



ANALISA TIGA DIMENSI DALAM STRATEGI PELAYANAN DEBITUR

*Studi Kasus pada
PT Bank BNI (Persero) Tbk - Sentra Kredit Kecil Pecenongan Jakarta*

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Meriana Ramainta
15462/PS/MM/04
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 14 Juli 2008
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 14 Juli 2008

Dosen Penguji I

Djoko Susanto, Prof., Dr., MSA.

Dosen Penguji II

Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.

Dosen Pembimbing

Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jogyakarta, Juni 2008



Meriana Ramainta

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Bapa, Tuhan Yesus Kristus atas segala kesempatan, berkat, kasih karunia dan bimbingan yang diberikanNya kepada penulis sehingga tesis dengan judul “Analisa Tiga Dimensi Dalam Strategi Pelayanan Debitur (studi kasus di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk – Sentral Kredit Kecil Pecenongan Jakarta) dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Tesis ini merupakan salah satu syarat wajib untuk mencapai jenjang Magister Manajemen (MM) Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada (UGM) disamping merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu yang didapat penulis selama mengikuti Program Studi Magister Manajemen di Universitas Gajah Mada.

Selesainya penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan atas bantuan dan perhatian yang diberikan sejak persiapan hingga penyelesaian tesis ini kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bapak. Dr. Ertambang ,MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang berharga kepada penulis selama pembuatan tesis ini.
2. Bapak Ade Hidayat SH, MM dan Bapak Ichlas Rusnanto SH, MM, selaku pemimpin dan wakil pemimpin Sentral Kredit Kecil Pecenongan-Jakarta yang telah memberi izin, kesempatan serta informasi yang berharga kepada penulis dalam melakukan penelitian.

3. Almh. Mama, Ny. Elsy Saragih yang saya cintai, yang selalu mendoakan saya setiap hari sampai ajal menjemputnya pada tanggal 24 Januari 2008, agar penulis dapat menyelesaikan tesis. *Ma'afkan aku Mama, karena penyelesaiannya tidak sesuai dengan harapan Mama.*
4. Suamiku, Ramses Hutahaean dan anakku Christo Manuel DH yang telah ikut membantu dalam daya dan upaya terutama doa sehingga penulis dimampukan untuk menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan baik.
5. Adikku satu-satunya, Nova Christine Saragih yang telah ikut membantu menjaga anakku mulai dari perkuliahan hingga penulisan tesis diselesaikan.
6. Adik sepupuku, Chris Haryadi Saragih MM, yang mendorong, menyemangati dan membantu penyelesaian penulisan tesis.
7. Rekan-rekan sekerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk – SKC Pecenongan yang telah membantu penulis dalam menyebarkan kuisioner dan memberikan informasi mengenai Bank BNI.
8. Teman-teman MM UGM kelas akhir pekan II Jakarta, terutama untuk teman-teman bimbingan dosen Bapak Ertambang.
9. Segenap Dosen MM UGM serta staf dan karyawan atas ilmu dan pelayanan yang diberikan
10. Pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari, bahwa masih banyak kelemahan dalam tesis ini segala kritik dan saran untuk penyempurnaan sangat diharapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jogjakarta, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	2
1.3. Tujuan penelitian	3
1.4. Manfaat penelitian.....	3
1.5. Metode penelitian	3
1.5.1 Desain Penelitian.....	3
1.5.2 Populasi dan Sampel.....	4
1.5.3 Sumber Data.....	5
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.5 Prosedur Analisis.....	6
1.5.5.1 Regresi Linear Sederhana.....	6
1.5.5.2 Kerangka Analisis.....	7
1.5.5.3 Perumusan Hipotesis.....	8
1.5.5.4 Uji Hipotesis dengan Uji t (t-test).....	9
1.6. Sistematika penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Manajemen Strategi.....	11
2.2. Strategi Pemasaran.....	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	13
2.4. Definisi Operasional.....	17
2.5. Bank Reputation.....	18
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6.2 Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	28
2.7. Kerangka Analisis.....	30
2.8. Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Data Penelitian.....	32
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	34



3.3.	Sampling dan Populasi.....	34
3.4.	Metode Analisa.....	35
3.4.1	Pengujian Hipotesa.....	35
3.5	Konstruksi Model.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN		
4.1.	Sejarah Bank BNI.....	38
4.2.	Profil Bank BNI.....	39
4.3.	Profil Bisnis Bank BNI.....	41
4.4.	Pembentukan Sentral Kredit Kecil.....	42
4.5.	Sentral Kredit Kecil Pecenongan.....	44
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
5.1.	Profil Responden.....	46
5.2.	Pengujian Instrumen.....	49
5.2.1	Uji Validitas.....	49
5.2.2	Uji Reliabilitas.....	50
5.3	Pengujian Hipotesa.....	51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	54
6.2	Saran-saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Uji-t.....	9
Tabel 2.2 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	26
Tabel 5.1. Profil Responden.....	46
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 5.4. Tabel pengaruh attitude terhadap debitur.....	51
Tabel 5.5. Tabel pengaruh keahlian terhadap kepuasan debitur.....	52
Tabel 5.6. Tabel pengaruh proses terhadap kepuasan debitur.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2.1. Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	25
Gambar 2.2. Kerangka Analisis.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Uji Karakteristik Responden.....	xv
Lampiran 2	Hasil Uji Regresi Sederhana 1 Pengaruh Attitude terhadap Kepuasan Debitur.....	xvii
Lampiran 3	Hasil Uji Regresi Sederhana 2 Pengaruh Keahlian terhadap Kepuasan Debitur.....	xviii
Lampiran 4	Hasil Uji Regresi Sederhana 3 Pengaruh Proses terhadap Kepuasan Debitur.....	xix
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Berganda.....	xx
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	xxi

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa besar dampak attitude, keahlian dan proses terhadap kepuasan debitur serta faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan debitur dalam strategi pelayanan debitur, dengan obyek penelitian PT Bank BNI (Persero) Tbk – Sentra Kredit Kecil Pecenongan yang merupakan hasil pemecahan Sentra Kredit Kecil Kramat pada Juni 2007.

Data dikumpulkan melalui kuisisioner yang disebarakan kepada 40 orang debitur dan data yang digunakan adalah data yang berhasil didapat yang berjumlah 33 kuisisioner.

Jumlah total populasi relative dapat dijangkau secara keseluruhan, maka dalam hal ini memilih menggunakan total sensus. Skala yang dipergunakan adalah *Likert's Summarated Rating* dengan skala lima tingkat.

Penelitian ini mempunyai kesimpulan (1) Debitur SKC Pecenongan pada umumnya adalah laki-laki berusia lebih dari 45 tahun dan memiliki alasan menjadi debitur karena lebih mudah mengajukan peningkatan kredit serta telah menjadi debitur lebih dari 5 tahun. (2) Keahlian merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan debitur. (3). Proses merupakan variabel terbesar kedua yang memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan debitur, (4) *Attitude* merupakan variabel terbesar ketiga.

Kata kunci : kredit, debitur, strategi pelayanan, *attitude*, keahlian, proses, sensus, metode deskriptif, *reward and punishment*, standarisasi proses

ABSTRACT

The purposes of this study is to analyze the impact of attitude, skill and process to debitur staticfation and which factor is most dominant to influence debitur satisfaction in debtor services strategic, with PT Bank BNI (Persero) Tbk – Sentra Kredit Kecil Pecenongan as the objectial which’s extention of Sentra Kredit Kecil Kramat starting June 2007.

Data was compiled through questionnaires, which was distributed to 40 debtors and collected from final results of 33 questionnaires.

Relative total population is reachable as the whole hence total census method was used. The scale is Likert’s Summarated rating with five-level scale..

The analysis generate conclusions that (1) Debtors of SKC Pecenongan generally are Male, the age over 45 years, has been debtors due to efficient fast application process to add more loans and been debtors for more than 5 years. (2) Skill is a significant variable to debtors satisfaction. (3) Loan application process is the second most significant variable to determine debtors’ satisfaction finally attitude is the third most influential variable.

Key words : credit, debtor, services statergic, attitude, skill, process, sensus, descriptive method, reward and punishment, standartrisaation process