



**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRINSIP 5 C'S
DALAM PEMASARAN KREDIT MULTIGUNA YANG TEPAT
DI BANK DKI CABANG PEMBANTU PLUIT**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PROGRAM PASCA SARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

**BAGUS PITOYO
NIM : 55107110005**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Persepsi Nasabah terhadap Prinsip 5 C's dalam Pemasaran Kredit Multiguna yang Tepat di Bank DKI Cabang Pembantu Pluit

Bentuk karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Bagus Pitoyo

NIM : 55107110005

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing Yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, April 2012

METERAI
TEMPEL
PALEK NEHRANGON BANGSA
TGL. 20
B3E03AAF6600884700
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Bagus Pitoyo

PENGESAHAN

Judul : Analisis Persepsi Nasabah terhadap Prinsip 5 C's dalam Pemasaran Kredit Multiguna yang Tepat di Bank DKI Cabang Pembantu Pluit

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Bagus Pitoyo

NIM : 55107110005

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : April 2012

Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Rina Astini, SE, ME



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkah dan karunia-Nya yang selalu memberikan waktu dan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan penyusunan tesis ini. Selain itu, tidak bisa dilupakan bahwa selesainya tesis ini tidak lain berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS. selaku Dosen Pembimbing yang sangat banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Har Adi Basri, Ir, M.Ec., Ph.D. yang telah memberikan saran, pendapat dan pertanyaan melalui kesempatan sidang Karya Akhir.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME. yang telah memberikan saran, pendapat dan pertanyaan melalui kesempatan sidang Karya Akhir.
4. Semua Bapak dan Ibu Dosen pada program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan materi kuliah dengan penuh perhatian.
5. Bapak Tony Triono SE, MM. selaku Pimpinan Bank DKI Cabang Pembantu Pluit yang selalu memotivasi agar terselesaikannya tesis ini.
6. Bapak Syahrinal SE, MM. selaku Wakil Pimpinan Bank DKI Cabang Pembantu Pluit yang selalu mendukung agar terselesaikannya tesis ini.

7. Istriku, Inne Haryati dan Anakku Ghazi Izzan Raditya yang memberikan dukungan waktu dan moriil.
8. Ayahanda dan Ibunda beserta saudara-saudariku Pendas, Uwi, Tri, dan Yayo atas doa dan dukungan sampai selesainya Tesis ini.
9. Rekan-rekan Bagian Administrasi Kredit Bank DKI Cabang Pembantu Pluit yang selalu *mensupport* penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, Penulis berharap bahwa suatu saat ada penelitian-penelitian lanjutan yang akan menyempurnakan penelitian ini dan memberikan nilai tambah secara maksimal kepada dunia usaha pada umumnya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati Penulis mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang terkait, seiring harapan agar tesis ini bermanfaat bagi yang mempergunakannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Maret 2012

Penulis
Bagus Pitoyo

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	8
2.2. Lingkup Bidang Usaha	10
2.3. Sumber Daya	15
2.3.1 Sumber Daya Manusia	15
2.3.2 Teknologi Informasi	16

2.3.3 Kinerja Keuangan	18
2.4. Tantangan Bisnis.....	22
2.5. Proses Bisnis	22
2.5.1 Strategi Pemberian Kredit	23
2.5.2 Kredit Multiguna	23

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Konsep Jasa	25
3.2. Pemasaran.....	26
3.3. Konsep Pemasaran	27
3.4. Pengertian Persepsi	28
3.5. Pengertian Nasabah.....	29
3.6. Pengertian Bank.....	29
3.7. Pengertian Kredit	31
3.8. Unsur Kredit	33
3.9. Penggolongan Jenis Kredit	34
3.10. Prinsip-Prinsip Perkreditan	37
3.11. Kebijakan Perkreditan	40
3.12. Resiko Perkreditan	40
3.13. Penggolongan Kualitas Kredit	43
3.14. Penyebab Kredit Bermasalah	45
3.15. Penelitian Terdahulu.....	51
3.16. Kerangka Pemikiran.....	52

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Objek Penelitian.....	53
----------------------------	----

4.2. Metode Riset.....	53
4.3. Jenis dan Sumber Data	54
4.4. Tehnik Pengumpulan Data.....	54
4.5. Variabel dan Pengukuran.....	56
4.6. Metode Analisis Data	59

BAB V HASIL ANALISIS DAN DATA

5.1. Deskriptif Objek Penelitian.....	65
5.2. Uji Validitas dan Realibilitas	65
5.3. Analisis Deskriptif Demografi	67
5.4. Uji Asumsi Klasik.....	69
2.4.1 Uji Multikolonieritas	70
2.4.2 Uji Normalitas.....	70
2.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	74
5.5. Analisis Regresi Berganda.....	75
5.6. Uji Koefisien Regresi Berganda (Uji F).....	77
5.7. Determinansi (R^2)	78
5.8 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji statistik T)	80
5.9. Matriks Korelasi Antar Variabel	82
5.9.1 Analisa Matriks Korelasi.....	84
5.10 Pengujian Hipotesis.....	85
5.11 Pembahasan	87

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	89
6.2. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97
RIWAYAT HIDUP	119



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank DKI Cabang Pembantu Pluit	10
Gambar 5.1 Histogram Residual.....	71
Gambar 5.2 Uji Normalitas	73
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rasio Keuangan Bank DKI	19
Tabel 4.1 : Operasional Variabel Bebas	57
Tabel 4.2 Indikator Variabel Tidak Bebas.....	59
Tabel 5.1. Tabel Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas	66
Tabel 5.2: Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 5.3: Karakteristik responden Berdasarkan Umur	68
Tabel 5.4: Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	69
Tabel 5.5 : Tabel Uji Multikolonieritas.....	70
Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 5.7 Tabel Uji F	77
Tabel 5.8 R Square	79
Tabel 5.9 <i>Coefficient</i>	80
Tabel 5.10 Matriks Korelasi Dimensi antar Variabel	83
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Hipotesis	80

UNIVERSITAS
MERCU BUANA