

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 <i>Teleworking/Telecommuting</i>	14
2.2 Kepuasan Kerja dan Bekerja Jarak Jauh	15
2.3 Produktivitas dan Bekerja Jarak Jauh.....	18
2.4 Kerja Bauran	19
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
2.6 Rerangka Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Metode Pengumpulan Data	37

3.3	Protokol Wawancara	45
3.4	Objek Penelitian	45
3.5	Informan	45
3.6	Triangulasi.....	46
3.7	Metode Analisis Data	47
3.8	Profil Kasus	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Ketertarikan <i>Agent</i> dan Faktor Situasional pada Lingkungan Kerja Bauran	53
4.1.2	Perubahan Kebijakan MSDM	57
4.1.3	Konsekuensi	71
4.2	Pembahasan.....	86
4.2.1	Penerapan Model Kerja Bauran Pasca Pandemi di Teleperformance Indonesia	86
4.2.2	Dampak Penerapan Model Kerja Bauran Pada Produktivitas dan Kepuasan Kerja <i>Agent</i> di Teleperformance Indonesia	90
BAB V PENUTUP.....		100
5.1	Simpulan.....	100
5.2	Implikasi Penelitian.....	101
5.3	Keterbatasan Penelitian	103
5.4	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN.....		116