

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Keaslian Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Umum Mengenai Kartu Kredit	12
B. Tinjauan tentang Outsourcing	30
C. Tinjauan tentang PT Bank Bukopin Tbk	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Sifat Penelitian.....	51
B. Jenis Penelitian	51
C. Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Pelaksanaan Penggunaan Tenaga Kerja Outsourcing pada unit collection divisi artu kredit PT Bank Bukopin Tbk.....	57
B. Pelaksanaan Penggunaan Tenaga Kerja Outsourcing pada unit Collection Kartu Kredit PT Bank Bukopin Tbk	70

C. Pengelolaan Hubungan antara Vendor dengan Unit Collection Divisi Kartu kredit PT Bank Bukopin Tbk.....	76
D. Dampak penggunaan tenaga kerja Outsourcing pada unit Collection divisi Kartu Kredit PT Bank Bukopin Tbk.....	79
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101