatif dan komunikatif di Bumida berperan penting dalam manajemen perubahan, mendorong keterlibatan karyawan dan menciptakan budaya inovasi yang mendukung adaptasi terhadap perubahan pasar. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan arahan kepada karyawan apalagi pada saat-saat ini semua serba terbuka, maka pemimpin yang dibutuhkan adalah pemimpin yang mampu memberdayakan karyawannya. Gaya kepemimpinan yang tepat pula dapat menjadi peranan penting bagi karyawan untuk lebih berprestasi. Dalam dunia kerja, seseorang dapat bekerja dengan baik apabila ia mendapatkan pengaruh kerja yang baik pula dari seorang pemimpin.

Dari pendahuluan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi efektif dan inovatif manajemen perubahan pada PT Asuransi Umum BUMIDA, Cabang Ampang, Padang. Analisis implementasi ini dilakukan dengan merujuk pada metode survey langsung ke perusahaan yang mana pelibatan karyawan merupakan aspek yang diutamakan.

## **METODE**

---

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Dalam proses, penelitian ini menerapkan pengumpulan sumber data. Peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder seperti survei, observasi, wawancara terstruktur, dan perizinan objek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang semuanya menekankan pentingnya interaksi komunikasi yang mendalam. Dengan pendekatan ini, diharapkan peneliti dapat menggali yang lebih mendalam dan relevan, serta menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan dalam konteks penelitian.

Sementara itu, langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dapat digolongkan menjadi beberapa langkah. Pertama, penulis melakukan pengamatan untuk mengetahui informasi permasalahan perubahan manajemen di PT Asuransi Bumida, cabang Ampang, Padang. Kedua, penulisis mengetahui tantangan dan pesaing yang umumnya berkaitan dengan Bumida. Ketiga, mengetahui peran kepemimpinan seperti apa yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan asuransi. Terakhir, penulis melakukan kegiatan refleksi.

## **HASIL PEMBAHASAN**

### **Implementasi Strategi Keberhasilan Asuransi Bumida**

Kegiatan umum asuransi bumida memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui fasilitas jasa berbagai produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. dalam penanggulangan resiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang muncul akibat peristiwa yang tidak pasti. Penjaminan ini bersifat jangka pendek (short term) biasanya satu tahun.

PT Asuransi Umum Bumida menerapkan berbagai strategi efektif dan inovatif untuk meningkatkan kinerja dan daya saingnya di industri asuransi. Salah satu fokus utama perusahaan adalah optimalisasi penjualan produk asuransi yang berkelanjutan, yang mencakup pengembangan produk-produk baru yang ramah lingkungan. Selain itu, Bumida juga berfokus pada peningkatan portofolio investasi dengan memilih instrumen investasi yang berisiko rendah dan berwawasan lingkungan.

Dalam rangka mendukung pertumbuhan bisnis dan inovasi, PT Asuransi Umum Bumida juga melakukan pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Perusahaan berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam menghadapi tantangan industri asuransi yang terus berubah. Melalui program

pemberdayaan karyawan, Bumida berharap dapat menciptakan tim yang lebih terampil dan siap untuk beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang dinamis.

Dalam manajemen perubahan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap di PT Asuransi Umum Bumida sangat penting dalam konteks transformasi yang sedang berlangsung di perusahaan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajemen mempengaruhi bagaimana perubahan diimplementasikan dan diterima oleh karyawan. Di Bumida, pemimpin yang memiliki pendekatan partisipatif dan komunikatif cenderung lebih berhasil dalam memfasilitasi perubahan. Mereka mendorong keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga menciptakan rasa memiliki terhadap perubahan yang dilakukan. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja perusahaan. Dari hasil yang didapat gaya kepemimpinan di PT Asuransi Bumida mengalami perubahan seiring dengan pergantian direksi, di mana setiap pemimpin membawa pendekatan dan filosofi manajerial yang berbeda. Di Bumida, gaya kepemimpinan yang diterapkan menunjukkan tanggung jawab yang tinggi terhadap kesejahteraan karyawan, tidak hanya berfokus pada pencapaian target bisnis, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan aspirasi tim. Pemimpin di Bumida mendorong partisipasi aktif dari seluruh anggota tim dalam proses pengambilan keputusan, menciptakan rasa memiliki terhadap visi dan misi perusahaan. Keterbukaan untuk menerima masukan dari karyawan menjadi salah satu aspek kunci, yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan inovasi. Selain itu, pemimpin di Bumida menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan pengaruh eksternal yang terjadi, seperti perubahan pasar dan tren industri. Responsif terhadap perubahan ini sangat penting agar perusahaan tetap kompetitif dan relevan. Jika pemimpin tidak tanggap terhadap dinamika yang ada, perusahaan berisiko tertinggal dibandingkan dengan pesaingnya. Dengan demikian, gaya kepemimpinan yang bertanggung jawab dan adaptif ini berperan vital dalam memastikan keberhasilan dan pertumbuhan PT Asuransi Bumida di industri asuransi yang terus berkembang

Namun, tantangan tetap ada ketika gaya kepemimpinan tidak selaras dengan harapan karyawan. Jika pemimpin tidak mampu memberikan dukungan atau motivasi yang cukup, hal ini dapat menyebabkan resistensi terhadap perubahan. Beberapa karyawan mungkin merasa tertekan dengan target tinggi tanpa adanya dukungan yang memadai dari manajemen. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin untuk tidak hanya fokus pada hasil tetapi juga memperhatikan kesejahteraan dan pengembangan karyawan selama proses perubahan.

### **Tantangan Perubahan Asuransi Bumida**

Perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan asuransi, juga menghadirkan berbagai tantangan yang tidak bisa diabaikan. Salah satu tantangan utama adalah respons terhadap kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Jika perusahaan tidak mampu merespons dengan baik, seperti dalam hal layanan yang kurang memadai, maka akan berisiko kehilangan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, perubahan tersebut dapat menimbulkan resistensi dari karyawan yang merasa nyaman dengan cara kerja lama, sehingga menghambat proses adaptasi yang diperlukan. Dalam konteks ini, manajemen perubahan yang efektif sangat penting untuk mengatasi tantangan tersebut; perusahaan perlu mengidentifikasi dan memahami perubahan yang terjadi, serta melibatkan karyawan dalam proses transisi. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya dapat beradaptasi dengan perubahan eksternal tetapi juga memperkuat budaya inovasi dan pembelajaran berkelanjutan di dalam organisasi. Jika tantangan ini tidak dikelola dengan baik, perusahaan bisa tertinggal dari pesaing dan kehilangan peluang untuk berkembang.

Dalam menghadapi tantangan, pemahaman tentang posisi dan strategi perusahaan tak kalah penting. Dimana Terdapat beberapa pesaing dalam asuransi PT Bumida ini. Perusahaan tidak hanya bersaing dalam produk dan harga, tetapi juga dalam inovasi layanan, teknologi, dan pengalaman pelanggan. Identifikasi pesaing utama di kota Padang seperti PT Asuransi Sinar Mas, AXA Mandiri, Allianz Life, dan Prudential menunjukkan bahwa setiap perusahaan memiliki keunggulan tertentu yang dapat mempengaruhi strategi Bumida. Pesaing-pesaing ini dikenal dengan jaringan distribusi yang luas, pendekatan layanan pelanggan yang kuat, serta fokus pada perlindungan jangka panjang dan inovasi. Untuk menetapkan strategi bisnis yang efektif dan berkelanjutan, PT Asuransi Bumida perlu memahami kekuatan dan kelemahan masing-masing pesaing serta menyesuaikan penawaran mereka agar tetap relevan di pasar yang terus berubah.

Proses perubahan di PT Asuransi BUMIDA tidak lepas dari berbagai masalah yang muncul, salah satunya adalah keluhan dari nasabah yang sering kali disampaikan kepada perusahaan. Komplain ini dapat berkaitan dengan layanan yang kurang memuaskan atau ketidakpuasan terhadap penanganan klaim. Selain itu, kehadiran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan tantangan tersendiri, karena perusahaan harus selalu mengikuti peraturan yang sering berubah-ubah. Untuk mengatasi masalah ini, PT Asuransi BUMIDA perlu meningkatkan komunikasi dan transparansi dengan nasabah, serta memastikan bahwa semua keluhan ditangani dengan cepat dan efektif. Pelatihan bagi karyawan dalam hal pelayanan pelanggan juga sangat penting agar mereka dapat memberikan solusi yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Selain itu, perusahaan harus proaktif dalam mengikuti perkembangan regulasi dari OJK, melakukan pembaruan sistem dan prosedur internal agar sesuai dengan ketentuan terbaru, serta berinvestasi dalam teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan. Dengan langkah-langkah ini, PT Asuransi BUMIDA dapat memperbaiki layanan dan mempertahankan kepercayaan nasabah meskipun menghadapi tantangan yang ada.

PT Asuransi Umum Bumida mengembangkan perusahaan dengan menghadapi berbagai perubahan yang terjadi di industri asuransi, terutama dengan mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk dapat bersaing dan berkembang lebih baik dari perusahaan lain, Bumida mengutamakan kepatuhan terhadap ketentuan yang ada, serta bertanggung jawab atas setiap jabatan yang diemban oleh karyawan. Dengan mengikuti regulasi yang sering berubah, Bumida tidak hanya meningkatkan kredibilitasnya di mata nasabah tetapi juga memperkuat posisinya di pasar. Perusahaan melakukan transformasi bisnis melalui inovasi layanan dan memperluas jaringan pemasaran, termasuk pembukaan kantor di daerah baru untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Selain itu, Bumida berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sebagai prioritas utama, yang terbukti efektif dalam menjaga loyalitas pelanggan. Dengan strategi ini, Bumida berhasil mencatatkan pertumbuhan yang signifikan bahkan di tengah tantangan ekonomi, menunjukkan bahwa adaptasi terhadap perubahan dan kepatuhan terhadap regulasi dapat menjadi pendorong utama dalam pengembangan perusahaan.

### **Kondisin Operasi yang Berubah dalam Asuransi Bumida**

Kondisi operasi dan capaian PT Asuransi Umum Bumida sangat dipengaruhi oleh perkembangan ekonomi yang terjadi di sekitarnya. Dalam situasi ekonomi yang baik, perusahaan cenderung mengalami peningkatan kinerja dan capaian, seperti pertumbuhan pendapatan premi dan peningkatan layanan kepada nasabah. Sebaliknya, dalam kondisi ekonomi yang kurang menguntungkan, perusahaan mungkin menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi nasabah serta menjaga pertumbuhan yang berkelanjutan. Misalnya, jika layanan yang ditawarkan tidak dapat merespons kebutuhan nasabah secara efektif, hal ini dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Bumida untuk terus beradaptasi dengan perubahan kondisi ekonomi dan memperbaiki layanan agar tetap kompetitif di pasar asuransi yang semakin ketat. Dengan demikian, pemantauan terhadap perkembangan ekonomi menjadi kunci untuk merumuskan strategi yang tepat dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan.

### **Produk yang Dihasilkan Asuransi Bumida**

PT Asuransi Umum Bumida telah mengembangkan berbagai produk asuransi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam, baik untuk individu maupun kelompok. Produk-produk tersebut mencakup asuransi perorangan seperti asuransi rumah, mobil, siswa, dan mahasiswa, serta asuransi korporasi yang meliputi perlindungan untuk karyawan dan kebakaran. Dengan segmentasi pasar yang jelas antara asuransi retail dan korporasi, Bumida mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat dari berbagai strata ekonomi dan sosial. Perusahaan juga menawarkan produk khusus yang dirancang sesuai kebutuhan nasabah, seperti asuransi kredit dan jaminan kecelakaan diri. Meskipun menghadapi tantangan dalam pemasaran dan perkembangan produk, Bumida terus beradaptasi dengan perubahan pasar dan regulasi yang ada. Melalui inovasi produk dan peningkatan layanan, Bumida berkomitmen untuk mempertahankan pertumbuhan yang positif dan meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga tetap kompetitif di industri asuransi yang semakin ketat.

### **SIMPULAN**

PT Asuransi Umum Bumida telah berhasil mengembangkan layanan asuransi yang komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan menawarkan berbagai produk asuransi untuk individu dan kelompok. Melalui strategi inovatif dan efektif, Bumida tidak hanya fokus pada optimalisasi penjualan dan pengembangan produk ramah lingkungan,

tetapi juga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan. Gaya kepemimpinan yang partisipatif dan komunikatif di Bumida memainkan peran penting dalam manajemen perubahan, membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan karyawan dan adaptasi terhadap dinamika pasar. Meskipun menghadapi tantangan seperti keluhan nasabah dan perubahan regulasi dari OJK, Bumida menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan baik melalui peningkatan transparansi, komunikasi, dan investasi dalam teknologi informasi. Dengan memahami posisi dan strategi di tengah persaingan yang ketat, serta terus berinovasi dalam layanan dan produk, PT Asuransi Umum Bumida dapat mempertahankan pertumbuhan yang positif dan meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga tetap relevan dan kompetitif di industri asuransi yang terus berkembang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bridges, William., 2001, *The Way of Transition*, Perseus Publishing: Cambridge, Massachusetts.
- Collin, Coulson., 2002, *Transforming The Company: Manage Change, Compete and Win*, 2nd Edition, Kogan Page, London.
- Horidah, S., Prameswari, R. D., Erlinawati, N. D., Sasmito, P., & Muntasir, M. (2023). *Riwayat penyakit infeksi dan kejadian stunting pada balita usia 24–60 bulan*. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), 345–351.
- Junaedi, D., Redjeki, F., & Priadi, M. D. (2023). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian: studi kasus pada Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Mande-Cianjur*. *Indonesian Journal of Economic and Business*, 1(2), 106–120.
- Kendall Kenneth E., and Kendall, Julie E., *System Analysis And Design, Seventh Edition*, Pearson Education Inc., 2008.
- Lusianawati, H., Kharizmi, M., Halim, F., Syam, S., & Purnomo, W. (2024). *The Role of Social Media in Supporting Open and Distance Learning*. *At-Tasyrih: Jurnal Pendidikan Dan Hukum Islam*, 10(1), 195–206
- Massa, K., Sasmito, P., Nurhayati, C., Rahmawati, E. Q., Nugraheni, W. T., Juwariyah, S., Arini, D., Mulvi, K., Kastella, F., & Suluh, D. G. (2023). *BUKU AJAR PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- McKeen, James D., and Smith, Heather A., 2009, *IT Strategy in Action*, Pearson International Edition

- Nisa, A., Dradjat Respati, S., Ari, P., Antonius, F., Suryanto, E. A., Nanik, S., & Priyo, S. (2021). *Emergency room overcrowding factors affecting treatment management of sepsis patients in dr. saiful anwar public hospital*. *Age (Years)*, 56(16.6),60.
- Parker, Marilyn M., 1996, *Strategic Transformation and Information Technology: Paradigms For Performing While Transforming*, Prentice-Hall., Inc.
- Redjeki, F. (2023b). *THE INFLUENCE OF CUSTOMER CHARACTERISTICS, BANK REPUTATION, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER VALUE CREATION AND ITS IMPLICATIONS ON CUSTOMER TRUST*. UNIVERSITAS PASUNDAN.
- Redjeki, F. (2022b). *The Effect of Value Creation Based on Company Performance on Stock*
- Redjeki, F. (2021b). *The Influence of Customer Relationship Management (CRM) on Customer Trust and Loyalty in PT Amarta Sejahtera*. *2nd Annual Conference on Blended Learning, Educational Technology and Innovation (ACBLETI 2020)*, 147–151.
- Redjeki, F. (2022a). *Pemahaman Documentary Credit Including UCP 600*
- Thoha M. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Schilling, Melissa A., 2005, *Strategic Management of Technological Innovation*, McGraw-Hill/Irwin Companies Inc
- Sophan, I., Wahyuni, R. S., Redjeki, F., Herlina, H., & Purnama, S. A. (2023). *SANTRI DIGITAL BERINOVASI DALAM BERWIRAUSAHA di DESA BENJOT CUGENANG CIANJUR JAWA BARAT (Rumah Tahfidz Baitul Qur'an Al-Karim Benjot)*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 18–24.
- Kotter, John., 2002, *The Heart of Change*, Harvard Business School Press: Boston, Massachusetts.