

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL .....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) .....	12
2.1.2 Produktivitas <i>Electronic Data Capture</i> (EDC).....	13
2.1.3 Pengelolaan Kinerja Cabang.....	14
2.2 Teori Manajemen Kinerja .....	16
2.2.1 Definisi Manajemen Kinerja.....	16
2.2.2 Manfaat Manajemen Kinerja.....	18
2.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Kinerja.....	19
2.3 Sumber Daya Manusia .....	22
2.4 Teknologi Informasi.....	25
2.5 Strategi Peningkatan Produktivitas <i>Electronic Data Capture</i> (EDC).....	27
2.6 Penelitian Terdahulu .....	28
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.2.1 Data Primer .....	32
3.2.2 Data Sekunder .....	32
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
3.4 Partisipan/Narasumber .....	33
3.5 Fokus dan Isu Penelitian .....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6.1 Observasi Lapangan .....	38
3.6.2 Wawancara Mendalam.....	38
3.6.3 Dokumentasi .....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.1.1 Profil Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	41
4.1.2 Gambaran Umum Wilayah Penelitian Kuesioner.....	43
4.2 Deskripsi Informan Penelitian .....	44
4.2.1 Informan Wilayah Urban .....	44
4.2.2 Informan Wilayah Suburban.....	46
4.2.3 Informan Wilayah Rural .....	48
4.3 Analisis Tematik .....	51
4.3.1 Strategi Pengelolaan Kinerja Cabang.....	55
4.3.2 Kendala teknis dan operasional.....	59
4.3.3 Peran SDM dan Pelatihan .....	62
4.3.4 Pengalaman Merchant dalam Penggunaan EDC.....	64
4.3.5 Pengaruh konteks geografis terhadap implementasi .....	70
4.4 Pembahasan.....	73
4.4.1 Pandangan dan Pengalaman Pelaku Cabang terhadap Faktor Internal dan Eksternal.....	74

4.4.2	Pandangan dan Pengalaman Merchant terhadap Faktor Internal dan Eksternal .....	76
4.4.3	Strategi Kontekstual dalam Meningkatkan Pemanfaatan EDC ....	77
BAB V PENUTUP.....		80
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Implikasi Manajerial .....	81
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	83
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....		87
LAMPIRAN.....		90



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap Penelitian .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1 Analisis Tematik Hasil Wawancara Berdasarkan Wilayah (Urban, Suburban, dan Rural) .....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis ..... 30

