

**ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI PERILAKU
KREDIT LALAI ANGGOTA PRIMA DANARTA
*CREDIT UNION***

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS



OLEH:

**ALVINDO SURYANATA
3103009149**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013**

**ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI PERILAKU
KREDIT LALAI ANGGOTA PRIMA DANARTA
*CREDIT UNION***

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Jurusan Manajemen

OLEH:

ALVINDO SURYANATA

3103009149

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

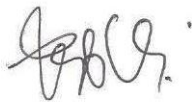
LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG

**ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI PERILAKU KREDIT
LALAI ANGGOTA PRIMA DANARTA *CREDIT UNION***

**Oleh:
Alvindo Suryanata
3103009149**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
Tanggal:.....

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kuliah Praktek Bisnis yang ditulis oleh: Alvindo Suryanata

NRP : 3103009149

Telah Disajikan pada tanggal 31 Agustus 2013 Di hadapan Tim Penilai

Ketua Tim Penilai



Dr. Hermeindito, MM

311.94.0207

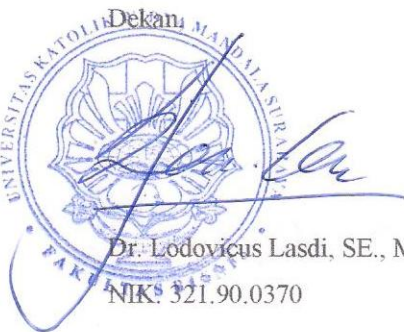
Mengetahui

Ketua Jurusan,



Herlina Yoka Roida, SE., M.Com (fin)

NIK. 311.99.0362



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM.

NIK: 321.90.0370

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvindo Suryanata

NRP : 3103009149

Judul Laporan : ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI
PERILAKU KREDIT LALAI ANGGOTA
PRIMA DANARTA *CREDIT UNION*

Menyatakan bahwa laporan magang tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarism saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Falkutas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 27 Juli 2013



(Alvindo Suryanata)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI PERILAKU KREDIT LALAI ANGGOTA PRIMA DANARTA *CREDIT UNION*”. Bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Falkutas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. Selaku dekan falkutas bisnis yang telah mengajar dan membantu dalam penulisan akhir;
2. Herlina Yoka Roida, SE.,M.Com (Fin). Selaku ketua jurusan manajemen yang telah mengajar dan membantu dalam penulisan akhir;
3. Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini;
4. Drs. Ec.M.Sairozi, MM. Selaku dosen wali yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini;
5. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini;

6. Semua Bapak/Ibu karyawan Tata Usaha yang telah memberikan andil besar dalam kuliah dan proses tugas akhir;
7. Antonius Krispujiatmoko, SE selaku ketua pengurus Prima Danarta Credit Union yang telah membimbing dan membantu selama proses magang tugas akhir;
8. Segenap Staf Prima Danarta Credit Union yang telah membantu proses berjalannya magang tugas akhir;
9. Segenap keluarga penulis atas dukungan doa serta kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini;
10. Hans, Beny, Hendra, David, Setiawan, Yohanes, Andrian, Erik, Cimin, Adam, Ameilia, Citra dan teman-teman yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini;
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan secara terperinci namun memiliki andil besar dalam penyusunan tugas akhir ini;

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Namun demikian, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

27 Juli, 2013

Alvindo Suryanata

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Bidang Kuliah Praktek Bisnis	6
1.3. Tujuan Kuliah Praktek Bisnis	6
1.4. Manfaat Kuliah Praktek Bisnis.....	6
1.5. Sistematika Penulisan Laporan Kuliah Praktik Bisnis.....	7
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1. Koperasi.....	9
2.2. Credit Union / Koperasi Kredit	13
2.3. Perilaku Konsumen	17
2.4. <i>Customer Relationship Management</i>	23
2.5. Kredit lalai	24
2.6. Simbol dan arti flowchart.....	24
BAB 3 : HASIL PEMBAHASAN	25
3.1. Gambaran Umum Prima Danarta CU	25
3.2. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan	30

3.3. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4. Hasil dan Temuan	32
3.5. Pembahasan	33
3.5.1 Analisis Demografi	33
3.5.1.1 Analisis Kredit Lalai Anggota Berdasarkan Alamat Asal.....	35
3.5.1.2 Analisis Kredit Lalai Anggota Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
3.5.1.3 Analisis Kredit Lalai Anggota Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
3.5.1.4 Analisis Kredit Lalai Anggota Berdasarkan Umur	46
3.5.1.5 Analisis Kredit Lalai Anggota Berdasarkan Pendidikan.....	49
3.5.1.6 Analisis Kredit Lalai Anggota Berdasarkan Agama.....	52
3.5.1.7 Analisis Kredit Lalai Anggota Berdasarkan Jenis Pinjaman.....	55
3.5.2 Analisis Pemecahan Masalah.....	60
3.5.2.1 Pendidikan.....	60
3.5.2.2 Penyempurnaan Data Base	65
3.5.2.3 Penanganan Pengajuan Kredit	72
BAB 4 : SIMPULAN DAN SARAN.....	79
4.1. Simpulan	79
4.2. Saran	79
4.2.1 Saran Akademis	80
DAFTAR KEPUSTAKAAN	81

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.	Perbandingan Jumlah Kredit dan Kredit Lalai Berdasarkan Alamat Asal	37
Gambar 2.	Perbandingan Jumlah Kredit dan Kredit Lalai Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 3.	Perbandingan Jumlah Kredit dan Kredit Lalai Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Gambar 4.	Perbandingan Jumlah Kredit dan Kredit Lalai Berdasarkan Umur.....	47
Gambar 5.	Perbandingan Jumlah Kredit dan Kredit Lalai Berdasarkan Pendidikan	50
Gambar 6.	Perbandingan Jumlah Kredit dan Kredit Lalai Berdasarkan Agama	53
Gambar 7.	Perbandingan Jumlah Kredit dan Kredit Lalai Berdasarkan Jenis Pinjaman	56
Gambar 8.1.	Standart Operasional Prosedur (SOP) Usulan Untuk Pendidikan Dasar Anggota Baru	61
Gambar 8.2.	Form Pendaftaran Pendidikan Dasar Anggota	63
Gambar 8.3.	Form Berita Acara Pendidikan Dasar Anggota	64
Gambar 8.4.	Form Pendaftaran Anggota Baru	67
Gambar 8.5.	Form Permohonan Menjadi Anggota	70
Gambar 8.6.	Standart Operasional Prosedut (SOP) Usulan Untuk Pengajuan Kedit	74
Gambar 8.7.	Surat Permohonan Pinjaman	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Simbol dan Arti Flow chart	24
Tabel 2. Kegiatan Selama Di Prima Danarta <i>Credit Union</i>	30
Tabel 3. Perbandingan antara kredit dan kredit lalai berdasarkan alamat asal anggota	39
Tabel 4. Perbandingan antara kredit dan kredit lalai berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 5. Perbandingan antara kredit dan kredit lalai berdasarkan jenis pekerjaan	45
Tabel 6. Perbandingan antara kredit dan kredit lalai berdasarkan Umur.....	48
Tabel 7. Perbandingan antara kredit dan kredit lalai berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 8. Perbandingan antara kredit dan kredit lalai berdasarkan Agama.....	54
Tabel 9. Perbandingan antara kredit dan kredit lalai berdasarkan Jenis pinjaman.....	57
Tabel 10. Instruksi Kerja Usulan untuk pendidikan dasar anggota baru.....	62
Tabel 11. Instruksi Kerja Usulan untuk pengajuan kredit.....	75

ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI PERILAKU KREDIT LALAI ANGGOTA PRIMA DANARTA *CREDIT UNION*

ABSTRAK

Memonitoring tingkat kredit lalai merupakan salah satu faktor yang membuat sebuah perusahaan dapat berkembang. Hal ini juga berlaku bagi Koperasi Prima Danarta CU. Dari hasil observasi selama kurang lebih dua minggu, tampak bahwa masih adanya kredit lalai yang terjadi dikarenakan kurangnya kesadaran anggota yang disebabkan pendidikan dasar yang diberikan tidak diikuti sepenuhnya oleh anggota. Terjadinya kredit lalai disebabkan karena perilaku anggota yang tidak respek terhadap CU. Faktor-faktor yang dianggap perilaku anggota antara lain: Analisis demografi anggota berdasarkan data base yang ada di CU jika dilihat berdasarkan alamat asal Surabaya menduduki persentase tertinggi, berdasarkan jenis kelamin Wanita menduduki persentase tertinggi, berdasarkan jenis pekerjaan Wiraswasta menduduki persentase tertinggi, berdasarkan umur 40-59 tahun menduduki persentase tertinggi, berdasarkan agama Islam menduduki persentase tertinggi, berdasarkan jenis pinjaman Pinjaman Produktif menduduki persentase tertinggi. Pendidikan anggota digunakan sebagai pedoman untuk mengurangi tingkat kredit lalai anggota pada Prima Danarta CU. Selain itu diperlukan adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam proses pendaftaran pendidikan dasar dan prose permohonan kredit yang ada di Prima Danarta CU sehingga kegiatan-kegiatan di dalamnya dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Kata Kunci : *Credit Union*, Kredit Lalai, *Standard Operating Procedure*

*BEHAVIOR ANALYSIS OF DEMOGRAPHIC FACTORS CREDIT CREDIT
UNION MEMBERS PRIMA DANARTA*

ABSTRACT

Monitoring the level of negligent credit is one factor that can make a company thrive. This is also true for Prima Danarta Cooperative CU. From the observations for approximately two weeks, it appears that there is still credit negligent happens due to lack of awareness caused members are given basic education is not followed fully by members. The credit due to negligent behavior of members who do not respect the CU. Factors considered include the behavior of members: members based on demographic analysis of existing data base on CU when viewed by address from Surabaya occupy the highest percentage, by sex woman occupying the highest percentage, based on the type of work Entrepreneurs occupy the highest percentage, by age 40 - 59-year occupation of the highest percentages, based on Islam occupied the highest percentage, based on the type of loan loan Earning occupy the highest percentage. Education members are used as a guideline to reduce the level of credit negligent in Prima Danarta CU members. In addition it is necessary to SOP (Standard Operating Procedure) in the process of primary enrollment and loan application process is available in Prima Danarta CU so that the activities in it to be effective and efficient.

Key Word: *Credit Union, lax kredit, Standard Operating Procedure*