

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat rahmat, taufik, hidayah dan karunia-Nya serta telah mengabulkan doa yang penulis panjatkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Medan Area.

Di dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan saran maupun kritik demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. ALLAH SWT atas limpahan rahmatnya dan Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW atas suri tauladannya.
2. AYAH dan IBU yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan semangat kepada penulis, terima kasih atas semua perhatiannya.
3. Bapak Prof.Dr.H.A Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof.Dr.H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Heri Syahrial, SE, MSi, selaku Pembantu Dekan I Universitas Medan Area.

6. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA, selaku bapak ketua ujian meja hijau, dan dosen yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama ini,
7. Ibu Hj. Retnawaty, SE, MSi, selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Hj. Rosmaini, SE, Ak, selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Linda Lores, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Heri bagian SPI dan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan yang memberikan izin riset kepada penulis.
11. Seluruh dosen-dosenku Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi yang telah banyak memberikan seluruh ilmunya yang bermanfaat bagi masa depanku.
12. Pihak Biro Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu kelancaran skripsi ini dan administrasi perkuliahan selama ini.
13. Kakak dan Abang-abangku yang telah banyak memberikan dorongan semangat dengan tulus.
14. Sahabat dan teman-teman kampus Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area khususnya Jurusan Akuntansi Siambuk 07 yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang berpartisipasi, penulis sampaikan terimakasih, semoga ALLAH SWT memberkahi dan meridhai kita semua. Amin
Ya Rabbal Alamin.

Medan, 12 April 2011

Penulis

Irsan Manawir Marbun

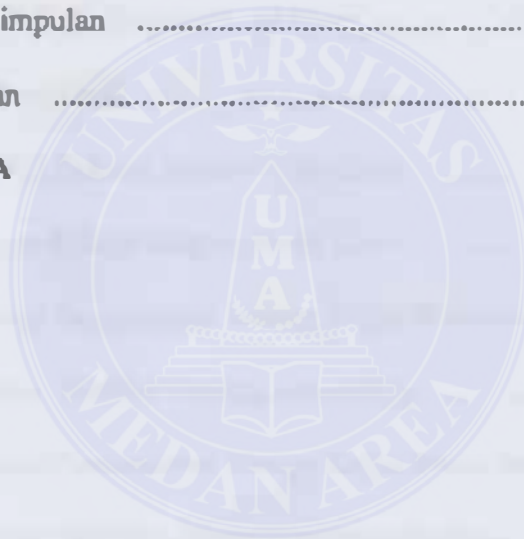


DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	5
A. <i>Outsourcing</i>	5
B. <i>Insourcing</i>	13
C. Biaya	14
D. Performa	18
E. Penelitian Terdahulu	22
F. Kerangka Konseptual	22
BAB III : METODE PENELITIAN	24
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	25
C. Definisi Operasional	26

D. Jenis dan Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisis Data	28
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	53
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2.1	<i>Task and Outputs to be in an Outsourcing Relation</i>
	<i>Ship</i> 9
2.2	<i>Reasons of Customers Disatisfaction</i> 11
2.3	Penelitian Terdahulu 22
3.1	Jadwal Penelitian 25
4.1	Jumlah Pekerja Bagian <i>Front Liner</i> 39
4.2	Waktu Jam Kerja 40
4.3	Daftar Gaji Pekerja Bagian <i>Front Liner</i> 41
4.4	Tunjangan Pekerja Bagian <i>Front Liner</i> 41
4.5	Biaya Atas Penambahan Tenaga Kerja/ Bulan pada Bagian <i>Front Liner</i> Melalui Strategi <i>Insourcing</i> 46
4.6	Biaya Atas Penambahan Tenaga Kerja/ Bulan pada Bagian <i>Front Liner</i> Sebelum Menggunakan Kebijakan Strategi <i>Outsourcing</i> 47
4.7	Biaya Atas Penambahan Tenaga Kerja/ Bulan pada Bagian <i>Front Liner</i> Melalui Strategi <i>Outsourcing</i> 48
4.8	Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan Pada Bagian Teller 49
4.9	Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan

	<i>Pada Bagian Customer Service</i>	50
4.10	Kinerja Keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan Tahun 2006	51
4.11	Kinerja Keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan Tahun 2007	51
4.12	Kinerja Keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan Tahun 2008	52
4.13	Kinerja Keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan Tahun 2009	52
4.14	Perbandingan Biaya Tenaga Kerja Melalui Strategi <i>insourcing</i> dan <i>Outsourcing</i>	53
4.15	Perbandingan Tingkat Kepuasan Optimal Nasabah dengan Menerapkan Strategi <i>Insourcing</i> dan <i>Outsourcing</i> ..	55
4.16	Perbandingan Kinerja Keuangan dengan Menerapkan Strategi <i>Insourcing</i> dan <i>Outsourcing</i>	57

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		HALAMAN
2.1	Kerangka Konseptual	23
2.2	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Putri Hijau Medan	34

