

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Definisi Konseptual .....	7
1.2.1. <i>Relationship Manager Funding &amp; Transaction (RMFT)</i> .....	7
1.2.2. <i>Current Account Saving Account (CASA)</i> .....	8
1.2.3. Istilah Operasional dalam Konteks Penelitian.....	9
1.2.4. <i>Strategic Execution Gap</i> .....	10
1.3. Rumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1. Telaah Pustaka .....	15
2.1.1. <i>Relationship Marketing dan Trust–Commitment</i> .....	17
2.1.2. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	18
2.1.3. RMFT dalam Perspektif <i>Relationship Marketing</i> , CRM dan Transformasi Digital.....	20
2.1.4. Kapabilitas Digital dan <i>Dynamic Capabilities</i> .....	23

2.1.5.	Literasi Digital.....	25
2.1.6.	Konteks Digitalisasi Pemasaran Perbankan .....	27
2.1.7.	<i>Knowledge Management</i> dalam Operational RMFT .....	28
2.1.8.	<i>Adaptive Performance</i> dan <i>Learning Agility</i> .....	30
2.1.9.	Implementasi Strategi dan <i>Strategic Execution Gap</i> .....	33
2.1.10.	CASA sebagai Indikator Kinerja .....	35
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	37
2.3.	<i>Research Gap</i> dan Posisi Penelitian .....	43
2.4.	Kerangka Konseptual .....	46
2.5.	Alignment Teori.....	52
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>57</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	57
3.2.	Desain Penelitian .....	59
3.3.	Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian .....	60
3.4.	Subjek dan Objek Penelitian.....	61
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5.1.	Wawancara Mendalam .....	62
3.5.2.	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i> .....	63
3.5.3.	Dokumentasi.....	64
3.6.	Teknik Pemilihan Informan .....	64
3.7.	Teknik Analisis Data .....	66
3.8.	Keabsahan Data.....	67
3.9.	Etika Penelitian .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>70</b>
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian dan Profil Informan .....	70
4.1.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	70
4.1.2.	Profil Informan Penelitian .....	72
4.1.3.	Profil Ringkas Informan RMFT .....	73
4.1.4.	Analisis Awal Profil Informan.....	75

4.1.5.	<b>Pemetaan Awal Tema Hasil Wawancara .....</b>	<b>77</b>
4.1.6.	<b>Interpretasi Awal Hasil Wawancara.....</b>	<b>78</b>
4.2.	<b>Implementasi Strategi RMFT melalui Program KMFT di BO BSD ..</b>	<b>81</b>
4.2.1.	<b>Desain Strategi dan KPI KMFT .....</b>	<b>81</b>
4.2.2.	<b>Pola Eksekusi Strategi KMFT .....</b>	<b>82</b>
4.2.3.	<b>Tren Kinerja RMFT Berdasarkan Snapshot Appraisal 2023– 2025 .....</b>	<b>87</b>
4.2.4.	<b>Interpretasi Implementasi Strategi KMFT .....</b>	<b>89</b>
4.3.	<b>Pemanfaatan Platform BRISPOT dalam Operasional RMFT .....</b>	<b>90</b>
4.4.	<b>Hambatan Operasional dalam Pemanfaatan BRISPOT .....</b>	<b>93</b>
4.5.	<b>Interpretasi Pemanfaatan BRISPOT dalam Kerangka Strategi RMFT .....</b>	<b>97</b>
4.6.	<b>Sintesis Pemanfaatan BRISPOT dalam Operasional RMFT .....</b>	<b>99</b>
4.7.	<b>Enabler dan Barrier Implementasi Strategi RMFT .....</b>	<b>102</b>
4.8.	<b>Sintesis Implementasi Strategi RMFT .....</b>	<b>105</b>
4.9.	<b>Kesenjangan Antara Strategi dan Capaian Kinerja (Strategic Execution Gap) .....</b>	<b>106</b>
4.10.	<b>Perbandingan Strategi dan Implementasi .....</b>	<b>108</b>
4.11.	<b>Model Konseptual Implementasi Strategi RMFT .....</b>	<b>112</b>
4.12.	<b>Sintesis Temuan Penelitian.....</b>	<b>113</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....</b>		<b>115</b>
5.1.	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>115</b>
5.2.	<b>Implikasi Penelitian.....</b>	<b>117</b>
5.3.	<b><i>Integrated Relationship–Digital Execution Strategy (IRDES)</i> .....</b>	<b>120</b>
5.4.	<b>Rekomendasi Manajerial.....</b>	<b>128</b>
5.5.	<b>Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>129</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>131</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>135</b>