

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Telah Diuji	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Abstrak.....	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
1.4. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Pengertian Bank.....	10
2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Usaha Bank.....	10
2.3. Pengertian Kredit.....	15
2.4. Pengertian Kredit Ritel Komersial.....	16
2.5. Proses Pemberian Kredit Ritel Komersial di BRI.....	18
2.6. Proses Pembelian Jasa.....	20
2.7. Penelitian Sebelumnya.....	25
2.8. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Metodologi Penelitian.....	27
3.2. Pendekatan Penelitian.....	27
3.3. Komponen Desain Penelitian.....	29
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	33
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	35
4.1. Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	35
4.2. Struktur Organisasi PT Bank BRI (Persero), Tbk.....	37
4.3. Kegiatan Usaha PT Bank BRI (Persero), Tbk.....	38
4.4. Kinerja Usaha PT Bank BRI (Persero), Tbk.....	40
4.5. Struktur Organisasi Kanca BRI Sby Kusuma Bangsa.....	43

	4.6. Rencana Kerja Anggaran.....	44
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.	46
	5.1. Profil Responden.....	46
	5.2. Analisis Data Hasil Penelitian.....	47
	5.3. Wawancara Manajemen.....	52
	5.4. Kondisi Bisnis Perbankan di Indonesia.....	54
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN.	59
	6.1. Simpulan.....	59
	6.2. Saran.....	60
	6.3. Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Selanjutnya.	61
	DAFTAR PUSTAKA.....	62
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kredit Bank Umum di Indonesia Menurut Jenis Penggunaan

Periode 2009 s/d 2012

Tabel 2. Realisasi Kredit Ritel Komersial dan NPL Kanca BRI Surabaya

Kusuma Bangsa Tahun 2009 – 2012

Tabel 3. Indikator Pencapaian Kinerja Bank BRI Tahun 2012 (Triliun Rupiah)

Tabel 4. Daftar Unit Kerja Supervisi Kantor Cabang BRI Surabaya Kusuma Bangsa

Tabel 5. Profil Responden

Tabel 6. Jawaban Responden

Tabel 7. Rekapitulasi Alasan Nasabah Keluar Dari BRI



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alternatif Kredit Analisis UMKM

Gambar 2. Aktivitas pelanggan dalam memilih, menggunakan dan menilai jasa

Gambar 3. Hubungan Antara Harapan, Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa

Gambar 4. Kondisi Bisnis Industri Perbankan di Indonesia



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....



KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena hanya berkat rahmatNYA maka penyusunan Tesis yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dapat terselesaikan.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dari mulai perkuliahan sampai dengan selesainya penyusunan Tesis ini, yaitu :

1. Bapak Sri Gunawan, DBA, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Ibu Prof. Dr. Wahyuni Astuti, SE., MS. yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam proses penyusunan Tesis ini.
3. Ibu Dr. Indrianawati Usman, SE., MSc dan Bapak Ir. Baling Kustriyono, MM selaku dosen penguji.
4. Ibu tercinta Made Sukerti Oka Mantra, suami dan ananda Putu Arina Hermarani A., kakak dan adik-adik yang banyak memberikan support dalam mengikuti perkuliahan dan penyusunan Tesis ini.
5. Pemimpin Cabang dan seluruh staf Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data serta dukungan moral kepada penulis.

6. Seluruh AO dan staf KCP BRI Unair Surabaya yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data.
7. Seluruh staf KCP BRI Sanur-Denpasar yang turut mendukung penyelesaian Tesis ini.
8. Teman-teman MM Unair angkatan 36 dan juga rekan-rekan di BRI yaitu Sdr. Rizki Ananta dan Sdr. I Made Sutawan yang telah membantu proses editing.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyelesaian Tesis ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tesis ini tentu masih jauh dari sempurna, oleh karena itu berbabagai kritik dan saran yang konstruktif sangat diperlukan untuk penyempurnaannya. Penulis mengharapkan Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, Februari 2015

Penulis

Made Maherni

TESIS

4

FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN MENURUNNYA
PENYALURAN KREDIT RITEL KOMERSIAL
DARI TAHUN 2009 S/D 2012
(STUDI KASUS DI KANCA BRI SURABAYA KUSUMA BANGSA)

Diajukan oleh

MADE MAHERNI
041043134

Telah disetujui oleh:

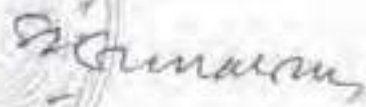
Pembimbing utama,



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS

Tanggal :

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga


Sri Gunawan, DBA
NIP: 196212221987011001

Tanggal :

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : **Made Maherni**

NIM : 041043134

Telah melakukan perbaikan terhadap tesis yang berjudul “

Faktor-faktor yang Menyebabkan Menurunnya Penyaluran Kredit Ritel

Komersial Dari Tahun 2009 s/d 2012 (Studi Kasus di Kanca BRI Surabaya

Kusuma Bangsa) sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 25 Februari

2015

