DAFTAR ISI

SERTIFIKASI ..... **ii**
PERSETUJUAN DRAFT TESIS ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah Penelitian **10**
1.3 Tujuan Penelitian **12**
1.4 Manfaat Penelitian **12**
1.4.1 Manfaat Teoretis 12
1.4.2 Manfaat Praktis 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**
2.1 Landasan Teori **14**
2.1.1 Kinerja Karyawan 14
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan 14
2.1.1.2 Faktor-Faktor Penentu Kinerja Karyawan 18
2.1.2 Stres Kerja di Perbankan Digital 19
2.1.3 Strategi *Coping Stress* 22
2.1.4 Dukungan Keluarga dan Motivasi Keluarga sebagai Faktor Pendorong Ketahanan Karyawan 26

2.1.5 Motivasi Berprestasi dan Pemaknaan Sistem *Reward*.....28
2.1.6 Kegagalan *Coping* Stres dan *Disengagement* Karyawan 31
2.2 Kerangka Teori Integratif 32
2.3 Digitalisasi dan Kinerja Perbankan (2019-2025) 35
2.4 Sintesis Penelitian Terdahulu 37
2.5 *Research Gap* Spesifik 39
2.6 Kerangka Pemikiran Final 41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 44
3.1 Metodologi Penelitian.....44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 45
3.3 Informan Penelitian 45
3.4 Teknik Pengumpulan Data 47
3.4.1 Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*) 47
3.4.2 Observasi Partisipan 48
3.4.3 Dokumentasi 48
3.5 Instrumen Penelitian 49
3.6 Teknik Analisis Data 51
3.7 Validitas dan Reliabilitas Data.....54
3.8 Etika Penelitian.....56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 57
4.2 Gambaran Umum tentang Bank X.....59
4.3 Karakteristik Informan Penelitian 61
4.4 Proses Analisis Data melalui *Coding* 64
4.4.1 Open Coding 65
4.4.2 Axial Coding.....65
4.4.3 Selective Coding 67
4.5 Hasil Penelitian Berdasarkan Tema 67
4.5.1 Pengalaman Subjektif Stres Kerja Karyawan Bank X.....68
4.5.2 Strategi Coping Stres yang Diterapkan Karyawan Bank X 74
4.5.3 Pemaknaan Sistem Reward Organisasi.....79
4.5.4 Dampak terhadap Kinerja Karyawan.....81
4.5.5 Pengalaman Informan Pembanding yang Memilih Mengundurkan Diri.....86

4.6 Pembahasan 90
4.6.1 Pembahasan Dampak terhadap Kinerja dan Resolusi Kontradiksi Penelitian Terdahulu 96
4.6.2 Implikasi Teoretis 97
4.6.3 Pemaknaan Reward dalam Kerangka Motivasi Berprestasi 98
4.6.4 Implikasi Praktis 99
4.6.5 Keterbatasan Perspektif 100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 102
5.1 Kesimpulan 102
5.2 Saran 103
5.2.1 Bagi Manajemen Bank X 103
5.2.2 Bagi Karyawan Bank X 103
5.2.3 Bagi Organisasi Perbankan Lainnya 103
5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya 104
5.3 Keterbatasan Penelitian 104
DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN 115

SEMARANG
FEB UNDIP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Sektor Industri Berdasarkan Tingkat Stres Kerja 3

Tabel 2. 1 Penelitian Tentang Digital Banking Stress 35

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....37

Tabel 3. 1 Pedoman Wawancara Penelitian 50

Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Penelitian 61

Tabel 4.2 Contoh Penerapan Open Coding.....65

Tabel 4.3 Hasil Axial Coding Lintas Informan 66

Tabel 4.4 Keterkaitan Tema Hasil Penelitian dengan Indikator Pedoman Wawancara 68

SEMARANG
FEB UNDIP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Integratif 34
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Final 43

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian 115
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Informan (Informed Consent) 119
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Informan.....122

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
FEB UNDIP