

**PENGARUH JUMLAH TENAGA PENAGIH TERHADAP
PEMBAYARAN KARTU KREDIT**

SKRIPSI

Nama : Eddy Sutisna

NIM : 43105110058



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009

**PENGARUH JUMLAH TENAGA PENAGIH TERHADAP
PEMBAYARAN KARTU KREDIT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Eddy Sutisna

NIM : 43105110058



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eddy Sutisna

NIM : 43105110058

Progam Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka 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, Agustus 2010

(Eddy Sutisna)

NIM : 43105110058

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eddy Sutisna
NIM : 43105110058
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Jumlah Tenaga Penagih Terhadap
Pembayaran Kartu Kredit
Tanggal Lulus Skripsi : 26 Agustus 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(R. M. Rasyid, SE, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Jumlah Tenaga Penagih Terhadap
Pembayaran Kartu Kredit

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Eddy Sutisna
43105110058

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
Tri Wahyono, SE, MM.
Anggota Dewan Penguji
MERCUBUANA

H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM.

Anggota Dewan penguji

Priyono, SE, ME.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang sedalam-dalamnya kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang teramat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Banyak sekali suka maupun duka yang dialami oleh penulis selama proses pembuatan skripsi ini. Namun atas segala izin Allah SWT akhirnya penulis dapat merampungkan skripsi ini.

Adapun penulisan skripsi ini diajukan guna melengkapi dan memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan program strata satu dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Mercu Buana (UMB). Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan masukan dan bantuan secara moril, spiritual dan materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Yuli Harwani, MM selaku Dekan Universitas Mercubuana, Jakarta
2. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Universitas mercubuana, Jakarta
3. R. M. Rasyid, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan pendidikan kepada penulis.
5. Kepada (Alm) Bapak dan Ibu saya yang selalu memberikan inspirasi dan semangat kepada penulis.

6. Kepada Istri saya tercinta Juariah Esti Rahayu yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Kepada ke empat anak-anakku yang selalu sabar memberikan waktunya dari awal kuliah hingga selesainya skripsi ini
8. Kepada teman-temanku angkatan 7 Manajemen PKK yang selalu memberikan masa – masa indah dikampus UMB, semangat dan dukungan serta bantuannya sehingga skripsi ini selesai.

Masih banyak sekali kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya, yang mana sebagai manusia biasa penulis takkan mungkin luput dari segala kesalahan ataupun kekhilafan, untuk itu kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan agar skripsi ini lebih sempurna.

Wassalamu alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Manajemen	5
2.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
2.3 Kompensasi.....	6

2.3.1 Pengertian Kompensasi.....	6
2.3.2 Sistim Kompensasi.....	7
2.3.3 Jenis-Jenis Kompensasi.....	8
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Kompensasi.....	9
2.4 Kartu Kredit.....	12
2.4.1 Pengertian Kartu Kredit.....	12
2.4.2 Perkembangan Kartu Kredit di Indonesia.....	13
2.4.3. Permasalahan Kartu Kredit.....	16
2.5. Kredit Bermasalah.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	19
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	19
3.1.2 Struktur Perusahaan.....	20
3.1.3 Agensi Penagihan.....	24
3.2 Desain Penelitian.....	29
3.2.1 Variabel dan Skala Pengukuran.....	29
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3 Hipotesis.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Metode kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	30
3.5 Jenis Data.....	31
3.6 Metode Analisa Data.....	31

BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Analisis dan Pembahasan.....	34
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1	Simpulan.....	40
5.2	Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perkembangan nilai transaksi dan jumlah kartu kredit.....	15
Tabel 2.2	Perkembangan volume transaksi dan outstanding kartu kredit.....	15
Tabel 4.1	Data jumlah tenaga penagihan pada agensi dan jumlah pembayaran selama tahun 2008.....	34
Tabel 4.2	Model summary.....	35
Tabel 4.3	Koefisien.....	35
Tabel 4.4	Tabel perhitungan korelasi	39
Tabel 4.5	Tabel untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar alur bisnis kartu kredit.....	13
Gambar 4.1. Grafik regresi linear sederhana dua sisi.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Organization Structure Consumer Collection Division |
| Lampiran 2 | Daftar Performance Agensi Periode 2008 |
| Lampiran 3 | Surat Edaran kepada Semua Bank Umum di Indonesia
tgl. 12 November 1998 |
| Lampiran 4 | Surat Edaran tgl. 30 desember 2005 |

