DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SERTIFIKASI ..... **ii**
PENGESAHAN TESIS ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian **7**
1.3 Tujuan Penelitian **11**
1.4 Sistematika Penulisan **11**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.1 Perubahan Organisasi **13**
2.2 Kredit **16**
2.3 Penelitian Terdahulu **22**
2.4 Kerangka Pemikiran (*Research Framework*) **27**

BAB III METODE PENELITIAN **29**
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian **29**
3.2 Metode Penelitian **30**
3.3 Lokasi Penelitian **30**
3.4 Jenis dan Sumber Data **30**
3.5 Metode Pengumpulan Data **32**
3.6 Metode Analisis Data **35**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38
4.1 Gambaran Objek Penelitian 38
4.2 Analisis Data Kualitatif 40
4.2.1 Proses Reduksi dan *Coding* Data 40
4.2.2 Identifikasi Kategori dan Tema 41
4.2.3 Interpretasi Pengalaman Informan 42
4.3 Informan Penelitian 43
4.4 Hasil Analisis Kulaitatatif 46
4.4.1 Pengalaman Informan terhadap Perubahan Organisasi 49
4.4.2 Implementasi Perubahan Organisasi dalam Proses Bisnis 55
4.4.3 Perubahan Organisasi dalam Mendorong Pertumbuhan Kredit 62
4.4.4 Perubahan Organisasi dan Pengelolaan Risiko Kredit 69
4.4.5 Kepemimpinan, Resistensi, dan Kesiapan SDM 74
4.4.6 Digitalisasi dan Perubahan Sistem Kerja 80
4.5 Sintesis Temuan Fenomenologis 87
4.5.1 Makna Perubahan Organisasi bagi Informan 88
4.5.2 Esensi Perubahan Organisasi dalam Mendorong Pertumbuhan Kredit 93
4.5.3 Perbedaan Pengalaman Antar Kelompok Bisnis 98
4.5.4 Integrasi Sintesis Fenomenologis 103
4.5.5 Esensi Utama Fenomena Perubahan Organisasi 104
4.6 Pembahasan 105
4.6.1 Perubahan Struktur sebagai Bentuk Adaptasi Organisasi 107
4.6.2 Perubahan Proses Bisnis dan Strategi Kredit 109
4.6.3 Peran Perubahan Organisasi terhadap Pertumbuhan Kredit 112
4.6.4 Kepemimpinan dan SDM sebagai Faktor Penentu Keberhasilan Perubahan 114
4.6.5 Digitalisasi dan Transformasi Proses Kredit 116
4.6.6 Pengelolaan Risiko sebagai Penyeimbang Pertumbuhan Kredit 118

4.6.7 Penyesuaian KPI dan Penguatan Akuntabilitas..... 119
4.6.8 Temuan Penelitian..... 120

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 132
5.1 Kesimpulan..... 132
5.2 Implikasi Teoritis..... 136
5.3 Implikasi Manajerial..... 139

DAFTAR PUSTAKA..... 142
LAMPIRAN..... 150

\

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP