

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoretis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Model Job Demands-Resources (JD-R)</i>	14
2.1.2 Teori Determinasi Diri (<i>Self-Determination Theory</i>)	15
2.1.3 Keterlibatan Kerja	16
2.1.4 Peran Kepemimpinan dan Budaya Organisasi.....	17
2.1.5 Produktivitas dan Kapabilitas Tuntutan Ganda (<i>Ambidexterity</i>)	21
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	31
2.3.1 Integrasi Teori	31

2.3.2	Pertanyaan Penelitian	33
2.3.3	Model Konseptual	34
2.4	Kerangka Pemikiran.....	35
2.5	Batasan Konseptual Penelitian	37
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		40
3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3	Unit Analisis dan Partisipan Penelitian	41
3.3.1	Unit Analisis.....	41
3.3.2	Kriteria Partisipan	41
3.3.3	Ukuran Sampel dan Kejenuhan Data	43
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.7	Keabsahan Data	46
3.8	Etika Penelitian	47
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		48
4.1	Gambaran Umum Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.2	Karakteristik Informan Penelitian.....	49
4.1.3	Ukuran Sampel dan Kejenuhan Data	52
4.1.4	Gambaran Jabatan Relationship Manager Funding Transaction (RMFT).....	53
4.2	Hasil Kualitatif	55
4.3	Strategi Adaptif	56
4.3.1	Motivasi sebagai Penggerak Strategi Adaptif	57
4.3.2	Motivasi Berasal dari Makna Pekerjaan	58
4.3.3	Motivasi untuk Memberikan Pelayanan Terbaik kepada Nasabah.....	59

4.3.4	Target Dipersepsikan sebagai Tantangan Positif	60
4.3.5	Penghargaan Memperkuat Motivasi.....	61
4.3.6	Sintesis Tema	63
4.4	BRISPOT	65
4.4.1	BRISPOT sebagai Alat Perencanaan Aktivitas RMFT.....	66
4.4.2	BRISPOT sebagai Sistem Monitoring Portofolio Nasabah.....	71
4.4.3	BRISPOT sebagai Decision Support System	78
4.4.4	BRISPOT sebagai Sarana Peningkatan Produktivitas	85
4.4.5	Meningkatkan Efisiensi Pekerjaan RMFT	86
4.4.6	Keterbatasan BRISPOT Menurut Informan	92
4.5	Work Engagement & Ambidexterity	95
4.5.1	Produktivitas dan Pengelolaan Aktivitas Kerja.....	95
4.5.2	Relationship Marketing.....	110
4.5.3	Work Engagement dalam Pengelolaan Hunting dan Farming	128
4.6	Leadership, BRILiaN Way, dan Organizational Resources sebagai Job Resources	138
4.6.1	Atasan sebagai Coach dan Mentor	138
4.6.2	Komunikasi yang Terbuka dan Responsif.....	140
4.6.3	Coaching sebagai Sarana Peningkatan Kompetensi.....	141
4.6.4	Apresiasi sebagai Pendorong Motivasi.....	142
4.6.5	Dukungan Organisasi terhadap Produktivitas	143
4.6.6	Budaya Kerja Kolaboratif sebagai Penguat Kinerja.....	144
4.6.7	BRILiaN Way sebagai Budaya yang Membentuk Perilaku Produktif.....	145
4.7	Triangulasi Temuan Penelitian.....	146
4.7.1	Strategi Adaptif dan Pemanfaatan BRISPOT	146
4.7.2	Work Engagement dan Hunting–Farming Ambidexterity	146
4.7.3	Kepemimpinan, BRILiaN Way, dan Dukungan Organisasi.....	147
4.8	Pembahasan dengan Teori	149
4.8.1	Job Demands dan Strategi Adaptif	149

4.8.2	BRISPOT sebagai Technological Job Resource dan Decision Support.....	150
4.8.3	Work Engagement dan Hunting–Farming Ambidexterity	151
4.8.4	Relationship Marketing sebagai Adaptive Relationship Management dan Mekanisme Farming	152
4.8.5	Leadership, BRILiaN Way, dan Organizational Resources sebagai Job Resources dan Fungsi Buffering	153
4.8.6	Model Proses Produktivitas RMFT Berkinerja Sangat Baik ...	154
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI		156
5.1	Kesimpulan	156
5.1.1	Strategi Adaptif RMFT dalam Menghadapi Tekanan Target dan Memanfaatkan BRISPOT	156
5.1.2	Work Engagement dalam Pengelolaan Aktivitas Hunting dan Farming.....	158
5.1.3	Peran Kepemimpinan, BRILiaN Way, Teknologi, dan Dukungan Organisasi	160
5.2	Implikasi	161
5.2.1	Implikasi Teoritis	162
5.2.2	Implikasi Praktis dan Manajerial	162
5.3	Keterbatasan Penelitian	163
5.4	Saran	163
DAFTAR PUSTAKA		165
LAMPIRAN		169