

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN TINDAK LANJUT
PERMOHONAN KREDIT DITINJAU DARI FAKTOR-
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ACCOUNT
OFFICERS DALAM MENGANALISIS
CALON DEBITUR**

SKRIPSI



No. INDUK	2741/06
TGL TERIMA	13 - 11 - 2006
Buku	PSY
KELOMPOK	
ANGGOTA	

OLEH:

Lisa Indahwaty Soctedjo

NRP: 7103002008

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2006**

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN TINDAK LANJUT
PERMOHONAN KREDIT DITINJAU DARI FAKTOR-
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ACCOUNT
OFFICERS DALAM MENGANALISIS
CALON DEBITUR**

**Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi**

SKRIPSI



**OLEH:
Lisa Indahwaty Soetedjo
NRP: 7103002008**

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2006**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : LISA INDAHWATY SOETEDJO

NRP : 7103002008

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

PENGAMBILAN KEPUTUSAN TINDAK LANJUT PERMOHONAN KREDIT
DITINJAU DARI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ACCOUNT
OFFICERS DALAM MENGANALISIS CALON DEBITUR.

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 26 Agustus 2006

Yang membuat pernyataan,



LISA INDAHWATY SOETEDJO

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGAMBILAN KEPUTUSAN TINDAK LANJUT PERMOHONAN KREDIT
DITINJAU DARI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *ACCOUNT*
OFFICERS DALAM MENGANALISIS CALON DEBITUR

Oleh:
Lisa Indahwaty Soetedjo
NRP: 7103002008

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Ir. I Wayan Carma, M.Si



Pembimbing pendamping : James Waskito, S.Psi

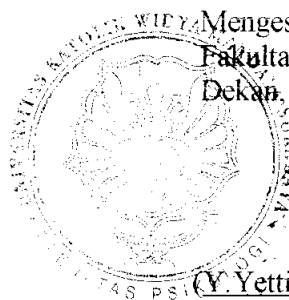


Surabaya, 26 Agustus 2006

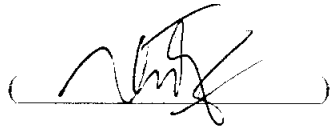
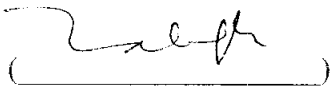
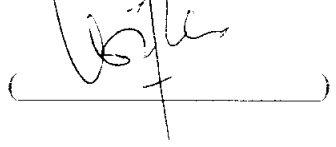
HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 18 Agustus 2006

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi
Dekan,

(Y. Yettie Wandansari, M.Si)

Dewan Penguji :

- | | | |
|---------------|-------------------------------|--|
| 1. Ketua | : Ermida L. Simanjuntak, M.Sc | () |
| 2. Sekretaris | : Ratna Yudhawati, S.Psi | () |
| 3. Anggota | : Ir. I Wayan Carma, M.Si | () |
| 4. Anggota | : Ferry Wirawan, M.Psi | () |

HALAMAN PERSEMBAHAN

*KARYA YANG SEDERHANA INI
KUPERSEMBAHKAN UNTUK TUHAN YESUS, MAMA DAN PAPA,
KEDUA KAKAKKU DAN SOMEONE*

HALAMAN MOTTO

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapatkan; ketuklah, maka pintu akan dibukakan bagimu” (Mat 7: 7)

“Jadi jika kamu yang jahat tahu memberi pemberian yang baik kepada anak-anakmu, apalagi Bapamu yang di sorga! Ia akan memberikan yang baik kepada mereka yang meminta kepadanya” (Mat 7: 11)

“ Hidup ini sangatlah berharga, jalani hidup dengan penuh perjuangan, niscaya tidak akan ada kesia-sian”

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya skripsi ini. Peneliti merasa sungguh bersyukur bahwa pada akhirnya skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari orang-orang di sekeliling penulis yang turut membantu dan memotivasi peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Ibu Y.Yettie Wandansari, M.Si**, selaku dekan fakultas Psikologi dan penasehat akademik yang telah banyak membimbing, memberikan pengarahan, dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi.
2. **Bapak Ir. I Wayan Carma, M.Si**, selaku pembimbing pertama. Terima kasih atas kesediaan waktu yang bapak berikan dalam membimbing saya. Dengan bantuan, bimbingan, dan motivasi yang bapak berikan maka saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. **Bapak James Waskito, S.Psi**, selaku pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan bersabar dalam membimbing saya dari awal sampai pada akhirnya. Terima kasih atas waktu dan pengarahan yang bapak berikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya..
4. Kepada **Ibu Ermida L. Simanjuntak, M.Sc**, **Bapak Ferry Wirawan, M.Psi** dan **Ibu Ratna Yudhawati, S.Psi**, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan nasehat bagi saya sehingga revisi skripsi saya dapat selesai tepat pada waktunya.

5. **Tim dosen**, yang telah banyak membantu saya dari awal perkuliahan. Terima kasih atas bimbingan dan pengalaman yang bapak dan ibu berikan selama ini, sehingga hal tersebut dapat menjadi bekal yang berharga untuk menghadapi tantangan selanjutnya.
6. **Mbak Dina, mbak Clara, mbak Eva, dan mbak Wati**, yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus administrasi selama perkuliahan saya. Terima kasih atas bantuan dan kesabarannya dalam membantu saya dari awal perkuliahan sampai saat ini.
7. **Papa, Mama, David, dan Oci**, terima kasih atas dukungan, doa dan bantuan yang besar dari semuanya sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dan selalu berusaha yang terbaik dalam mengerjakan segala sesuatunya.
8. **Untuk para analis kredit bank X (Informan Penelitian)**, terima kasih atas bantuan dan kesediaan yang bapak ibu berikan sehingga skripsi ini dapat selesai. Peneliti merasa sangat bersyukur karena bapak ibu mau bekerjasama dengan baik dan memberikan jawaban secara terbuka. Terimakasih atas waktu luang yang diberikan, baik dalam wawancara dan fokus grup diskusi. Semoga di lain waktu kita dapat saling membantu.
9. **Any, Nevy, Dewi, dan Vero** terima kasih sudah menjadi teman yang sangat baik selama ini. Peneliti merasa sungguh beruntung dan bersyukur bisa mengenal dan memiliki sahabat-sahabat seperti kalian. Tuhan Memberkati.
10. **Deby**, terima kasih sudah banyak membantu peneliti (terutama) dalam skripsi ini sehingga peneliti terbantu dalam pengerjaan skripsi ini.

11. **Olivia**, terima kasih sudah mengizinkan peneliti untuk meminjam *tape recorder*nya yang sangat membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. **Someone**, terima kasih atas motivasi, nasehat dan pengarahan yang diberikan disaat peneliti sedang putus asa. Semoga kita dapat saling membantu dalam berbagai hal. Tuhan memberkati.
13. **Temen-temen kerjaku**, terima kasih atas dukungan, doa, nasehat, pengarahan, dan toleransinya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini pada waktunya.

Dan semuanya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan dukungan kalian semuanya yang telah diterima oleh peneliti selama pengerjaan skripsi ini sehingga akhirnya dapat selesai dengan baik.

Surabaya 26 Agustus 2006

Penulis

Daftar Isi

	HALAMAN
Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Ungkapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstraksi.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	13
1.3. Tujuan Penelitian.	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	18
BAB 2. LANDASAN TEORI	
2.1. Persepsi	19
2.1.1. Pengertian Persepsi.....	19
2.1.2. Proses Persepsi.....	20
2.1.3. Faktor-Faktor Internal Yang Mempengaruhi Persepsi.....	21
2.1.4. Pengertian <i>Stereotype</i>	23
2.1.5. Penelitian tentang Persepsi.....	24
2.2. Pengambilan Keputusan	26
2.2.1. Definisi Pengambilan Keputusan	26
2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan.....	27

2.2.3. Model Pengambilan Keputusan	29
2.2.4. Gaya Pengambilan Keputusan.....	32
2.2.5. Proses Pengambilan Keputusan.....	34
2.2.6. Penelitian Tentang Pengambilan Keputusan.....	36
2.3 Kredit.....	40
2.3.1. Pengertian Kredit.....	40
2.3.2. Prinsip-Prinsip Analisis Permohonan Kredit.....	41
2.3.3. Persetujuan Permohonan Kredit.....	44
2.3.4. Klasifikasi Kredit Bermasalah.....	48
2.4. Proses Pengambilan Keputusan Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi interpretasi Analisis Kredit Dalam Menganalisis Calon Debitur.....	50

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	54
3.1.1. Dasar Pemilihan Metode Kualitatif.....	54
3.1.2. Tipe Penelitian.....	56
3.2. Responden Penelitian.....	57
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	58
3.4. Validitas dan Reliabilitas	63
3.5. Teknik Analisa Data	65
3.6. Etika Penelitian.....	67
3.7. Jadwal Kerja.....	68

BAB 4. HASIL PENELITIAN

4.1. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	69
4.1.1. Persiapan Penelitian.....	69
4.1.2. Pelaksanaan Penelitian.....	71
4.2. Deskripsi Penemuan.....	79
4.3. Deskripsi Hasil Analisis Data (Kategorisasi).....	114
4.4. Alur Tiap Subjek.....	125
4.5. Analisis Antar Kasus.....	134

4.6. Proses Kredit Di Bank X.....	141
4.4. Validitas dan Reliabilitas.....	142

BAB 5. PENUTUP

5.1. Pembahasan.....	144
5.1.1. Pengambilan Keputusan Tindak Lanjut Permohonan Kredit Berdasarkan Interpretasi Terhadap <i>Character</i> Calon Debitur.....	144
5.1.2. Pengambilan Keputusan Tindak Lanjut Permohonan Kredit Berdasarkan Interpretasi Terhadap <i>Capacity</i> Calon Debitur	150
5.1.3. Pengambilan Keputusan Tindak Lanjut Permohonan Kredit Berdasarkan Interpretasi Terhadap <i>Collateral</i> Calon Debitur	156
5.1.4. Pengambilan Keputusan Tindak Lanjut Permohonan Kredit Berdasarkan Interpretasi Terhadap <i>Constrain</i> Calon Debitur	159
5.1.5. Peranan <i>Character</i> , <i>Capacity</i> , dan <i>Collateral</i> Dalam Pengambilan keputusan Tindak Lanjut Permohonan Kredit.....	160
5.1.6. Hasil Autoanamnesa.....	163
5.1.7. Pengambilan Keputusan Tindak Lanjut Permohonan Kredit ditinjau Dari Model Rasional dan Model Organisasional.....	164
5.2. Kesimpulan.....	166
5.3. Kelemahan Penelitian... ..	168
5.4. Saran.....	169
DAFTAR PUSTAKA.....	170
Lampiran.....	172

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal kerja.....	68
Tabel 4.1. Latar Belakang Informan Pertama	79
Tabel 4.2. Proses Pengambilan Keputusan	80
Tabel 4.3. Kredit Bermasalah.....	82
Tabel 4.4. Persepsi Analisis Kredit Terhadap <i>Character, Capacity, Collateral,</i> dan <i>Constrain</i>	82
Tabel 4.5. Latar Belakang Informan Kedua.....	84
Tabel 4.6. Proses Pengambilan Keputusan.....	85
Tabel 4.7. Kredit Bermasalah.....	86
Tabel 4.8. Persepsi Analisis Kredit Terhadap <i>Character, Capacity, Collateral,</i> dan <i>Constrain</i>	87
Tabel 4.9. Latar Belakang Informan Ketiga	88
Tabel 4.10 Proses Pengambilan Keputusan	89
Tabel 4.11 Kredit Bermasalah.....	90
Tabel 4.12 Persepsi Analisis Kredit Terhadap <i>Character, Capacity, Collateral,</i> dan <i>Constrain</i>	93
Tabel 4.13 Latar Belakang Informan Keempat.....	94
Tabel 4.14 Proses Pengambilan Keputusan.....	94
Tabel 4.15 Kredit Bermasalah.....	96
Tabel 4.16 Persepsi Analisis Kredit Terhadap <i>Character, Capacity, Collateral,</i> dan <i>Constrain</i>	96
Tabel 4.17 Latar Belakang Informan Kelima.....	98
Tabel 4.18 Proses Pengambilan Keputusan.....	98
Tabel 4.19 Kredit Bermasalah.....	100
Tabel 4.20 Persepsi Analisis Kredit Terhadap <i>Character, Capacity, Collateral,</i> dan <i>Constrain</i>	101
Tabel 4.21 Proses Pengambilan Keputusan.....	102
Tabel 4.22 Kredit Bermasalah.....	107
Tabel 4.23 Persepsi Analisis Kredit Terhadap <i>Character, Capacity, Collateral</i> ...	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Contoh Penyebab Kredit Bermasalah.....	4
Gambar 1.2. Faktor-Faktor Penentu Pengambilan Keputusan.....	11
Gambar 1.3. Proses Pengolahan Informasi dan Interpretasi Analisis Kredit Terhadap Calon Debitur.....	12
Gambar 1.4. Penelitian Tentang <i>Account Officers</i>	16
Gambar 2.1. Bagan Proses Persepsi.....	21
Gambar 2.2. Gaya Pengambilan Keputusan.....	34
Gambar 2.3. Proses Pengambilan Keputusan.....	36
Gambar 2.4. Proses Pengajuan Kredit.....	46
Gambar 2.5. Proses Pengajuan Kredit.....	47
Gambar 4.1. Alur Kasus Nrl.....	125
Gambar 4.2. Alur Kasus Int.....	127
Gambar 4.3. Alur Kasus Snt.....	129
Gambar 4.4. Alur Kasus Imr.....	131
Gambar 4.5. Alur Kasus Rd.....	133
Gambar 5.1. Proses Interpretasi Analisis Kredit Terhadap <i>Character</i> Calon Debitur	144
Gambar 5.2. Proses Interpretasi Analisis Kredit Terhadap <i>Capacity</i> Calon Debitur	150
Gambar 5.3. Proses Interpretasi Analisis Kredit Terhadap <i>Collateral</i> Calon Debitur	156

DAFTAR LAMPIRAN

Verbatim skripsi.....170

Lisa Indahwaty (2006). "Pengambilan Keputusan Tindak Lanjut Permohonan Kredit Ditinjau Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Account Officers* Dalam Menganalisis Calon Debitur". **Skripsi Sarjana Strata 1.** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Kegiatan perkreditan merupakan proses pembentukan *asset* bank. Kredit merupakan *risk asset* bagi bank, karena *asset* bank tersebut dikuasai pihak luar bank yaitu para debitur. Setiap bank menginginkan dan berusaha keras agar kualitas *risk asset* ini sehat dalam arti produktif dan *collectable*. Namun kredit yang diberikan kepada para debitur selalu ada risiko berupa kredit tidak dapat dikembalikan pada waktunya yang dinamakan kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL).

Risiko kredit macet atau bermasalah dapat diperkecil dengan melakukan analisa kredit secara profesional, yang dilakukan sebelum pengambilan keputusan tindaklanjuti permohonan kredit. Tujuan utama analisa kredit adalah menilai seberapa besar kemampuan dan kesediaan calon debitur membayar kembali kredit yang mereka terima. Sehubungan dengan hal itu, seorang *account officers* berperan penting sebagai *frontline* dalam menentukan keberhasilan atau kesuksesan suatu bank.

Ketepatan *account officers* dalam mengambil keputusan terletak dari kemampuan mereka dalam memilah-milah informasi mana yang paling tepat untuk menjadi faktor penentu dalam proses pengambilan keputusan. Dalam melakukan interpretasi terhadap faktor-faktor penentu keputusan, *account officers* dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman yang akan membentuk persepsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengambilan keputusan tindak lanjut permohonan kredit berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi *account officers* dalam menganalisis calon debitur.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Melalui pendekatan kualitatif peneliti dapat mengetahui fakta-fakta yang lebih mendasar, menarik, dan memperoleh gambaran lebih detail mengenai keunikan dan originalitas dari masing-masing responden penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, *document*, dan *Focus Group Discussion*. Subjek dalam penelitian ini adalah lima *account officers* bank X yang telah bekerja di bidang kredit lebih dari dua tahun.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi interpretasi *account officers* terhadap calon debitur. Dari faktor-faktor tersebut *account officers* memiliki 'heuristic' atau kategori tertentu yang berperan penting dalam perilaku pengambilan keputusan tindak lanjut permohonan kredit.

Kata kunci: Pengambilan Keputusan, Persepsi, dan Kredit