

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia. Teori, Praktik dan Penelitian*. Aceh: Unimal Press
- Allworth, E., & Hesketh, B. (1999). Construct-oriented Biodata: Capturing Change-related and Contextually Relevant Future Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 7(2), 97-111.
- Anuar, S. (2019, Maret). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hilir. *Riau Economics and Business Review*, 10(1):86-95
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Awal, A., & Syamsir. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Keuangan Desa di Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1):1-15.
- Azis, N., & Dewanto, I. J. (2022). Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard (Studi Kasus Universitas Tangerang Raya). *MAMEN (Jurnal Manajemen)*, 1(2): 168-177
- Bank Sulselbar. Retrieved November 6, 2023, from <https://banksulselbar.co.id/>
- Beekman, G., Bulte, E., & Nillesen, E. (2014). Corruption, Investments and Contributions to Public Goods: Experimental evidence from Rural Liberia. *Journal of Public Economics*, 115(1): 37-47.
- Charbonnier-Voirin, A. (2012). Adaptive Performance: A New Scale to Measure Individual Performance in Organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 29(3):280-293
- Bisnis.com (2020) *Efek Pandemi, Pengguna Digital Banking Bank Sulselbar Melesat*. Finansial Bisnis. <https://finansial.bisnis.com/read/20200926/90/1296972/efek-pandemi-pengguna-digital-banking-bank-sulselbar-melesat> Diakses pada 11 Juni 2023
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep dan Kinerja*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Faiz, A., Putra, N. P., & Nugraha, F. (2022). Memahami Makna Tes, Pengukuran (*Measurement*), Penilaian (*Assessment*), dan Evaluasi (*Evaluation*) Dalam Pendidikan. *Jurnal Education and Development*, 10(3):492-495
- Gorostiaga, A., Balluerka, N., & López, A. R. (2022). Assessment of Adaptive Performance and its Role as a Moderator of the Relationship Between Person-Organization Fit and Organizational Citizenship Behaviors. *Psicothema*, 34(1): 84-94

- Heiskala, M., Jokinen, J.-P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services — An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business & Management*, 18(1), 38-48.
- Helm, S., Serido, J., Ahn, S. Y., Ligon, V., & Shim, S. (2019). Materialist values, financial and pro-environmental behaviors, and well-being. *Young Consumers*, 20(04): 264-284.
- Jaringanprima.co (2019) *Transformasi Perbankan Digital* Jaringanprima.com, <https://www.jaringanprima.co.id/id/transformasi-perbankan-digital> Diakses pada 11 Juni 2023
- Kompas.com (2020) *Bank Pertama di Dunia, Banca Monte dei Paschi di Italia*. www.kompas.com. <https://www.kompas.com/skola/read/2020/07/05/170653369/bank-pertama-di-dunia-banca-monte-dei-paschi-di-italia> Diakses pada 11 Juni 2023,
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). *Arti Kata Adaptif*. Retrieved August 14, 2023, from <https://kbbi.web.id/adaptif>
- Lepine, J. A., Colquitt, J. A., & Erez, A. (2006). Adaptability To Changing Task Contexts: Effects of General Cognitive Ability, Conscientiousness, And Openness To Experience. *Personnel Psychology*, 53(3): 563-593.
- Loughlin, E. M., & Priyadarshini, A. (2021). Adaptability in the workplace: Investigating the Adaptive Performance Job Requirements for a Project Manager. *Project Leadership and Society*, 2(1):1-8. <https://doi.org/10.1016/j.plas.2021.100012>
- Lourenco, F., & Casey, B.J. (2013). Adjusting behavior to changing environmental demands with development. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 37(9), 2233-2242.
- Mekinjic, B. (2019). The Impact of Industry 4.0 on The Transformation of the Banking Sector. *Journal of Contemporary Economics*, 1(1): 6-28.
- Murphy, S. L. (2015). *Individual Adaptability as a Predictor of Job Performance*. Disertasi College of Education Louisiana Tech University.
- Naami, A., Behzadi, E., Parisa, H., & Charkhabi, M. (2014). A Study on the Personality Aspects of Adaptive Performance among Governmental Hospitals Nurses : A Conceptual Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159(1): 359-364.
- Narosa, E. (2021, Juni). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Ukuran Non Keuangan (Studi Kasus Rumah Sakit Awal Bross Ujung Batu). *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 250-260.
- Nasco, S. A., & Hale, D. (2009). Information Search for Home, Medical, and Financial Services By Mature Consumers. *Journal of Services Marketing*, 23(4), 226-235.

- Nawawi, D. H. H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Park, S., & Park, S. (2019). Employee Adaptive Performance and Its Antecedents: Review and Synthesis. *Human Resource Development Review*, 18(3), 294-324.
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015, 12 20). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2128-2134.
- Ojk.go.id (2023) *Digital Banking: Permudah Akses Layanan Perbankan di Masa Pandemi ...: SIKAPI ...*. (n.d.). Sikapi Uangmu. Retrieved June 11, 2023, from <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>
- OCBCNISP.com (2021) *Pengertian Bank, Jenis-Jenis, dan Fungsinya Bagi Masyarakat*. (2021, July 15). OCBC NISP. <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/07/15/pengertian-bank> Diakses pada 10 Juni 2023
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000, September). Running Head: Adaptive Performance Adaptability in the Workplace: Development of a Taxonomy of Adaptive Performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612-624
- Reeves, Martin, & Deimler, Michael. "Adaptability: The New Competitive Advantage." *Boston Consulting Group*, 25 August 2011, <https://www.bcg.com/publications/2011/business-unit-strategy-growth-adaptability-the-new-competitive-advantage> . Accessed 21 August 2023.
- Saharuddin, Irwan, A. L., & Nawawi, J. (2022). Dimensions and Challenges of E-Government Applications in Bantaeng Regency. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 8(2), 91-106.
- Silaen, N. R., Syamsurianah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifuddin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung:Widiana Bhakti Persada Bandung.
- Trenasia.com (2021) *Wow, Transaksi Digital Banking per Kuartal II-2021 Tumbuh 39,39 Persen Tembus Rp17.901,76 Triliun*. Trenasia.com. from <https://www.trenasia.com/wow-transaksi-digital-banking-per-kuartal-ii-2021-tumbuh-39-39-persen-tembus-rp-17-901-76-triliun> Diakses pada 11 Juni 2023
- Yunaningsih, A., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia*, 3(1), 9-16.

## LAMPIRAN

### 1. Surat Pengantar Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
KAMPUS TAMALANREA  
JALAN PERINTIS KEMERDEKAAN KM.10 MAKASSAR 90245  
TELEPON (0411) 585024 / FAX (0411) 585024  
Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 6977/UN4.8.1/PT.20.09/2023

20 September 2023

Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

Yth. Pimpinan Divisi Human Capital PT. Bank Sulselbar  
Di-  
Jl. DR. Ratulangi No. 16 Makassar Sulawesi Selatan

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni :

nama : PUTRI DIAN APRILIA  
no. pokok : E011201052  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog. Studi : Administrasi Publik  
Alamat : Kompleks Anggrek Bulan Minasaupa Blok AM 12 No. 10

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kapasitas Kinerja Adaptif Pegawai Terhadap Pelayanan Digital Di Bank Sulselbar Makassar

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang  
Akademik dan Kemahasiswaan,



Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.  
NIP. 196801011997022001

Tembusan :  
1. Dekan Fisip Unhas;  
2. Kabag. Tata Usaha Fisip Unhas.



## 2. Surat Persetujuan Izin Penelitian



Nomor : SR/1148 /B/DHC/X/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Makassar, 09 Oktober 2023

Kepada Yth,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin  
Di -  
Tempat

Menunjuk surat Saudara nomor 6977/UN4.8.1/PT.20.09/2023 tanggal 20 September 2023 Perihal Permohonan Izin Melakukan Penelitian/ Wawancara, dengan ini disampaikan pada prinsipnya kami berkenan memberikan izin penelitian oleh mahasiswa dibawah ini:

- Putri Dian Aprilia (E011201052)

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Ilmiah/ Penelitian pada PT. Bank Sulselbar dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Hasanuddin yang berjudul :


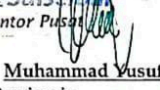
**"KAPASITAS KINERJA ADAPTIF PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN DIGITAL DI BANK SULSELBAR MAKASSAR"**

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Seluruh kebutuhan data di email secara resmi ke [sdm.banksulselbar@gmail.com](mailto:sdm.banksulselbar@gmail.com) atau ke email Divisi tempat pengambilan data.
2. Apabila penelitian menggunakan data dengan metode wawancara, maka dilaksanakan dengan menggunakan media virtual Zoom, Google Meet atau flat form sejenis.
3. Saudara(i) tidak diperkenankan mendistribusikan kuesioner dengan cara konvensional (hard copy). Kuesioner wajib menggunakan Google Form atau sejenis yang dikirim ke email Divisi Human Capital atau ke email Divisi terkait.
4. Tidak diperkenankan mengambil data yang bersifat rahasia tanpa ada konfirmasi dari Divisi pemberi izin penelitian.
5. Setelah selesai mengadakan penelitian, wajib menyerahkan hasil akhir dalam bentuk soft copy yang dikirim ke email Divisi Human Capital.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

PT.BANK SULSELBAR  
Divisi Human Capital,

  
  
A. Fatma Muhammad Yusuf  
Plts. Pemimpin

Tembusan:

- Divisi Digitalisasi & Layanan PT. Bank Sulselbar

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT  
Kantor Pusat : Jl. DR. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125  
Tel., +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178  
Web Site : [www.banksulselbar.co.id](http://www.banksulselbar.co.id)

### 3. Dokumentasi



4. Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN  
KINERJA ADAPTIF PEGAWAI BANK SUL-SELBAR DALAM  
PELAYANAN DIGITAL**

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Lama Bekerja di Bank Sul-Selbar :

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja adaptif pegawai Bank Sul-selbar khususnya dalam kemampuan beradaptasi dalam pelayanan digital. Peneliti sangat mengharapkan kerjasama dari Bapak dan Ibu untuk mengisi atau menjawab setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti ucapkan terima kasih.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>PENANGANAN KEADAAN DARURAT DAN KRITIS</b>					
1.	Saya menganalisis kemungkinan solusi dan konsekuensinya dengan cepat untuk memilih solusi yang paling tepat					
2.	Saya segera memutuskan tindakan yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah					
3.	Saya menunggu informasi yang lebih akurat dari atasan saya sebelum bertindak.					
4.	Saya dengan mudah mengatur ulang pekerjaan saya untuk beradaptasi dengan keadaan baru					
5.	Saya berkontribusi pada stabilitas tim saya dengan mengarahkan orang					

	lain menuju tugas prioritas kami					
6.	Situasi kerja yang tidak pasti atau tidak dapat diprediksi mengganggu kemampuan saya untuk bertindak					
<b>MEMECAHKAN MASALAH SECARA KREATIF</b>						
1.	Saya tidak ragu untuk menentang ide-ide yang sudah mapan untuk mengusulkan solusi inovatif					
2.	Saya menggunakan berbagai sumber/jenis informasi untuk menghasilkan solusi yang inovatif					
3.	Apapun masalah yang harus dipecahkan, saya tidak pernah menggunakan apapun kecuali metode yang terkenal					
4.	Saya mengembangkan alat dan metode baru untuk menyelesaikan masalah baru					
5.	Di dalam departemen saya, orang mengandalkan saya untuk menyarankan solusi baru					
<b>ADAPTASI INTERPERSONAL</b>						
1.	Saya menyesuaikan praktek kerja saya dengan persyaratan dan saran orang lain					
2.	Saya tidak menganggap komentar negatif tentang pekerjaan saya sangat penting					
3.	Saya menyesuaikan praktik kerja saya jika seseorang menunjukkan solusi yang lebih baik					
4.	Mengembangkan hubungan yang baik dengan semua rekan saya merupakan faktor penting dari keefektifan saya					
5.	Saya mencoba memahami sudut pandang rekan kerja saya untuk meningkatkan interaksi saya					
6.	Saya mempelajari cara-cara baru untuk melakukan pekerjaan saya agar dapat berkolaborasi lebih baik dengan orang lain.					
7.	Saya rela menyesuaikan perilaku saya kapanpun saya perlu agar dapat bekerja dengan baik dengan orang lain					
8.	Apapun situasinya, saya ingin tetap dengan praktik kerja saya sendiri dan bertindak berdasarkan prinsip kerja sama saya sendiri.					
<b>UPAYA PELATIHAN DAN PEMBELAJARAN</b>						
1.	Saya sedang mencari inovasi terbaru dalam pekerjaan saya untuk meningkatkan cara saya bekerja					



2.	Saya menjalani latihan secara teratur di tempat kerja atau di luar pekerjaan agar kompetensi saya tetap mutakhir					
3.	Saya menunggu inovasi yang berkaitan dengan pekerjaan saya tersebar luas di perusahaan sebelum saya berupaya keras dalam pelatihan atau pembelajaran yang relevan					
4.	Saya mempersiapkan diri untuk perubahan dengan berpartisipasi dalam setiap proyek atau tugas yang memungkinkan saya melakukannya					
5.	Saya mencari setiap kesempatan yang memungkinkan saya untuk meningkatkan kinerja saya (pelatihan, proyek kelompok, pertukaran dengan rekan kerja, dll.)					
<b>MENGELOLA STRESS</b>						
1.	Saya merasa tenang meskipun tugas saya berubah dan terjadi dengan sangat cepat					
2.	Saya tetap tenang dalam situasi di mana saya dituntut untuk membuat banyak keputusan					
3.	Harus mengambil pekerjaan tambahan secara tidak terduga membuat saya sangat cemas					
4.	Saya mencari solusi dengan melakukan diskusi yang tenang dengan rekan kerja					
5.	Stres terkait pekerjaan mempengaruhi kualitas pekerjaan saya					
6.	Kolega saya meminta nasihat saya secara teratur ketika situasi sulit karena pengendalian diri saya					