

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahNya. Salawat beriring salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul : *"Pelaksanaan Fungsi Pengembangan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Debitur PT. BPR Bumi Asih NBP 22 Binjai Utara"*.

Adapun penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir program studi S1 pada Yayasan Universitas Medan Area Jurusan Manajemen. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan petunjuk demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang bersifat material, spritual, informasi, maupun segi administrasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Alifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen UMA.
3. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.

4. Ibu Dra Isnaniah Laili KS, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Dra. Sonia Hatni, Msi yang telah memimpin jalannya sidang.
6. Bapak Harry Pardamenta, SE. Msi yang telah membantu penulis mencatat informasi yang penulis butuhkan.
7. Seluruh bapak dan ibu dosen yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Bu Tini yang telah membantu penulis sehingga penulis bisa mengikuti sidang.
9. Bapak Hery Syahrial, Msi yang membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
10. Bapak Imanuel Tarigan, SE selaku direktur utama dan karyawan PT. BPR Bumi Asih NBP 22 Binjai Utara yang telah memberikan izin dan meluangkan waktu membantu penulis dalam pengumpulan data.
11. Bapak Tombang Sagala SP, MM yang telah meluangkan waktunya membantu penulis selama melakukan penelitian hingga skripsi penulis dapat diselesaikan
12. Penghormatan penulis yang paling tinggi kepada Ayahanda tercinta Almarhum IDRIS Hasan yang selalu meninggalkan semangatnya dalam diri penulis dan Ibunda tercinta Azizah Abdullah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil.
13. Abang-abang penulis (*Arifin, Amri, Mui, Muzawir, Mukajir, Mukassar*) dan kakak (*Tratta Idris*) serta adik-adikku (*Muzibur, Alurjan, Mulifa*) yang telah memberikan dukungan dan moril.

14. Keponakan-keponakanku terkhususnya *Ilham Syahputra Arif*.
15. *G. Ales (Marlu, Nabua, Betty, Corry, Masvita, Minda, Yeyeni, Lastri)* yang telah memberikan dukungan dan masa yang indah serta sedih selama mengikuti perkuliahan berupa persahabatan.
16. Seluruh Mahasiswa stambuk 04 Manajemen dan Akuntansi yang telah membantu penulis.
17. Abang dan kakak stambuk serta adik-adik stambuk yang telah membantu penulis.

Akhirnya semoga Allah SWT memberkati dan memberikan karuniaNya kepada kita semua. *Amin Ya Rabbal Alamin. Amn....*

Medan, 2008
Penulis

(DARA IRLIANI)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian, Manfaat dan Tujuan Pengembangan Karyawan ...	5
B. Metode Pengembangan Karyawan	8
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengembangan Karyawan	12
D. Pengertian Kredit dan BPR	14
E. Kerangka Konseptual.....	18
F. Hipotesis.....	19
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel.....	20
C. Definisi Operasional	21
D. Jenis dan Sumber Data.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik Analisis Data.....	23

BAB IV : PT. BPR BUMI ASIH NBP 22 BINJAI UTARA

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	26
B. Struktur Organisasi	27
C. Kegiatan Usaha	37
D. Metode Pengembangan Karyawan yang diterapkan	42
E. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengembangan karyawan	45
F. Prosedur Pemberian Kredit	46
G. Hubungan antara Pengembangan Karyawan Terhadap Peningkatan Pelayanan Pada Debitur	51
H. Hambatan-hambatan yang dihadapi	51

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Langkah-langkah Pelaksanaan Pengembangan Karyawan	13
2. Struktur Organisasi PT. BPR Bumi Asih NBP 22 Binjai Utara.....	28
3. Kurva Pengujian Hipotesis.....	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Instrumen Skala Likert.....	22
2. Jumlah Karyawan Tahun Tahun 2005 s/d 2007	45
3. Jumlah Debitur PT. BPR Bumi Asih NBP 22 Binjai Utara.....	49
4. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
5. Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	54
6. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	55
7. Tabulasi Skor Data Pelaksanaan Fungsi Pengembang.....	56
8. Tabulasi Skor Data Pelayanan Pada Debitur	57
9. Tabel Bantu Perhitungan Variabel x dan Variabel y	58