

**HUBUNGAN PROGRAM PELATIHAN PROSES KREDIT
DENGAN KINERJA PELAYANAN CREDIT ADMIN
PADA PT. BTPN MITRA USAHA RAKYAT
REGION DKI-BANTEN**

SKRIPSI

**Nama : MARSELLA MARGIE PAAYS
NIM : 43109120028**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**HUBUNGAN PROGRAM PELATIHAN PROSES KREDIT
DENGAN KINERJA PELAYANAN CREDIT ADMIN
PADA PT. BTPN MITRA USAHA RAKYAT
REGION DKI-BANTEN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : MARSELLA MARGIE PAAYS
NIM : 43109120028**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marsella Margie Paays

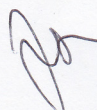
NIM : 43109120028

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Februari 2012



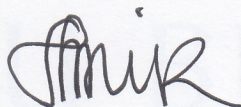
(Marsella Margie Paays)

NIM : 43109120028

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

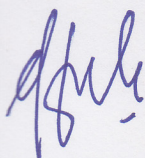
Nama : Marsella Margie Paays
NIM : 43109120028
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **Hubungan Program Pelatihan Proses Kredit Dengan
Kinerja Pelayanan Credit Admin Pada PT. BTPN
Mitra Usaha Rakyat Region DKI – Banten**
Tanggal Lulus Ujian : 16 Februari 2012

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi



(Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, SE.Ak., MS)

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Arief Bowo Prayoga K, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

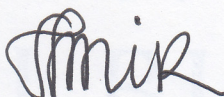
Skripsi
Hubungan Program Pelatihan Proses Kredit Dengan Kinerja Pelayanan Credit Admin
Pada PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat
Region DKI-Banten

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Marsella Margie Paays
43109120028

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Februari 2012

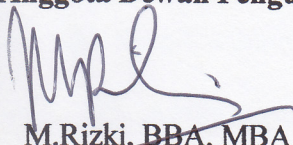
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



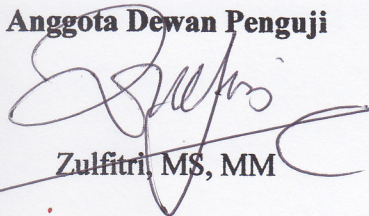
Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si

Anggota Dewan Penguji



M. Rizki, BBA, MBA

Anggota Dewan Penguji



Zulfitri, MS, MM

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena Kasih dan AnugrahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Hubungan Program Pelatihan Proses Kredit Dengan Kinerja Pelayanan Credit Admin Pada PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat Region DKI - Banten**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Seorang Bee untuk semua kasih dan sayangannya, doa, support, waktu semangat, inspirasi yang selalu baru setiap harinya. Sehingga skripsi ini dapat selesai. Terima kasih banyak Bee.
2. Oma, Mama, Papa, Ichad dan semua keluarga untuk setiap dukungan dan doanya
3. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE.Ak., MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Bapak Tri Wahyono, SE, MM & Ibu Luna Haningsih, SE, ME, selaku Sekprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Bapak Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi.
7. Bapak M. Rizki, BBA, MBA dan Bapak Zulfitri, MS, MM, selaku dosen penguji sidang skripsi.
8. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana kelas karyawan.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan selama kuliah kelas karyawan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan seluruh akademisi.

Jakarta, 16 Februari 2012

(Marsella Margie Paays)

NIM : 43109120028

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	3
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7

2.1.1	Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.2	Pelatihan Dan Pengembangan.....	11
2.3	Kinerja Pelayanan.....	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	30
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
3.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan.....	31
3.1.3	Susunan Tanggung Jawab Credit Admin.....	31
3.1.4	Produk Perusahaan.....	32
3.1.5	Struktur Organisasi.....	32
3.2	Metode Penelitian.....	34
3.2.1	Sumber Data / Jenis Data.....	34
3.2.2	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.2.3	Variabel.....	35
3.2.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.2.5	Metode Penarikan Sampel.....	39
3.2.6	Metode Analisa Data.....	39
3.2.7	Hipotesa.....	42
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Analisis Program Pelatihan Proses Kredit Pada PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat	

	Region DKI-Banten (Variable X).....	44
4.2	Analisis Kinerja Pelayanan <i>Credit Admin</i> Pada PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat Region DKI-Banten (Variable Y).....	59
4.3	Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner.....	71
4.3.1	Validitas.....	72
4.3.2	Reliabilitas.....	73
4.4	Analisis Hubungan Program Pelatihan Proses Kredit Dengan Kinerja Pelayanan <i>Credit Admin</i> Pada PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat Region DKI-Banten.....	75
4.5	Uji Signifikan.....	77
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	80
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

2.1	7
2.2	8
3.1	32
3.2	33
4.1	41
4.2	42
4.3	43
4.4	44
4.5	45
4.6	46
4.7	46
4.8	47
4.10	48
4.11	49
4.12	50
4.13	51
4.14	51
4.15	52
4.16	53
4.17	55
4.18	56

4.19	57
4.21	58
4.22	59
4.23	59
4.24	60
4.25	61
4.26	62
4.27	63
4.28	63
4.30	64
4.31	65
4.32	66

DAFTAR GAMBAR

2.1	Penilaian Efektifitas Tanpa Pembanding.....	18
-----	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Output SPSS Validitas Dan Reliabilitas Variabel X Dan Y
Lampiran III	Skor Hasil Kuesioner Variabel X
Lampiran IV	Skor Hasil Kuesioner Variabel Y
Lampiran V	Korelasi Rank Spearman Variabel X Terhadap Variabel Y
Lampiran VI	Nilai-Nilai Koefisien Korelasi Product Moment
Lampiran VII	Distribusi T