



**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPETENSI
FRONTLINER TERHADAP PRESTASI
PENANGANAN KREDIT MACET
PT. CONSUMER CREDIT COMPANY**

KARYA AKHIR

Oleh

FRANSISCA JUANDA

55106110087

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRAK

Salah satu faktor keunggulan kompetitive perusahaan dalam era globalisasi ini adalah kompetensi sumber daya manusianya, di balik kesuksesan satu perusahaan pasti ada sumber daya manusia yang unggul, mari kita tengok faktor apa yang mempengaruhi keunggulan satu manusia dari manusia yang lain, tidak lain adalah kompetensi yang dimiliki seseorang dan motivasi yang mendorong orang itu untuk bertindak, kompetensi lebih kearah , attitude, knowlegde dan skill, sedangkan motivasi adalah dorongan dari luar ataupun dari dalam yang membuat orang berkarya.

Dalam industri pembiayaan yang cukup kompetitive, kompetensi dan motivasi frontliner mereka sangat erat berhubungan dengan keberhasilan perusahaan mengendalikan risiko, tercermin dalam angka kredit macetnya yang tidak boleh melewati angka cadangan, dua fungsi utama dari frontliner yang penting adalah, waktu sebelum terjadinya piutang dibutuhkan kompetensi seorang surveyor untuk menganalisa calon konsumen, dan setelah terjadi piutang dibutuhkan kompetensi seorang kolektor untuk mengelola piutang konsumen agar tidak terjadi gagal bayar, dengan dua kompetensi inti tersebut, ditambah dengan motivasi yang tinggi perusahaan akan dapat mengelola kredit macetnya dengan lebih baik.

Dari metode analisa regresi linier ganda diperoleh angka koefisien korelasi untuk factor motivasi 0.188, kompetensi 0.346. dan untuk produktivitas 0.155, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 97.8% yang berarti selain ketiga factor tersebut, angka kredit macet juga dipengaruhi oleh factor diluarnya sebesar 2.2%, dan dengan uji F didapat nilai F hitung 150.129 lebih tinggi dari F table 3.71, maka hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara ketiga factor tersebut dengan penanganan kredit macet terbukti dan dapat dilakukan ke polulasi.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Frontliner terhadap Prestasi Penanganan Kredit Macet PT. Consumer Credit Company**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Fransisca Juanda

N I M : 55106110087

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2009

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing

Dr. A.A.Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Frontliner terhadap Prestasi Penanganan Kredit Macet PT. Consumer Credit Company**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Fransisca Juanda

N I M : 55106110087

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2009

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 2009

Fransisca Juanda

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa karena karunia dan rahmatNya sehingga penulis diberikan kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan Karya Akhir ini dengan judul Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Frontliner terhadap Penanganan Kredit Macet di PT. Consumer Credit Company.

Karya Akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulisan ini disusun dengan mengacu pada prosedur penyusunan Karya Akhir sesuai dengan buku pedoman yang berlaku, dan didasarkan pada data yang dikumpulkan dengan kuestioner, observasi dan penelitian lapangan serta literature.

Pelaksanaan penelitian ini telah menjadi lancar berkat ijinNya dan bantuan, motivasi, dukungan dan doa dari berbagai pihak, untuk itulah melalui pengantar ini, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan , arahan, petunjuk dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir ini.
2. Dr.Ir.Har Adi Basri, M.Ec selaku Ketua Program Magister Manajemen yang telah memberikan arahan.
3. Ade Ahmad Rozi, Ph.D selaku Dosen Penguji Program Magister Manajemen yang telah memberikan arahan perbaikan Karya Akhir ini.

4. Bapak / Ibu Dosen Pascasarjana Program Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
5. Seluruh staff administrasi Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan layanannya dengan baik selama ini.
6. Rekan-rekan seangkatan VIII Menteng yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selalu kompak dan saling mengingatkan.
7. Segenap pimpinan dan karyawan PT. Consumer Credit Company yang telah membantu melengkapi data-data untuk Karya Akhir ini.
8. Keluarga tercinta, Suamiku Ir. Huibertus Tandjung dan anak-anakku, Anastasia Renata, Adrian Edbert Luman, Audi Frisbert Rewa yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Pascasarjana ini.

Penulis selalu berdoa agar Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat dan berkatNya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil dalam rangka menyelesaikan Karya Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada keterbatasan dalam Karya Akhir ini dan masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis menerima kritik dan saran atas segala kekurangan yang ada , namun walaupun demikian penulis berharap penulisan Karya Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta , April 2009

Penulis

Fransisca Juanda

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Rumusan masalah	6
1.3. Maksud dan tujuan penyusunan Karya Akhir	7
1.4. Manfaat dan kegunaan Karya Akhir	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah perusahaan	11
2.2. Lingkup bidang usaha	13
2.3. Penghargaan yang pernah diterima	16
2.4. Sumber daya.....	16
2.5. Pengembangan sumber daya manusia	21

2.5.1. Standar kompetensi frontliner	23
2.5.2. Rekrutmen dan penempatan.....	27
2.5.3. Pelatihan dan pengembangan	27
2.6. Tantangan bisnis	30
2.6.1. Tantangan internal	30
2.6.2. Tantangan external	31
2.7. Bisnis proses	31

BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1. Pengertian perusahaan pembiayaan	35
3.2. Memahami pengertian kompetensi	38
3.2.1. Lima jenis karakteristik kompetensi	41
3.2.2. Lima istilah kunci dalam kompetensi	42
3.2.3. Jenis kompetensi	44
3.3 . Standar kompetensi	46
3.3.1. Penggunaan standar kompetensi	48
3.3.2. Fondasi kompetensi	50
3.4. Implementasi kompetensi	52
3.4.1. Membuat manajemen tertarik	51
3.4.2. Pembentukan tim proyek	52
3.4.3. Membuat profile kompetensi	52
3.5 Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi	58
3.6. Pengertian motivasi	61

3.7. Pengertian kredit macet	64
3.8. Kerangka pemikiran	68
3.9. Hipotesis	70
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Objek Penelitian.....	72
4.2. Metode Penelitian.....	72
4.2.1. Variabel penelitian	75
4.2.2. Populasi dan sampel.....	76
4.2.3. Metode analisa data	76
BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1. Deskripsi hasil penelitian	82
5.2. Korelasi	89
5.3. Uji regresi linier berganda	93
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan.....	98
6.2. Rekomendasi	
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	104
RIWAYAT HIDUP.....	125

DAFTAR TABEL

2.1	Komposisi sumber daya manusia	18
3.1	Deskripsi kompetensi peran	54
3.2	Deskripsi kompetesni perilaku	55
3.3	Deskripsi kompetensi fungsi	56
3.4	Jumlah kompetensi tiap tingkatan	57
5.1	Frequencies kompetensi	82
5.2	Uji normalitas data kompetensi	86
5.3	Uji normalitas data motivasi	86
5.4	Frequencies motivasi	87
5.5	Nilai K motivasi	88
5.6	Nilai A motivasi	88
5.7	Pearson Correlation	90
5.8	Spearman's rho Correlation	91
5.9	Korelasi regresi	93
5.10	Descriptive regresi 4 variabel	94
5.11	Variabel entered	94
5.12	Model summary	94
5.13	Anova	95
5.14	Koefisien	95

DAFTAR GAMBAR

2.1	Struktur organisasi	20
2.2	Kompetensi frontliner	24
2.3	Bisnis proses	33
2.4	Proses penagihan	34
3.1	Klasifikasi risiko.....	67
3.2	Kerangka pemikiran	69
5.1	Grafik nilai N	83
5.2	Grafik nilai G	84
5.3	Grafik nilai T	85
5.4	Grafik nilai hard competencies	85
5.5	Grafik Normal P-P Plot	92
5.6	Grafik Scatter	92

DAFTAR LAMPIRAN

1	Test Papikostik	104
2	Test Surveyor	106
3	Test Kolektor	110
4	Data penelitian	113