

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
RINGKASAN.....	ix
<i>SUMMARY</i>	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR BAGAN.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Empirik.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kompetensi.....	13
2.1.1 Definisi Kompetensi.....	13
2.1.2 Karakteristik Kompetensi.....	15
2.1.5 Tipe Kompetensi.....	22
2.1.6 Model Kompetensi.....	24
2.1.7 Merancang Penyusunan Model Kompetensi.....	27
2.1.8 Tahapan Dalam Meningkatkan Kompetensi.....	28
2.1.9 Manfaat Kompetensi.....	29
2.2 Customer Service.....	30
2.2.1 Pengertian Customer Service Perbankan.....	30
2.2.2 Tugas dan Fungsi Customer Service.....	31
2.2.3 Persyaratan Menjadi Customer Service yang Baik.....	32
2.2.4 Peran Customer Service dalam Menghadapi Era Digital.....	34
2.3 Perbankan.....	35
2.3.1 Pengertian Bank.....	35

2.3.2 Fungsi Perbankan.....	37
2.3.3 Jenis-Jenis Perbankan.....	39
2.3.4 Jenis-Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya.....	39
2.3.5 Jenis-Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya.....	39
2.3.6 Jenis-Jenis Bank Berdasarkan Status.....	40
2.4 Pelayanan Prima.....	40
2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	40
2.4.2 Ciri-Ciri Pelayanan prima.....	42
2.4.3 Konsep Pelayanan Prima.....	44
2.4.4 Manfaat Pelayanan Prima.....	44
2.5 Digitalisasi	45
2.5.1 Defenisi Digitalisasi.....	45
2.5.2 Teknologi dan Digitalisasi.....	48
2.5.3 Digitalisasi Perbankan.....	52
BAB III KERANGKA PEMIKIRAN.....	56
3.1 Kerangka Konseptual.....	58
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	59
4.1 Jenis Penelitian.....	59
4.2 Rancangan Penelitian.....	61
4.3 Penentuan Subjek Penelitian.....	63
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	64
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	64
4.5.1 Data Primer.....	64
4.5.2 Data Sekunder.....	65
4.6 Intrsumen Penelitian.....	66
4.7 Teknik Analisis Data.....	66
4.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	68
BAB V HASIL PENELITIAN.....	72
5.1 Setting Penelitian.....	72
5.1.1 Pelaksanaan Penelitian.....	72
5.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	73
5.1.3 Sejarah Singkat PT Bank Central Asia TBK.....	73
5.1.5 Budaya Perusahaan BCA.....	76
5.1.6 Moto BCA.....	76
5.1.7 Visi dan Misi BCA.....	76
5.1.8 Tata Nilai BCA.....	77
5.2 Karakteristik Informan.....	77
5.2.1 Tabel Karakteristik Informan.....	78
5.2.2 Jadwal Pelaksanaan Wawancara Informan.....	79
5.2.3 Gambaran Umum Jabatan Customer Service di BCA KCU Indrapura.....	79
5.2.6 Tugas dan Tanggung Jawab CS di BCA KCU Indrapura.....	83
5.2.8 Struktur Jabatan CS di BCA KCU Indrapura.....	89

5.2.10 Peran Digitalisasi Perbankan pada CS di BCA KCU Indrapura..	90
5.2.11 Bentuk Digitalisasi yang Diterapkan di BCA KCU Indrapura..	98
5.3 Model Kompetensi CS di BCA Indrapura Menurut Teori Spencer	103
5.3.1 Motif (<i>Motive</i>).....	103
5.3.2 Sifat (<i>Traits</i>).....	103
5.3.3 Konsep Diri (<i>Self Concept</i>).....	104
5.3.4 Pengetahuan (<i>Knowledge</i>).....	105
5.3.5 Keterampilan (<i>Skill</i>).....	105
5.3.6 Tabel Model Kompetensi CS di BCA KCU Indrapura Menurut Setiap Informan.....	107
5.4 Pembahasan Model Kompetensi CS BCA KCU Indrapura.....	111
5.4.1 Pengetahuan Jabatan.....	114
5.4.2 Kualitas dan Kuantitas Kerja.....	117
5.4.3 Orientasi Pelayanan Nasabah.....	119
5.4.4 Kerjasama Tim.....	120
5.4.5 Komunikasi Efektif.....	122
5.4.6 Motivasi Berprestasi.....	123
5.4.7 Pengembangan Diri.....	127
5.4.8 Kemampuan Pribadi.....	129
5.4.9 Integritas.....	131
5.5 Pembahasan 9 Model Kompetensi CS BCA KCU Indrapura dengan Teori Spencer (1993).....	134
5.6 Model Kompetensi CS dalam Menghadapi Era Digital.....	136
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	142
6.1 Kesimpulan.....	142
6.2 Saran Bagi Informan.....	144
6.3 Saran Bagi Perusahaan.....	145
6.4 Saran Bagi Konsultan SDM.....	145
6.5 Saran Bagi Peneliti.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	151

DAFTAR TABEL

5.2.1 Tabel Karakteristik Informan.....	78
5.2.2 Tabel Jadwal Pelaksanaan Wawancara Informan.....	79
5.2.7 Tabel Jobdesk CS di BCA KCU Indrapura.....	87
5.3.6 Tabel Model Kompetensi CS di BCA KCU Indrapura Menurut Setiap Informan.....	107
5.4.10 Tabel Model Kompetensi CS di BCA KCU Indrapura.....	133
5.5.1 Tabel Karakteristik Kompetensi Menurut Spencer (1993) dengan 9 Model Kompetensi CS di BCA KCU Indrapura.....	134

DAFTAR GAMBAR

1.1.1 Gambar Penurunan Pegawai Perbankan.....	5
2.1.3 Gambar Ilustrasi Karakteristik Kompetensi.....	16
2.1.4 Gambar <i>Ice Berg</i> Model.....	21
3.1 Gambar Kerangka Konseptual.....	58
5.1.4 Gambar Riwayat Singkat BCA.....	75
5.2.12 Gambar Aplikasi Digital BCA.....	99

DAFTAR BAGAN

5.2.4 Bagan KCU dan KCP BCA Indrapura.....	80
5.2.5 Bagan Jumlah CS KCU dan KCP BCA Indrapura.....	83
5.2.9 Bagan Struktur Jabatan Customer Service.....	90
5.6.1 Bagan Model Kompetensi CS di Era Digital.....	141

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Pertanyaan Wawancara.....	152
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian BCA.....	155
Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian BCA.....	156