

**ANALISIS EFEKTIFITAS SISTEM INSENTIF  
ACCOUNT OFFICER RITEL KOMERSIAL  
DI BANK RAKYAT INDONESIA**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai  
Derajat Magister Management



Oleh

Nur Azza Karim  
041224353031

Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga  
2015

## PERNYATAAN

Saya, (**Nur Azza Karim, NIM 041224353031**) menyatakan

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*) dari karya orang lain.
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian 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, 1 Februari 2015  
Yang membuat pernyataan,

METERAI  
TEMPEL  
PAJAK KONGRESI NEGARA  
TEL  
E82F2ACF509321889  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000 DJP  
(Nur Azza Karim)  
NIM 041224353031

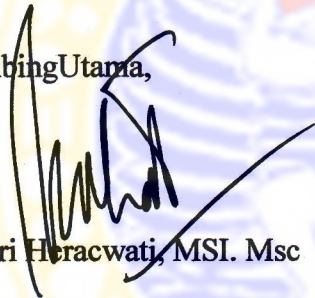
**ANALISIS EFEKTIFITAS SISTEM INSENTIF  
ACCOUNT OFFICER RITEL KOMERSIAL  
DI BANK RAKYAT INDONESIA**

Diajukan oleh

NUR AZZA KARIM  
041224353031

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama,



Dra. Nuri Heracwati, MSI. Msc  
Nip.

Tanggal Februari 2015

Mengetahui,  
Ketua Program Study Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Airlangga



Sri Gunawan, DBA  
NIP 19621222198701 1001

Tanggal Februari 2015

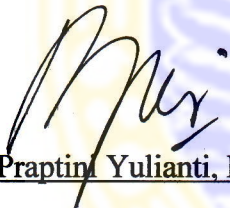
Yang Bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa :

Nama : Nur Azza Karim  
NIM : 041224353031

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Analisis Efektifitas Sistem Insentif Account Officer Ritel Komersial di Bank Rakyat Indonesia** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal

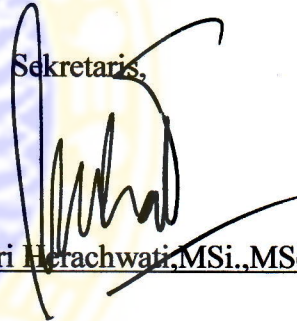
Tim Penguji

Ketua,



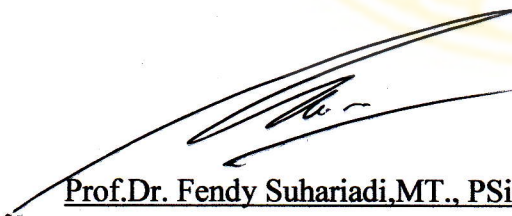
Dr. Praptini Yulianti, MSi

Sekretaris,



Dra. Ec. Nuri Herachwati, MSi., MSc

Anggota,



Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT., PSi



Dr. Tri Siwi Agustina, SE., MSi

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan yang telah mempernudah jalan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Efektifitas Sistem Insentif Account Officer Ritel Komersial Di Bank Rakyat Indonesia”.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Sri Gunawan, DBA. Selaku Ketua Program Study Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga;
2. Ibu Dra. Nuri Herachwati, Msi, Msc, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta berkenan untuk membantu membimbing dengan waktu yang serba terbatas ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan ibu ;
3. Bapak Prof. Dr. I Fendy Suhariadi, MT., Psi, Ibu Dr. Praptini Yulianti, MSi dan Ibu Dr. Tri Siwi Agustina, SE, MSi selaku penguji sidang tesis, terimakasih atas apresiasinya terhadap tesis ini
4. Bapak I Wayan Purnata, selaku Pemimpin Cabang BRI Kaliasin, terimakasih atas kesempatan untuk menjadikan Kantor Cabang Kaliasin sebagai tempat penelitian tesis ini
5. Bapak Hamid Rusdianto, selaku Manajer Pemasaran dan segenap Account Officer Kantor Cabang BRI Kaliasin, terimakasih atas kesempatan waktu untuk berdiskusi dalam kondisi kesibukan yang luar biasa;
6. Bapak Tjung Suharsono, selaku Kepala Bagian Bisnis Ritel Kanwil BRI Surabaya, dan staf serta Bapak Nugroho Budi Setia selaku Supervisor SDM Kanwil BRI Surabaya yang telah memberikan data dan meluangkan waktu untuk berdiskusi;
7. Teman-teman staf MM Unair, Pak Tuwari, Ibu Rita, Mbak Tiwi dan Ibu Ina

8. Teman – teman MM Unair 40 sore, terima kasih untuk pertemanan yang begitu dekat, support, kerjasama yang baik, dan kekompakan yang semuanya memberikan kenangan dan nilai tambah sepanjang perkuliahan.
9. Keluargaku tercinta : suamiku Amran, putri-putriku Nurul Rizki Awaliyah, Hafidzah Quraini, dan Sekar Indah Karunia. Terimakasih atas seluruh cinta, kasih sayang, kesabaran, dorongan, semangat dan pengertian kalian;
10. Ayahanda tercinta Drs. H.A Karim Saleh dan Alm. Ibunda tercinta Hj. Rabiah Karim, terima kasih telah memberikan banyak cinta, pendidikan dan nasehat yang selamanya akan menjadi pegangan dalam hidup ananda;
11. Saudara-saudaraku tercinta : Kurniati Karim SE, Msi , Dr. Kasnaeny Karim, SE, Msi, Kaslina Karim dan saudari kembarku NurAzmi Karim, SE. Msi. Terima kasih telah memberikan dorongan untuk melanjutkan pendidikan S2.
12. Sahabat-sahabatku Daniel M. Sumbayak, Bagus Aviriano, Donny, Ita, Herta,Widie dan Chandra yang telah membantu dalam penulisan ini. Terimakasih atas ide dan saran kalian,
13. Seluruh stafku di BRI KCP Genteng Kali, terima kasih atas dukungan kalian  
Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan pengembangan terhadap tesis ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan diskusi bagi semua pihak khususnya manajemen BRI.

Surabaya,        Februari 2015

Penulis