

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MENGHAMBAT
PROSES BISNIS KREDIT DI COMMERCIAL BANKING CENTER
PADA BANK X DI SURABAYA**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan mencapai
Derajat Magister Manajemen**



Oleh:

**GILANG RAMADHAN
041143032**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MENGHAMBAT PROSES
BISNIS KREDIT DI *COMMERCIAL BANKING CENTER BANK X SURABAYA***

Diajukan Oleh,
GILANG RAMADHAN
041143032

Telah disetujui oleh

Pembimbing Utama,



Drs. Hermawanto, M.S., MBA
NIP.

Tanggal,

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga



Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA.
NIP.

Tanggal,

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa :

Nama : Gilang Ramadhan
NIM : 041143032

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Analisis Faktor-Faktor Internal Yang Menghambat Proses Bisnis Kredit Di Commercial Banking Center Bank X Surabaya** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 16 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua,

Panitera,



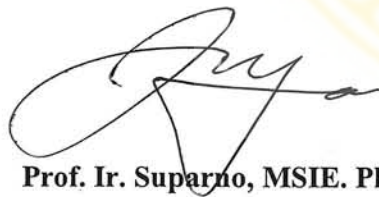
Dr. Indrianawati Usman, SE., MSc.



Drs. Ec. Hermawanto, MS., MBA

Penguji 1

Penguji 2



Prof. Ir. Suparno, MSIE. Ph.D.



Drs. Ec. Indro Kirono, MM

PERNYATAAN

Saya, Gilang Ramadhan (NIM 041143032), menyatakan bahwa :

1. Tesis Saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya Saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan Saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) hasil karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 2 Februari 2015
Yang membuat pernyataan



(Gilang Ramadhan)
NIM 041143032

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT, atas karuniaNya dan rasa terima kasih yang tidak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Internal Yang Menghambat Proses Bisnis Kredit Di Commercial Banking Center Pada Bank X Di Surabaya”

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga. Atas bantuan dan dukungan selama penyusunan tesis ini hingga selesai, tidaklah berlebihan penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Sri Gunawan, DBA selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga
2. Bapak Drs. Hermawanto MBA, M.Sc. Selaku dosen pembimbing utama, Terima kasih yang sebesar-besarnya atas petunjuk, pengarahan, kesabaran dan ilmu yang diberikan kepada saya hingga dapat menyelesaikan tesis ini
3. Kedua Orang Tua, Ismul Ghafar dan Dr. Musriha, SE, Msi yang telah memberikan doa, saran, dukungan, perhatian, dan fasilitas dari awal kuliah hingga tesis ini akhirnya selesai juga.
4. Kedua Mertuaku, Ir.M. Zainal Zahari dan Andriyani Sundari yang telah memberikan dukungan moril dan doanya terima kasih yang sebesar-besarnya.
5. Alzena Bina Pertiwi, ST. Istriku tercinta, teman seangkatan MM dan teman seperjuangan kuliah, terima kasih atas kesabarannya yang luar biasa, pengertian, saran dan doa yang terbaik buatku
6. Commercial Banking Manager dan Commercial Banking Head Bank X yang telah memberikan saran, kritik, ilmu dan pengertiannya dalam penyelesaian tesis ini.

7. Seluruh rekan-rekan Commercial Banking Center Surabaya Basuki Rahmat Bank X, terima kasih dukungan dan bantuannya atas pengambilan data dan penyelesaiannya tesis.
8. Seluruh rekan-rekan MM Unair angkatan XXXVII sore, atas kebaikan dan kebersamaan semasa kuliah.

