

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL DEPAN.....	i
LEMBAR SAMPUL DALAM	ii
PERSYARATAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PANITIA PENGUJI TESIS	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xiii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Akademis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Sebelumnya	16
2.2. Kompetensi.....	21
2.2.1. Definisi kompetensi.....	21

2.2.2. Karakteristik kompetensi	23
2.2.3. Standar Kompetensi.....	29
2.3. Model Kompetensi	35
2.3.1. Definisi model kompetensi.....	35
2.3.2. Jenis – Jenis Model Kompetensi	40
2.3.3. Pembuatan Model Kompetensi.....	45
2.4. Kompetensi di BPJS Ketenagakerjaan	52
2.1.1 Kompetensi Inti	52
2.1.2 Kompetensi Kepemimpinan	54
2.1.3 Kompetensi Teknis Generik	55
2.1.4 Level Kompetensi.....	55
BAB 3 KERANGKA BERPIKIR	58
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	58
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	60
4.1. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	60
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	61
4.3. Sumber Data dan Penentuan Informan	61
4.4. Teknik Pengumpulan Data	64
4.5. Pengujian Keabsahan Data	65
4.6. Teknik Analisis Data	68
BAB 5 ANALISA DAN HASIL PENELITIAN	70
5.1. Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut	70
5.2. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut	71
5.3. Deskripsi Informan	71
5.4. Deskripsi Jabatan <i>Account Representative</i> Khusus di BPJS Ketenagakerjaan	73

5.4.1. Identitas Jabatan	73
5.4.2. Ringkasan Pekerjaan.....	74
5.4.3. Tanggung Jawab Utama	74
5.4.4. Indikator Kinerja dan Dimensi Jabatan	76
5.4.5. Wewenang dan Hubungan Kerja.....	77
5.4.6. Persyaratan Jabatan.....	78
5.5. Kompetensi <i>Account Representative</i> Khusus	79
5.5.1. Pengetahuan.....	79
5.5.1.1. Analytical Thinking (AT)	79
5.5.1.2. Conceptual Thinking (CT).....	81
5.5.1.3. Technical Expertise (EXP).....	82
5.5.2. Keterampilan (Skills).....	86
5.5.2.1. Impact and Influence (IMP).....	86
5.5.2.2. Initiative (INT).....	89
5.5.2.3. Concern for order (CO).....	92
5.5.2.4. Information seeking (INFO)	94
5.5.3. Konsep diri dan nilai-nilai (self-concept).....	97
5.5.3.1. Interpersonal Understanding (IU)	97
5.5.3.2. Customer service orientation (CSO).....	98
5.5.3.3. Teamwork and cooperation (TW).....	100
5.5.3.4. Directiveness (DIR)	102
5.5.4. Karakteristik pribadi atau sifat (traits).....	105
5.5.4.1. Self confidence (SCF).....	105
5.5.4.2. Flexibility (FLX).....	106
5.5.5. Motif (motives).....	108
5.5.5.1. Achievement Orientation (ACH).....	108
5.5.5.2. Organizational awareness (OA).....	110
5.5.5.3. Relationship Building (RB)	112

BAB 6 PEMBAHASAN	114
6.1. Kompetensi <i>Account Representative</i> Khusus Saat Ini.....	114
6.2. Kompetensi Penunjang Kinerja <i>Account Representative</i> Khusus	122
6.3. Kompetensi <i>Account Representative</i> Khusus yang Diharapkan di Masa yang akan Datang	128
BAB 7 PENUTUP.....	132
7.1. Kesimpulan.....	132
7.2. Saran	135
7.2.1.Saran untuk BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut.....	135
7.2.2.Saran untuk Penelitian Selanjutnya	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Target Peta jalan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan 2013-2019 Skenario Konservatif (juta)	3
Tabel 1.2 : Target dan Persentasi Realisasi 2013-2015 Menurut Pekerja Penerima Upah dan Bukan Penerima Upah.....	4
Tabel 1.3 Ringkasan pekerjaan bagian pemasaran sebelum restukturisasi organisasi	6
Tabel 1.4 Perubahan <i>job title</i> setelah restukturisasi organisasi.....	8
Tabel 1.5 Sebaran <i>job title</i> setelah restukturisasi organisasi.....	9
Tabel 1.6 Ringkasan pekerjaan bagian pemasaran setelah restukturisasi organisasi	10
Tabel 2.1 Definisi kompetensi berdasarkan beberapa peneliti.....	23
Tabel 4.1 Rencana waktu penelitian	61
Tabel 5.1 Pengelolaan organisasi <i>Account Representative khusus</i>	74
Tabel 5.2 Pengelolaan operasional <i>Account Representative khusus</i>	75
Tabel 5.3 Dimensi jabatan <i>Account Representative khusus</i>	76
Tabel 5.4 Persyaratan jabatan <i>Account Representative khusus</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur organisasi sebelum 1 Januari 2019.....	5
Gambar 1.2 Struktur organisasi setelah 1 Januari 2019.....	7
Gambar 2.1 The iceberg model.....	27
Gambar 2.2 Piramida model kompetensi.....	37
Gambar 3.1 Kerangka konseptual penelitian	59
Gambar 5.1 Struktur organisasi BPJS ketenagakerjaan kantor cabang surabaya rungkut	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 PEDOMAN WAWANCARA	141
Lampiran 2 PERSETUJUAN INFORMAN WAWANCARA	141