

**PENGARUH SISTEM FILING DOKUMEN KREDIT
TERHADAP MONITORING LALULINTAS
DOKUMEN KREDIT DAN PELAYANAN DEBITUR
KOPERASI NUSANTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan
Program Srata Satu Program Studi Manajemen



Oleh:

IPAH MUSRIPAH HERAWATI

NIM: 2010511080

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
2014**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur ku Panjatkan padamu ya Allah atas karunia yang telah Engkau limpahkan kepadaku sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini aku persembahkan untuk orang-orang yang dengan tulus selalu mendukung dan mencintaiku.

Untuk “hiu-hiu kecilku” (orang tua, suami, anak-anak) yang selalu memberiku semangat dan motivasi.

Secara khusus skripsi ini aku persembahkan untuk anak-anak ku (M.Sahlan Rizqullah, M.Rasyid Nashrullah, dan Shabrina Indri Andalusia), pembuktian untuk kalian bahwa menuntut ilmu itu tidak pandang usia, menuntut ilmu itu sepanjang hayat, jadikan ini sebagai motivasi bagi kalian untuk belajar lebih giat lagi.

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini,

Nama : Ipah Musripah Herawati

NIM : 2010511080

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana ini ataupun pada program lain. Karya ini adalah milik Saya, karena itu pertanggungjawabannya berada di pundak Saya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka Saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Jakarta, 5 Februari 2014



Ipah Musripah Herawati
NIM: 2010511080

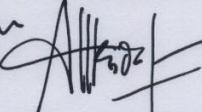
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
PROGRAM SARJANA – PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : IPAHERAWATI
NIM : 2010511080
Judul Skripsi : Pengaruh System Filling Dokumen Kredit Terhadap
Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit dan Pelayanan
Debitur Koperasi Nusantara

Jakarta, 5 Februari 2014

Dosen Pembimbing,

*see upin
5/2/14*


Musida Kusuma Wardani, SE, MM

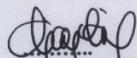
PENGARUH SYSTEM FILING DOKUMEN KREDIT
TERHADAP MONITORING LALULINTAS DOKUMEN
KREDIT DAN PELAYANAN DEBITUR
KOPERASI NUSANTARA



IPAH MUSRIPAH HERAWATI
NIM: 2010511080

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Selasa Tanggal 18 Februari tahun 2014 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai Skripsi Program Sarjana Ekonomi – Program Studi Manajemen

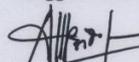
1. **Drs. Javadi, MM**
Ketua


.....
Tanggal: 20/2/2014

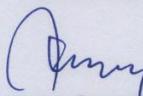
2. **Meli Andrivani, SE. MM**
Anggota


.....
Tanggal: 19/2/2014

3. **Mursida Kusuma Wardani, SE.MM**
Anggota


.....
Tanggal: 19/02/2014

Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Program Sarjana – Program Studi Manajemen
Ketua Program,


Yoyo Indah Gunawan, SE, M.M
Tanggal: 22-02-2014

ABSTRAK

System Filling Dokumen Kredit merupakan faktor yang mempengaruhi Monitoring lalu lintas dokumen kredit dan Pelayanan Debitur Koperasi Nusantara, Untuk membuktikan pengaruh tersebut maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh system filling dokumen kredit terhadap monitoring lalu lintas dokumen kredit dan pelayanan debitur Koperasi Nusantara.

Penelitian dilakukan di Koperasi Nusantara dengan mengambil 62 pegawai yang berkaitan langsung dengan system filling sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan rumus Slovin dari total populasi 73 pegawai pada margin error 5%. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-T.

Penelitian menghasilkan 2 temuan utama sesuai dengan hipotesis yang dilakukan, yaitu: 1) System Filling Dokumen Kredit mempunyai pengaruh positif terhadap monitoring lalu lintas dokumen kredit; 2) System Filling Dokumen Kredit mempunyai pengaruh positif terhadap pelayanan debitur.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan monitoring lalu lintas dokumen kredit dan pelayanan debitur maka disarankan agar dilakukan upaya memperbaiki system filling dokumen kredit.

Kata kunci:

System Filling Dokumen Kredit, Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit, Pelayanan Debitur.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan ridho-Nya maka Skripsi dengan judul “Pengaruh System Filling Dokumen Kredit terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit dan Pelayanan Debitur Koperasi Nusantara” ini dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana – Program Studi Manajemen STIE IPWI Jakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Mursida K., SE, MM, selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr.Suyanto, SE, MM, M.Akselaku Ketua STIE IPWI Jakarta.
3. Bapak Yoyo Indah Gunawan, SE, MM, selaku Ketua Program Sarjana – Program Studi Manajemen STIE IPWI Jakarta.
4. Pimpinan dan Karyawan Koperasi Nusantara.
5. Civitas Akademika STIE IPWI Jakarta.
6. Rekan-rekan mahasiswa Program Sarjana STIE IPWI Jakarta.
7. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan semangat.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan pada susunan skripsi sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penulisan laporan penelitian di kemudian hari. Namun demikian penulis tetap berharap semoga hasil

penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Terima kasih.

Jakarta, 5 Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persembahan.....	ii
Halaman Orisinalitas	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Filling Dokumen.....	7
2.1.2. Monitoring (Pengawasan).....	13
2.1.3. Pelayanan Debitur.....	24
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30

2.3. Disain Penelitian.....	33
1.1. Operasional Variabel.....	34
1.2. Populasi, Sampel dan Metode Sampling.....	40
1.3. Metode Pengumpulan Data.....	41
1.4. Instrumentasi Variabel Penelitian.....	42
1.5. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	45
1.7.1 Metode Analisis.....	45
1.7.2 Pengujian Hipotesis.....	46

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2. Karakteristik Responden.....	52
4.2. Pembahasan.....	53
4.2.1. Instrumen Variabel Penelitian.....	53
4.2.1.1. Uji Validitas.....	53
4.2.1.2. Uji Reabilitas.....	57
4.2.2. Metode Analisis.....	59
4.2.3. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	63
4.2.3.1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	63
4.2.3.2. Pengujian Hipotesis Uji T.....	68
4.2.4. Pengaruh System Filling Dokumen Kredit terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit dan Pelayanan Debitur.....	69

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan..... 71

5.2. Saran..... 71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Waktu Penelitian.....	33
Tabel 3.2. Indikator Penelitian.....	35
Tabel 4.1. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2. Jumlah Responden berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3. Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.4. Jumlah Responden berdasarkan Jabatan.....	53
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel System Filling Dokumen Kredit.....	54
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit.....	55
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Pelayanan Debitur.....	56
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Variabel System Filling Dokumen Kredit.....	57
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit..	57
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Debitur.....	58
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel System Filling Dokumen Kredit.....	59
Tabel 4.12. Deskripsi Variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit.....	61
Tabel 4.13. Deskripsi Variabel Pelayanan Debitur.....	62
Tabel 4.14. Model Summary Pengaruh System Filling (X) terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1).....	63
Tabel 4.15. Anova Pengaruh System Filling (X) Terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1).....	64
Tabel 4.16. Koefisien Pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) Terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1).....	65
Tabel 4.17. Model Summary Pengaruh System Filling (X) terhadap Pelayanan Debitur (Y2).....	66
Tabel 4.18. Anova Pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) Terhadap	

Pelayanan Debitur (Y2)..... 66

Tabel 4.19. Koefisien Pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) Terhadap
Pelayanan Debitur (Y2)..... 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	33

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini sudah sedemikian kuat mempengaruhi sendi-sendi kehidupan. Hampir di semua bidang, baik bidang jasa, dalam layanan profesional, maupun di berbagai jenis pekerjaan sudah memanfaatkan dan mengikuti perkembangan teknologi. Tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi khususnya komputer sangat membantu tercapainya tujuan organisasi atau instansi serta pelaksanaan administrasi menjadi efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan tujuan dari system administrasi di suatu instansi atau organisasi manapun. Perkembangan teknologi dan perkembangan dunia ke arah globalisasi berdampak besar terhadap aspek kehidupan manusia termasuk di dalam bidang administrasi yang menuntut adanya profesionalisme dalam melaksanakan setiap aktifitas organisasi, dan tentu saja manajemen kearsipan akan mengikuti kemajuan teknologi tersebut serta, di sisi lain, menjadi suatu tantangan bagi para pengelola arsip.

Secara umum system filling Dokumen kredit mempunyai manfaat sebagai pedoman kerja, sebagai alat pengkoordinasian kerja dan juga sebagai alat pengawasan kerja. Pada prinsipnya, manajemen perusahaan memanfaatkan system filling guna memudahkan dalam mengawasi kegiatan penerimaan dan pengeluaran Dokumen sehingga tujuan pengawasan/monitoring dapat tercapai. System filling Dokumen kredit yang telah dibuat oleh perusahaan dapat diartikan tercapai apabila aktivitas perusahaan secara operasional telah berjalan dengan

baik. Disamping itu penyimpangan yang terjadi pada saat pengeluaran Dokumen sangat kecil sehingga tujuan dibuatnya system filling dapat tercapai walaupun mungkin tidak mencapai seratus persen karena faktor-faktor tertentu.

Perkembangan pesat teknologi informasi yakni komputer sangat membantu tercapainya tujuan organisasi atau instansi dengan efektif dan efisien, termasuk administrasi di dalam organisasi yang menuntut adanya profesionalisme dalam melaksanakan setiap aktifitas organisasi.

Dengan adanya system filling Dokumen kredit sebagai alat monitoring/pengawasan terhadap kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan, dan kemudian dari penyimpangan tersebut dilakukan tindakan koreksi dengan segera yang disesuaikan situasi dan kondisi intern maupun eksteren perusahaan, system filling Dokumen kredit dapat dilaksanakan dengan efektif. Penyimpangan-penyimpangan tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi dan prestasi yang dimanfaatkan sebagai umpan balik untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Umpan maju memberikan dasar bagi pelaksanaan pengawasan saat kegiatan dilaksanakan, sedangkan umpan balik memberikan dasar bagi pengukuran efektivitas system filling Dokumen kredit setelah suatu kegiatan dilaksanakan. Pada saat system filling Dokumen kredit tersebut dilaksanakan maka pengawasan harus mulai diterapkan untuk mengukur kemajuan pada system tersebut.

System filling Dokumen kredit yang digunakan sebagai alat perencanaan dan pengawasan, sangat mendukung pelaksanaan efektivitas

monitoring/pengawasan oleh manajemen pada perusahaan. Perencanaan yang baik tanpa didukung oleh pengawasan yang efektif mengakibatkan penyimpangan dan tidak terkendalinya keluar masuk dokumen demikian juga sebaliknya tanpa perencanaan maka tidak dapat dilakukan pengawasan ke arah tujuan yang ingin dicapai.

Dengan demikian system filing Dokumen kredit memberikan manfaat bagi manajemen perusahaan dalam mendukung pelaksanaan monitoring/pengawasan terhadap lalu lintas Dokumen kredit.

Koperasi Nusantara bekerja sama dengan perbankan melalui *Linkage Program* dengan menggunakan fasilitas *Channeling Program*. Oleh karena itu penyimpanan Dokumen kreditnya disesuaikan dengan MOU yang telah disepakati dengan pihak perbankan.

System filing Dokumen kredit dijadikan alat manajemen dalam proses pengawasan/monitoring keluar masuk Dokumen yang tersimpan di ruang khasanah Koperasi Nusantara dan ruang khasanah Bank (Mitra Koperasi Nusantara).

Letak penyimpanan Dokumen kredit untuk debitur koperasi nusantara ada di dua tempat, yaitu di ruang khasanah Koperasi Nusantara dan di ruang khasanah Bank.

Sebagai perusahaan yang memiliki 208 Kantor Layanan yang menyebar di seluruh Nusantara dengan jumlah debitur mencapai 300.000 debitur, maka dibutuhkan suatu system yang dapat mendukung kegiatan perusahaan. System Filing arsip dokumen kredit harus dapat mendukung tercapainya administrasi

yang efektif dan efisien untuk menunjang kegiatan perusahaan yang semakin meningkat. Pertumbuhan jumlah debitur yang meningkat terus dari waktu ke waktu mengharuskan Koperasi Nusantara untuk dapat memiliki *System Filling* dokumen kredit yang baik.

Untuk mengelola dokumen kredit yang begitu banyak tentunya bukan hal yang mudah. Apalagi bila penyimpanannya tidak dilakukan pada satu tempat dan proses filling dilakukan oleh beberapa pihak, maka perlu pengawasan atas lalu lintas keluar masuknya Dokumen kredit. Berdasarkan hal tersebut penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai ***“PENGARUH PENERAPAN SYSTEM FILLING DOKUMEN KREDIT DEBITUR TERHADAP MONITORING LALU LINTAS DOKUMEN KREDIT DAN PELAYANAN DEBITUR KOPERASI NUSANTARA”***

1.2. Rumusan Masalah

Dalam pembahasannya, penulis mencoba mengkaji masalah yang berkaitan dengan PENGARUH PENERAPAN SYSTEM FILLING DOKUMEN KREDIT DEBITUR TERHADAP MONITORING LALU LINTAS DOKUMEN KREDIT DAN PELAYANAN DEBITUR KOPERASI NUSANTARA, yaitu :

1. Apakah ada pengaruh penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap monitoring lalu lintas Dokumen kredit?
2. Apakah ada pengaruh penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap pelayanan debitur ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap monitoring lalu lintas Dokumen kredit.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap pelayanan debitur.

1.4. Manfaat Penelitian

Untuk Umum:

1. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberi pengetahuan mengenai pengaruh penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap monitoring/pengawasan lalu lintas Dokumen kredit yang dapat dimanfaatkan dan diaplikasikan dalam pekerjaan yang nyata.
2. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sarjana ekonomi Program S1 Manajemen STIE IPWIJA.

Untuk Perusahaan:

Perusahaan, diharapkan dapat memperoleh bahan masukan dalam penentuan system filling yang tepat untuk meningkatkan pengawasan lalu lintas Dokumen kredit sehingga pelayanan terhadap debitur dapat dilakukan dengan maksimal.

Untuk Peneliti:

1. Agar ada penelitian lanjutan mengenai system filling.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Sebagai bahan pustaka.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari 5 bab :

Bab 1 Pendahuluan, berisi tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka, berisi tentang Landasan Teori Filling Dokumen Kredit, Teori Monitoring, Teori Pelayanan Debitur, Penelitian Pendahulu, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.

Bab 3 Metodologi Penelitian, berisi Tempat dan Waktu Penelitian, Disain Penelitian, Operasional Variabel, Metode Sampling, Metode Pengumpulan Data, Instrumen Variabel, Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.

Bab 4 Analisis dan Pembahasan, membahas tentang system filling, monitoring/ pengawasan dan pelayanan debitur serta hasil analisis.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran, berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Filling Dokumen

Dalam bahasa Indonesia, kata *file*, *records*, dan *archive* sering disebut sebagai arsip tetapi sebenarnya memiliki makna yang berbeda, yaitu, *File (early archive)* merupakan jenis arsip aktif, yaitu ;Arsip yang masih dipergunakan secara langsung dalam proses administrasi, sehingga arsip ini masih berada di unit kerja. *Records (permanent file)* merupakan jenis arsip inaktif, yaitu : Arsip yang telah menurun nilai kegunaannya dalam proses administrasi sehari-hari. Arsip ini tidak terdapat di unit kerja lagi, tetapi sudah harus diletakkan di unit kearsipan (*records center*) organisasi yang Dalam manajemen kearsipan atau *Records Management*.

Archive (Permanent Record) merupakan arsip statis yaitu, arsip yang tidak secara langsung digunakan dalam proses penyelenggaraan administrasi Negara dan berada di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), atau di tiap-tiap lembaga arsip daerah. Arsip statis adalah bahan pertanggungjawaban nasional bagi pemerintahan untuk generasi yang akan datang.

Dalam manajemen kearsipan (*records management*) terdapat empat tahap dalam siklus hidup arsip yaitu:

1. Tahap Penciptaan (*Record Creation*)

Tahap dimana arsip mulai diciptakan sebagai akibat dari bermacam-macam kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perorangan dalam melaksanakan fungsinya. Arsip yang tercipta tersebut mengandung data dan informasi. Bentuk fisik

dari arsip yang tercipta ini tergantung pada jenis media yang digunakan seperti pita film, rekaman suara, dan sebagainya.

2. Tahap Penggunaan dan Pemeliharaan (*Used and Maintenance*)

Pada tahap ini arsip secara aktif digunakan untuk digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan, penetapan kebijakan, perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan lainnya. Pada tahap ini pemeliharaan arsip diperlukan sebagai langkah pengamanan baik terhadap fisik arsip maupun terhadap informasi yang terkandung di dalamnya. Penataan arsip pada tahap ini akan sangat berpengaruh terhadap proses, Pada tahap ini dengan tujuan agar arsip dapat digunakan setiap saat dibagi menjadi beberapa kegiatan yaitu. *Mail handling* (Pengurusan Surat), *Filing* (Penataan Berkas), *Retrieval* (penemuan kembali), dan Tahap Penyusutan/Istirahat, Pada tahap ini sudah jarang diperlukan lagi sebagai berkas kerja karena urusannya telah selesai untuk selanjutnya sudah harus dipikirkan proses penyusutannya agar terjadi efisiensi.

3. Tahap Penyusutan

Proses penyusutan arsip secara umum meliputi pemindahan arsip dari unit kerja ke unit kearsipan, pemusnahan arsip, penyerahan arsip ke arsip ke nasional RI.

4. Tahap Penyimpanan.

Tahap ini khusus diperuntukkan bagi arsip statis (*permanent*) yaitu arsip yang memiliki nilai guna tinggi sebagai bahan pertanggungjawaban nasional. Arsip-arsip ini disimpan di Arsip Nasional RI (ANRI).

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan

media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.(UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan).

Arsip yang dibuat dan diterima oleh institusi, badan atau lembaga perlu dikelola di dalam suatu system kearsipan yang baik dan benar. Mengingat bahwa kegiatan dan tujuan organisasi selalu berkembang selaras dengan tuntutan jaman dan keadaan, maka demikian juga dengan jumlah arsip/volume arsip yang dihasilkan dan diterima oleh organisasi ini. Kondisi demikian meniscayakan adanya system kearsipan di dalam organisasi. Dengan system kearsipan yang sesuai kebutuhan, sederhana dalam penerapan, dan mudah dilaksanakan diharapkan arsip yang masih memiliki nilai guna arsip bagi organisasi dapat digunakan secara optimal, ditemukan dengan cepat dan tepat jika dibutuhkan. Dalam pengelolaan arsip, terdapat beberapa pekerjaan atau kegiatan kearsipan.

Pekerjaan atau kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan arsip disebut manajemen kearsipan. Manajemen kearsipan adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan. Pekerjaan tersebut meliputi siklus hidup arsip (*life cycle of archive*).

Manajemen kearsipan (*record management*) memiliki fungsi untuk menjaga keseimbangan arsip dalam segi penciptaan, lalu lintas dokumen, pencatatan, penerusan, pendistribusian, pemakaian, penyimpanan, pemeliharaan,

pemindahan dan pemusnahan arsip. Tujuan akhir manajemen kearsipan ialah untuk menyederhanakan jenis dan volume arsip serta mendayagunakan penggunaan arsip bagi peningkatan kinerja dan profesionalitas institusi atau lembaga dengan biaya yang efektif dan efisien. (Zulkifli Amsyah, “Manajemen Kearsipan”).

Meskipun manajemen kearsipan cenderung diterapkan dalam pengurusan arsip secara manual, namun aplikasi manajemen kearsipan yang baik dan tepat terhadap arsip manual menjadi langkah awal dan tahapan utama yang harus dijalani dalam mewujudkan system kearsipan yang ideal bagi organisasi. Jika manajemen kearsipan secara manual sudah berjalan baik dan tepat, maka jika di masa mendatang institusi atau lembaga memiliki rencana untuk melakukan integrasi antara manajemen kearsipan dengan teknologi informasi, kesulitan-kesulitan dan kendala yang muncul selama masa transisi penerapan teknologi informasi dalam manajemen kearsipan akan dapat diminimalisir.

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2009 mengenai Kearsipan, beberapa pengertian mengenai arsip dan kearsipan telah terangkum di dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1. Berikut ini pengertian arsip dan kearsipan menurut UU No. 43 Tahun 2009:

1. Kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip.
2. Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi

kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

3. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu.
4. Arsip vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang.
5. Arsip aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan/atau terus menerus.
6. Arsip inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun.
7. Arsip statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan/atau lembaga kearsipan.
8. Arsip terjaga adalah arsip negara yang berkaitan dengan keberadaan dan kelangsungan hidup bangsa dan negara yang harus dijaga keutuhan, keamanan, dan keselamatannya.
9. Arsip umum adalah arsip yang tidak termasuk dalam kategori arsip terjaga.

Sedemikian lengkap UU No. 43 Tahun 2009 ini mewadahi pengertian arsip dan kearsipan. Tinggal bagaimana penerapannya dalam pengelolaan arsip bagi kehidupan kebangsaan, organisasi, perusahaan dan perkantoran sehingga

pada akhirnya dapat terwujud dunia kearsipan tanah air yang dikelola secara optimal, efektif dan efisien.

Berdasarkan hal tersebut, arsip pada umumnya dipahami sebagai setiap bentuk catatan teknis yang mempunyai kegunaan atau fungsi dalam perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan administrasi. Sedangkan arsip secara khusus (pengertian sempit) merupakan kumpulan surat-surat atau bahan penolong lainnya yang berfungsi sebagai alat pengingat organisasi.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, arsip adalah simpanan surat-surat penting. Berdasarkan pengertian ini, tidak semua surat dikatakan arsip. Surat dinyatakan sebagai arsip jika memenuhi persyaratan berikut ini, surat tersebut harus masih mempunyai kepentingan bagi organisasi/lembaga baik untuk masa kini dan masa yang akan datang, surat yang menyimpan kepentingan tersebut disimpan menurut system tertentu sehingga memudahkan temu balik bila diperlukan kembali.

Menurut Kamus Administrasi Perkantoran, arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali.

Berdasarkan pengertian ini, warkat dapat disebut arsip apabila memenuhi 3 syarat, yaitu, warkat memiliki kegunaan, warkat disimpan secara teratur dan berencana, dan warkat dapat mudah dan cepat ditemukan jika diperlukan kembali.

Dari dua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk dapat disebut sebagai arsip, maka surat atau warkat harus memenuhi persyaratan: memiliki nilai guna bagi organisasi/lembaga sehingga surat/warkat tersebut dikelola dengan

teratur dan berencana menurut suatu system tertentu agar memudahkan penemuan kembali surat/warkat yang disimpan itu jika sewaktu-waktu dibutuhkan kembali nilai informasi yang ada di dalamnya oleh organisasi/lembaga.

Definisi dokumen menurut ilmu kearsipan, yakni merupakan warkat asli yang dipakai sebagai alat pembuktian atau sebagai bahan untuk mendukung suatu keterangan. Administrasi kearsipan atau kearsipan (*Filling*) merupakan aktivitas yang berhubungan dengan penyimpanan warkat atau dokumen. Kredit adalah pembiayaan yang diberikan kreditur kepada debitur yang diikat dalam suatu perjanjian sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan oleh kreditur. Dokumen Kredit adalah sekumpulan dokumen yang berkaitan dengan kredit yang berisi tentang data-data debitur, mulai dari data individu debitur sampai dengan perjanjian kredit sebagai pengikatan kredit antara debitur dengan kreditur.

Secara umum dokumen kredit terdiri dari data debitur dan data jaminan. Data debitur, terdiri dari KTP debitur, KTP pasangan, Kartu Keluarga, Surat Nikah. Data jaminan, terdiri dari data jaminan yang dijaminan debitur dapat berupa Sertifikat Tanah, Bilyet Deposito, BPKB, Surat Keputusan, dan lain-lain.

2.1.2 Monitoring (Pengawasan)

Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. *Controlling is the process of measuring performance and taking action to ensure desired results.* Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai

dengan apa yang telah direncanakan. *The process of ensuring that actual activities conform the planned activities.*

Menurut Winardi “Pengawasan adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan”. Sedangkan menurut Basu Swasta “Pengawasan merupakan fungsi yang menjamin bahwa kegiatan-kegiatan dapat memberikan hasil seperti yang diinginkan”. Sedangkan menurut Komaruddin “Pengawasan adalah berhubungan dengan perbandingan antara pelaksana aktual rencana, dan awal untuk langkah perbaikan terhadap penyimpangan dan rencana yang berarti”.

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang system umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan. Dari beberapa pendapat tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan suatu perencanaan. Dengan adanya pengawasan maka perencanaan yang diharapkan oleh manajemen dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik.

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan

kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

Konsep pengawasan demikian sebenarnya menunjukkan pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen, di mana pengawasan dianggap sebagai bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih atas kepada pihak di bawahnya.” Dalam ilmu manajemen, pengawasan ditempatkan sebagai tahapan terakhir dari fungsi manajemen. Dari segi manajerial, pengawasan mengandung makna pula sebagai *“pengamatan atas pelaksanaan seluruh kegiatan unit organisasi yang diperiksa untuk menjamin agar seluruh pekerjaan yang sedang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan peraturan.”* Atau *“suatu usaha agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dan dengan adanya pengawasan dapat memperkecil timbulnya hambatan, sedangkan hambatan yang telah terjadi dapat segera diketahui yang kemudian dapat dilakukan tindakan perbaikannya.”*

Sementara itu, dari segi hukum administrasi negara, pengawasan dimaknai sebagai *“proses kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan itu dengan apa yang dikehendaki, direncanakan, atau diperintahkan.”*

Hasil pengawasan ini harus dapat menunjukkan sampai di mana terdapat kecocokan dan ketidakcocokan dan menemukan penyebab ketidakcocokan yang muncul. Dalam konteks membangun manajemen perusahaan yang bercirikan *good company* (tata kelola perusahaan yang baik), pengawasan merupakan aspek penting untuk menjaga fungsi perusahaan berjalan sebagaimana mestinya. Dalam konteks ini, pengawasan menjadi sama pentingnya dengan penerapan *good company* itu sendiri.

Sasaran pengawasan adalah temuan yang menyatakan terjadinya penyimpangan atas rencana atau target. Sementara itu, tindakan yang dapat dilakukan adalah mengarahkan atau merekomendasikan perbaikan, menyarankan agar ditekan adanya pemborosan, mengoptimalkan pekerjaan untuk mencapai sasaran rencana.

Pada dasarnya ada beberapa jenis pengawasan yang dapat dilakukan, yaitu:

1. Pengawasan Intern dan Ekstern adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang atau badan yang ada di dalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan.” Pengawasan dalam bentuk ini dapat dilakukan dengan cara pengawasan atasan langsung atau pengawasan melekat (*built in control*) .

Pengawasan ekstern adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di luar unit organisasi yang diawasi.

2. Pengawasan Preventif dan Represif

Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai, “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan,

sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan. Pengawasan preventif akan lebih bermanfaat dan bermakna jika dilakukan oleh atasan langsung, sehingga penyimpangan yang kemungkinan dilakukan akan terdeteksi lebih awal. Di sisi lain, pengawasan represif adalah “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan. Pemeriksaan dan pengawasan dilakukan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan.

3. Pengawasan Aktif dan Pasif

Pengawasan dekat (aktif) dilakukan sebagai bentuk “pengawasan yang dilaksanakan di tempat kegiatan yang bersangkutan.” Hal ini berbeda dengan pengawasan jauh (pasif) yang melakukan pengawasan melalui “penelitian dan pengujian terhadap surat-surat pertanggung jawaban yang disertai dengan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran.”

4. Pengawasan kebenaran formil menurut hak (*rechtmatigheid*) dan pemeriksaan kebenaran materiil mengenai maksud tujuan pengeluaran (*doelmatigheid*).

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara, pengawasan ditujukan untuk menghindari terjadinya “korupsi, penyelewengan, dan pemborosan anggaran negara yang tertuju pada aparaturnya atau pegawai negeri.” Dengan dijalankannya pengawasan tersebut diharapkan pengelolaan dan pertanggung jawaban anggaran dan kebijakan negara dapat berjalan sebagaimana direncanakan.

Selain pengertian di atas pengawasan dapat juga didefinisikan sebagai suatu usaha systematis oleh manajemen bisnis untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk mengambil tindakan penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan seefektif dan seefisien mungkin didalam mencapai tujuan.

George R. Terry (2006:395) mengartikan pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Kesimpulannya, pengawasan merupakan suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan tujuan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang system informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan.

Dalam pengawasan terdapat beberapa tipe pengawasan seperti yang diungkapkan Winardi (2000, hal. 589). Fungsi pengawasan dapat dibagi dalam tiga macam tipe, atas dasar fokus aktivitas pengawasan, antara lain, pengawasan pendahuluan (*preliminary control*), pengawasan pada saat kerja berlangsung (*cocurrent control*), dan pengawasan *feed back* (*feed back control*).

Pengawasan Pendahuluan (*preliminary control*) adalah prosedur-prosedur pengawasan pendahuluan mencakup semua upaya manajerial guna memperbesar kemungkinan bahwa hasil-hasil aktual akan berdekatan hasilnya dibandingkan dengan hasil-hasil yang direncanakan. Dipandang dari sudut prespektif demikian, maka kebijaksanaan-kebijaksanaan merupakan pedoman-pedoman untuk tindakan masa mendatang. Tetapi, walaupun demikian penting untuk membedakan tindakan menyusun kebijaksanaan-kebijaksanaan dan tindakan mengimplementasikannya. Merumuskan kebijakan-kebijakan termasuk dalam fungsi perencanaan sedangkan tindakan mengimplementasi kebijaksanaan merupakan bagian dari fungsi pengawasan. Pengawasan pendahuluan meliputi, pengawasan pendahuluan sumber daya manusia, pengawasan pendahuluan bahan-bahan, pengawasan pendahuluan modal, dan pengawasan pendahuluan sumber-sumber daya financial.

Pengawasan Pada Waktu Kerja Berlangsung (*concurrent control*) adalah terdiri dari tindakan-tindakan para supervisor yang mengarahkan pekerjaan para bawahan mereka. Direction berhubungan dengan tindakan-tindakan para manajer sewaktu mereka berupaya untuk mengajarkan para bawahan mereka bagaimana cara penerapan metode-metode serta prosedur-prosedur yang tepat, mengawasi pekerjaan mereka agar pekerjaan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Proses memberikan pengarahan bukan saja meliputi cara dengan apa petunjuk-petunjuk dikomunikasikan tetapi ia meliputi juga sikap orang-orang yang memberikan penyerahan.

Pengawasan *Feed Back (feed back control)*, Sifat kas dari metode-metode pengawasan feed back (umpan balik) adalah bahwa dipusatkan perhatian pada hasil-hasil historikal, sebagai landasan untuk mengoreksi tindakan-tindakan masa mendatang. Adapun sejumlah metode pengawasan *feed back* yang banyak dilakukan oleh dunia bisnis yaitu, Analisis Laporan Keuangan (*Financial Statement Analysis*), Analisis Biaya Standar (*Standard Cost Analysis*), Pengawasan Kualitas (*Quality Control*), Evaluasi Hasil Pekerjaan Pekerja (*Employee Performance Evaluation*).

Dalam melakukan pengawasan terhadap bawahan yang dilakukan oleh manajer ataupun atasan maka perlu dilakukan tahapan atau proses pengawasan. Menurut Kadarman (2001, hal. 161) langkah-langkah proses pengawasan yaitu:

1. Menetapkan Standar, karena perencanaan merupakan tolak ukur untuk merancang pengawasan, maka secara logis hal ini berarti bahwa langkah pertama dalam proses pengawasan adalah menyusun rencana. Perencanaan yang dimaksud disini adalah menentukan standar.
2. Mengukur Kinerja, langkah kedua dalam pengawasan adalah mengukur atau mengevaluasi kinerja yang dicapai terhadap standar yang telah ditentukan.
3. Memperbaiki Penyimpangan, proses pengawasan tidak lengkap jika tidak ada tindakan perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa proses pengawasan dilakukan berdasarkan beberapa tahapan yang harus dilakukan. Hal pertama yang

harus dilakukan adalah menetapkan standard perencanaan sehingga dalam melakukan pengawasan manajer mempunyai standard yang jelas.

Hal berikutnya yang perlu dilakukan adalah mengukur kinerja pegawai, sejauh mana pegawai dapat menerapkan perencanaan yang telah dibuat atau ditetapkan perusahaan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya secara optimal. Kemudian setelah menetapkan standar dan mengukur kinerja maka hal yang perlu dilakukan adalah membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan. Dan yang terakhir adalah melakukan perbaikan jika ditemukan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Suatu organisasi akan berjalan terus dan semakin kompleks dari waktu ke waktu, banyaknya orang yang berbuat kesalahan dan guna mengevaluasi atas hasil kegiatan yang telah dilakukan, inilah yang membuat fungsi pengawasan semakin penting dalam setiap organisasi. Tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya.

Ada beberapa alasan mengapa pengawasan itu penting, diantaranya Perubahan lingkungan organisasi, berbagai perubahan lingkungan organisasi terjadi terus-menerus dan tak dapat dihindari, seperti munculnya inovasi produk dan pesaing baru, diketemukannya bahan baku baru dan sebagainya. Melalui fungsi pengawasannya manajer mendeteksi perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan yang terjadi.

Peningkatan kompleksitas organisasi, semakin besar organisasi, makin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Berbagai jenis produk harus diawasi untuk menjamin kualitas dan profitabilitas tetap terjaga. Semuanya memerlukan pelaksanaan fungsi pengawasan dengan lebih efisien dan efektif.

Meminimalisasikan tingginya kesalahan-kesalahan, bila para bawahan tidak membuat kesalahan, manajer dapat secara sederhana melakukan fungsi pengawasan. Tetapi kebanyakan anggota organisasi sering membuat kesalahan. System pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan tersebut sebelum menjadi kritis.

Kebutuhan manager untuk mendelegasikan wewenang, bila manager menndelegasikan wewenang kepada bawahannya tanggung jawab atasan itu sendiri tidak berkurang. Satu-satunya cara manager dapat menen-tukan apakah bawahan telah melakukan tugasnya adalah dengan mengimplementasikan system pengawasan. Langkah terakhir adalah perbandingan penunjuk dengan standar, penentuan apakah tindakan koreksi perlu diambil dan kemudian pengambilan tindakan.

William H. Newman menetapkan prosedur system pengawasan dimana dikemukakan 5 jenis pendekatan, yaitu:

1. Merumuskan hasil yang diinginkan, yang dihubungkan dengan individu yang melaksanakan.
2. Menetapkan penunjuk hasil, dengan tujuan untuk mengatasi dan memperbaiki penyimpangan sebelum kegiatan diselesaikan, yaitu dengan

pengukuran input, hasil pada tahap awal, gejala yang dihadapi, kondisi perubahan yang diasumsikan

3. Menetapkan standar penunjuk dan hasil, dihubungkan dengan kondisi yang dihadapi.
4. Menetapkan jaringan informasi dan umpan balik, dimana komunikasi pengawasan didasarkan pada prinsip manajemen by exception yaitu atasan diberi informasi bila terjadi penyimpangan pada standar.
5. Menilai informasi dan mengambil tindakan koreksi, berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil satu kesimpulan bahwa proses pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan kegiatan organisasi, oleh karena itu setiap pimpinan harus dapat menjalankan fungsi pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen.

Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan organisasi akan memberikan implikasi terhadap pelaksanaan rencana, sehingga pelaksanaan rencana akan baik jika pengawasan dilakukan secara baik, dan tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah proses pengawasan dilakukan. Dengan demikian peranan pengawasan sangat menentukan baik buruknya pelaksanaan suatu rencana.

Mengenai pentingnya pelaksanaan pengawasan untuk mensukseskan rencana, Winardi (2000:172) mengungkapkan bahwa: “pengawasan berarti membuat sesuatu terjadi, sesuai dengan apa yang menurut rencana akan terjadi. Perencanaan dan pengawasan boleh dikatakan tidak dapat kita pisahkan satu sama lain, dan mereka ibarat: kembar siam dalam bidang manajemen”.

2.1.3 Pelayanan Debitur

Perusahaan sebagai sebuah lembaga bisnis yang mengejar keuntungan atas kegiatan yang dijalankannya harus pula memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah tingkat kemampuan (ability) dari sebuah perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan prima adalah terjemahan dari “*Excellent Service*“, yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan dalam bahasa Inggris disebut Service. Beberapa pakar tentang Pelayanan Prima mengolah kata service yang lebih bermakna, Catherine DeVrye mengolah kata service menjadi Tujuh Strategi Sederhana Menuju Sukses, yaitu *Self Esteem* (Memberi Nilai pada Diri Sendiri), *Exceed Expectations* (Melampaui Harapan Konsumen), *Recover* (Merebut kembali), *Vision* (Visi), *Improve* (Melakukan Peningkatan Perbaikan), *Care* (memberi perhatian), *Empower* (pemberdayaan). Untuk melaksanakan tugas sebagai frontliner tentunya didasari pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang dilayani.

Definisi Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas, dan kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Setiap *frontliner* berkewajiban untuk

berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila *frontliner* mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan external.

Harapan pelanggan terhadap pelayanan prima adalah makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), makin lama makin sederhana (*more simple*). Dengan maksud ingin memenuhi kepuasan pelanggan walaupun kepuasan sebenarnya sangat relatif tetapi paling tidak seorang *frontliner* semestinya memiliki pribadi prima yang dapat dilihat dari indikator-indikator, antara lain, tampil ramah, tampil sopan dan penuh hormat, tampil yakin, tampil rapi, tampil ceria, tampil senang memaafkan, tenang bergaul, senang belajar dari orang lain, senang pada kewajaran, dan senang menyenangkan orang lain.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan.

5 Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Parasuraman, Zeithaml dan Berry :

1. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Debitur Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, *reliability* yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja keandalan harus sesuai dengan harapan debitur yang dapat diukur dengan indikator menyelesaikan keluhan debitur dengan akurat, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan (total), ketepatan pelaksanaan transaksi dengan akurasi yang tinggi, dan pelayanan yang tepat waktu. Jika hal tersebut diberikan kepada debitur maka akan memberikan persepsi yang baik atas pelayanan.

Hubungan keandalan (*reliability*) dengan kepuasan debitur adalah : keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan (*reliability*) maka kepuasan debitur juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi debitur akan keandalan (*reliability*) buruk maka kepuasan debitur juga semakin rendah.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu debitur dengan segera.

Menurut Parasuraman, Zeithmal, Berry, daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu debitur yang segera dan tepat kepada debitur dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Dalam hal ini yang penting adalah standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan atau harapan, kecepatan tanggapan yang diinginkan debitur serta persepsi debitur tentang kecepatan bukan didasarkan atas persepsi perbankan. *Responsiveness* terhadap kebutuhan debitur

3. Jaminan (*Assurance*)

Adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan debitur bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan. (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Debitur Jaminan (*assurance*) menurut Parasuraman, Zithaml, Berry, yakni kompetensi, kesopan santunan, dan kemampuan para karyawan bank untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman nasabah kepada bank. Indikator jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan dan pengetahuan karyawan, memberikan rasa aman, pelayanan yang ramah dan sopan, memberi kepercayaan kepada debitur. Setiap debitur pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola bank.

Hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan debitur adalah : jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan (*assurance*) maka

kepuasan debitur juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi debitur akan jaminan (*assurance*) buruk maka kepuasan debitur juga semakin rendah.

4. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zithaml, Berry, Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan debitur dimana suatu perbankan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang debitur, memahami kebutuhan debitur secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi debitur. Indikator empati dapat diukur dengan mempunyai rasa peduli terhadap permasalahan yang dihadapi debitur, karyawan dapat berkomunikasi dengan baik, perhatian secara individual kepada debitur dan memahami kebutuhan debitur agar debitur dapat merasa dihargai. Parasuraman (Assauri, 2000) menyatakan ada 10 bagian yang dapat menjadi penentu kualitas pelayanan kepada pelanggan, salah satunya adalah *courtesy*, dalam kegiatan ini adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tercermin dari pribadi karyawan seperti sikap sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga karyawan mampu memenangkan hati pelanggan. Adanya rasa simpati dari pihak pengelola bank merupakan alat utama dalam memenuhi harapan debitur untuk diperlakukan secara istimewa tersebut. Hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan debitur adalah : empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur.

Semakin baik persepsi pelanggan terhadap empati (*emphaty*) maka kepuasan debitur juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi debitur akan empati (*emphaty*) buruk maka kepuasan debitur juga semakin rendah.

5. Sarana Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui debitur. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan debitur. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Sarana fisik (*tangible*), didefinisikan oleh Parasuraman yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), tersedianya tempat parkir serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Sarana fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana prasarana pelayanan. Dalam suatu perusahaan jasa, khususnya bank, faktor sarana fisik yang terdiri dari

fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana prasarana pelayanan, umumnya akan memberikan gambaran bagaimana bank tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempata pelayanan perbankan. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi bank tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa bank tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Indikator dari sarana fisik (*tangibles*) yaitu kondisi dan interior bangunan, kelengkapan peralatan teknologi, keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, dan penampilan karyawan.

Hubungan sarana fisik (*tangible*) dengan kepuasan debitur adalah : sarana fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap sarana fisik (*tangible*) maka kepuasan debitur juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi debitur akan sarana fisik (*tangible*) buruk maka kepuasan debitur juga semakin rendah.

2.2. Hasil penelitian terdahulu/relevan

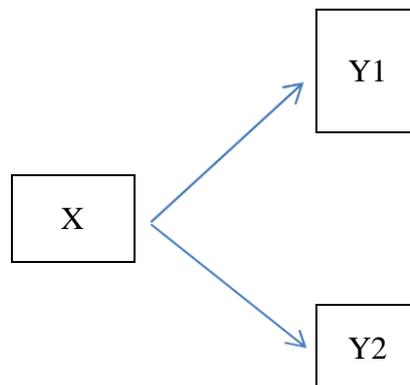
Berdasarkan hasil penelitian Cindy Dautary, Mahasiswa Universitas Siliwangi tahun 2012 mengenai pengaruh fungsi pengawasan melekat dan fungsi anggaran terhadap tata kelola yang baik (*good governance*) di pemerintah kota Tasikmalaya, dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan merupakan salah satu unsur penting dalam rangka peningkatan pendayagunaan Aparatur Negara dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan menuju terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN menuju tercapainya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Persamaannya dengan penelitian penulis adalah *system filling* di Koperasi Nusantara mempunyai fungsi

pengawasan dalam menangani seluruh Dokumen yang tersimpan di ruang khasanah Koperasi Nusantara dan di ruang khasanah bank.

Berdasarkan hasil penelitian Praveda Ascarintya, Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang tahun 2011, mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan debitur, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan debitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan debitur hal ini dipengaruhi oleh jaminan, saran fisik, daya tanggap dan empati. Persamaannya dengan penelitian penulis adalah alasan dibuatnya system filling di Koperasi Nusantara selain untuk pengawasan juga untuk meningkatkan pelayanan terhadap debitur, system filling yang baik dapat meningkatkan pelayanan terhadap debitur.

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1



X = System Filling

Y1 = Monitoring Dokumen kredit

Y2 = Pelayanan Debitur

1. Dapat diasumsikan bahwan terdapat pengaruh penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap monitoring lalu lintas Dokumen kredit.
2. Dapat diasumsikan bahwa terdapat pengaruh penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap pelayanan debitur.

2.4 Hipotesis Penelitian

- H1 Ada pengaruh yang signifikan penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap monitoring lalu lintas Dokumen kredit.
- H2 Ada pengaruh yang signifikan penerapan system filling Dokumen kredit debitur terhadap pelayanan debitur.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

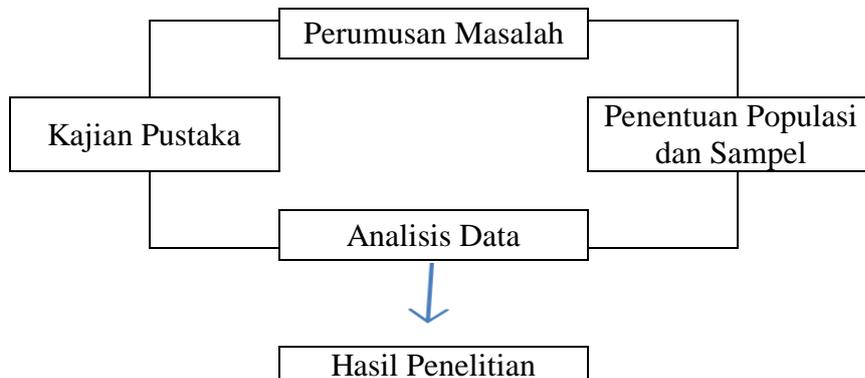
Penelitian dilakukan di Kantor Pusat Koperasi Nusantara, Jl. Prof.Dr.Soepomo, SH, No. 143, Jakarta 12810, penelitian dilakukan selama 3 bulan.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Nopember				Desember				Januari			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penelitian Pendahuluan	■	■										
2	Penyusunan Proposal		■	■	■								
3	Pengumpulan Data					■	■						
4	Analisis Data						■	■	■				
5	Penyusunan Laporan									■	■	■	■

3.2 Desain Penelitian

Gambar 3.1
Desain Penelitian



3.3 Operasional Variabel

1. System Filling Dokumen Kredit (Variabel X)

System Filling Dokumen Kredit adalah system yang ada di Koperasi Nusantara, yang dibuat untuk membantu proses penyimpanan dokumen kredit, penerimaan dokumen kredit dan pengeluaran dokumen kredit. Dengan adanya System Filling diharapkan proses filling dokumen kredit dapat dijalankan sesuai aturan dan ketentuan yang ada untuk mendukung kinerja di bagian filling dokumen kredit.

2. Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Variabel Y1)

Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit perlu dilakukan agar lalu lintas keluar masuk dokumen kredit di Koperasi Nusantara dapat diawasi dengan baik sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya System Filling diharapkan monitoring lalu lintas dokumen kredit dapat dilakukan secara online system mulai dari proses awal pengiriman sampai akhir pengiriman dapat dimonitor dengan baik melalui system sehingga apabila ada penyimpangan dapat diketahui dengan segera.

3. Pelayanan Debitur (Variabel Y2)

Sebagai koperasi serba usaha dengan status primer nasional yang selain memiliki unit jasa juga memiliki unit simpan pinjam, khususnya dalam hal penyaluran pinjaman, peningkatan pelayanan terhadap debitur menjadi fokus utama dalam meraih pangsa pasar. Dengan adanya System Filling diharapkan dapat meningkatkan pelayanan debitur dalam bidang penanganan dokumen kredit.

Tabel 3.2
Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Skala														
X	1 Barcode/Nomor Arsip	1 System inventory jaminan membantu dalam proses tertib administrasi di kantor cabang, wilayah dan kantor pusat.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Skala</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Interval</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SS (4)</td> <td>: Sangat Setuju</td> </tr> <tr> <td>S (3)</td> <td>: Setuju</td> </tr> <tr> <td>N (0)</td> <td>: Netral</td> </tr> <tr> <td>TS (2)</td> <td>: Tidak Setuju</td> </tr> <tr> <td>STS (1)</td> <td>: Sangat Tidak Setuju</td> </tr> </tbody> </table>	Skala		Interval		SS (4)	: Sangat Setuju	S (3)	: Setuju	N (0)	: Netral	TS (2)	: Tidak Setuju	STS (1)	: Sangat Tidak Setuju
		Skala															
		Interval															
	SS (4)	: Sangat Setuju															
S (3)	: Setuju																
N (0)	: Netral																
TS (2)	: Tidak Setuju																
STS (1)	: Sangat Tidak Setuju																
2 Barcode/nomor arsip tercetak secara otomatis melalui system inventory jaminan, dengan demikian waktu untuk proses pemberkasan di kantor cabang dapat lebih hemat waktu (lebih cepat).																	
3 Barcode/nomor arsip yang tercetak secara otomatis melalui system inventory jaminan merupakan nomor unik yang dapat membedakan satu dokumen dengan dokumen lainnya sehingga mempermudah dalam penyusunan dan pencarian kembali di lemari arsip.																	
2 Tempat penyimpanan	4 Tempat penyimpanan yang aman harus dilengkapi dengan system pendukung seperti cctv, smoked detector dan finger print																

		5 Tempat penyimpanan dokumen kredit di Kantor Pusat yang difasilitasi dengan perlengkapan yang komplit yaitu lemari arsip dengan jenis mobile file, smoke detector, kamera CCTV dan Finger Print untuk akses masuk dapat dijadikan salah satu nilai jual pada saat cabang melakukan proses pemasaran produk kepada calon debitur.	
	3 wilayah/Area	6 System penyimpanan dokumen kredit dikelompokkan berdasarkan wilayah / area dengan tujuan untuk mempermudah pencarian.	
		7 System Inventory jaminan pada saat ini dapat membantu kantor wilayah dalam penentuan nomor arsip/barcode, karena sudah tercetak langsung secara otomatis oleh system.	
		8 Kantor Wilayah sangat terbantu dengan adanya system inventory jaminan dalam penyusunan nomor batch / nomor arsip.	
	4 Cabang	9 Dengan adanya system inventory jaminan, kantor cabang dapat langsung melakukan cetak label map dan amplop, sehingga mempermudah kantor cabang dalam penyiapan dokumen kredit.	

		10 Kantor Cabang sangat terbantu dengan adanya system inventory jaminan karena tidak perlu membuat label map dan amplop secara manual lagi.	
Y1	1 Intern dan Extern	1 System inventory jaminan merupakan salah satu alat pengawasan manajemen	
		2 System inventory jaminan membantu kinerja di bagian filling	
		3 System inventory jaminan membantu dalam penerapan SOP di bagian Filling	
	2 Preventif dan Revresif	5 System inventory jaminan membantu proses pengawasan terhadap terjadinya suatu penyimpangan	
		5 System inventory jaminan membantu manajemen dalam melakukan tindakan atas terjadinya suatu penyimpangan	
		6 System Inventory jaminan dibuat untuk memudahkan pengawasan terhadap terjadinya suatu penyimpangan.	
	3 Aktif dan Pasif	7 Dokumen kredit yang disimpan di Kantor Pusat Cimacan dilakukan pengawasan secara langsung melalui system inventory jaminan	
	8 Dokumen kredit yang disimpan di pihak Sumber Dana/Bank diserahkan oleh kantor wilayah langsung ke kantor wilayah dan diawasi melalui system inventory jaminan.		

	4 Pengawasan Kebenaran Formil	9 Dokumen kredit dikeluarkan apabila telah memenuhi syarat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan	
		10 Pengeluaran dokumen kredit dilakukan berdasarkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.	
Y2	1 Tangibles	1 Dokumen kredit disimpan dalam lemari arsip mobile file dengan kapasitas mencapai 100rb an dokumen kredit.	
		2 Pengiriman dokumen kredit dikemas dalam paket sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga kiriman dokumen dapat diterima dengan baik oleh penerima (utuh tidak kurang suatu apapun)	
	2 Reliability	3 Pengiriman dokumen kredit dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga pihak bank sebagai penyandang dana dapat melakukan pemeriksaan dengan hasil yang baik dan pelayanan terhadap debitur dapat terpenuhi dengan baik.	
		4 Jadwal pengiriman dokumen kredit telah disesuaikan dengan kondisi di lapangan, termasuk kendala-kendalah yang mungkin terjadi dalam proses pengiriman.	

	3	Responsiveness	5	Laporan pengiriman dokumen kredit dikirimkan setiap hari melalui e-mail agar penerima mengetahui jadwal kiriman, sehingga dokumen dapat dipastikan sampai dengan selamat di alamat tujuan.	
			6	Konfirmasi penerimaan dokumen dari penerima dokumen penting dilakukan agar status kiriman dokumen dapat dipastikan tiba di alamat yang dituju dengan tepat waktu.	
	4	Assurance	7	Dokumen kredit debitur tersimpan aman di ruang khasanah Kantor Pusat Cimacan dan di ruang khasanah bank sumber dana.	
			8	Pengelolaan dokumen kredit yang baik akan memberikan rasa aman dan kepercayaan debitur akan bertambah	
	5	Empathy	9	System filling yang baik dapat membantu manajemen dalam menanggapi setiap keluhan debitur secara cepat.	
			10	Menanggapi keluhan debitur dengan tulus dapat meningkatkan pencapaian oustanding	

3.4 Populasi, Sampel dan Metode Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi diambil dari seluruh karyawan Koperasi Nusantara yang berkaitan dengan proses filling dan yang melakukan pelayanan debitur, total karyawan yang berkaitan dengan system filling per Desember 2013 adalah 73 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Metode sampling, adalah membicarakan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif. Metode sampling yang dilakukan tidak boleh meninggalkan faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam memperoleh sampel yang representatif itu. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengambilan sampel dengan metode Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi sebesar 73

e = kesalahan dalam pengambilan sampel 5%, maka :

$n = \text{_____}$

$$1 + 73 (0,05)^2 = 61,73 \text{--- dibulatkan } 62$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 61,73 dan dibulatkan menjadi 62 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 62 responden ($n=62$).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Dalam studi kepustakaan ini yang dilakukan adalah mencari dan mempelajari buku-buku atau literature-literature ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Selain itu mempelajari beberapa dokumen dari kantor yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Studi Lapangan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dengan cara menghubungi bagian pada perusahaan terkait pada khususnya pada bagian yang mempunyai tanggung jawab terhadap system filling Dokumen kredit debitur terhadap monitoring lalu lintas Dokumen kredit pada Koperasi Nusantara.

Beberapa langkah tersebut adalah:

a. Wawancara (interview)

Mengumpulkan data dengan cara mengadakan pembicaraan langsung dengan pihak perusahaan yang mempunyai wewenang untuk memberikan

informasi dan data-data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah Kepala Filling, Kepala Operasioan, Kepala Bisnis dan Kepala Kantor Layanan. Data yang diperoleh oleh penulis adalah data penerimaan Dokumen dan data pengiriman Dokumen sehingga dapat diketahui arus lalu lintas Dokumen dan pengaruhnya terhadap monitoring dokumen.

b. Pengamatan (Observation)

Melihat dan mengutip catatan, laporan dan dokumen yang dipergunakan untuk kemudian diolah menjadi penunjang proses penganalisaan. Dalam penelitian ini dianalisis adala system filling Dokumen kredit pada perusahaan tersebut yang nantinya akan berguna untuk menganalisis pengaruhnya terhadap monitoring Dokumen kredit.

c. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Yaitu pengumpulan data yan berasal dari literature yang berhubungan erat dengan materi yang dibahas. Sumber data yang digunakan dalam landasan teoritis guna memperoleh evaluasi yang baik teradap sumber data dari objek studi. Pengumpulan data seperti digunakan untuk mengumpulkan data sekunder.

3.6 Instrumentasi Variabel Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian sangat erat kaitannya dengan teknik pengumpulan data. Setiap teknik pengumpulan data akan memiliki bentuk instrumen yang berbeda pula.

Uji coba instrumen perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat reabilitas dan validitas serta keterbacaan setiap item. Mungkin saja berdasarkan hasil uji

coba ada sejumlah item yang harus dibuang dan diganti dengan item yang baru, setelah mendapat masukan dari subjek uji coba.

Kriteria agar instrumen pengumpulan data dapat dikatakan baik, yaitu:

I. Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Paling tidak yang dapat kita lakukan dalam menetapkan validitas suatu instrumen pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran. Untuk menguji validitas instrumen, ada tiga komponen yang harus dilakukan, yaitu:

a. Pengujian Validitas Konstruksi

Instrumen yang telah dikonstruksi mengenai aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori selanjutnya didiskusikan dengan ahli minimal tiga orang. Selanjutnya lakukan uji coba instrumen pada sampel sekitar 30 responden dari populasi yang akan dipakai. Setelah data ditabulasikan maka uji validitas konstruksi dilakukan dengan cara mengorelasikan antar skor item instrumen.

b. Pengujian Validitas Isi

Untuk instrumen dalam bentuk tes, pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi yang telah diajarkan. Untuk instrumen dalam bentuk non tes, dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan rancangan atau program yang telah disiapkan. Pada tiap instrumen terdapat butir-butir pertanyaan maupun pernyataan.

c. Pengujian Validitas Eksternal

Pengujian validitas eksternal dilakukan dengan cara membandingkan antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Pengujiannya dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Pengujian secara internal adalah pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada. Sedangkan pengujian secara eksternal dapat dilakukan dengan test-retest.

a. Test Paralel (Ekivalen)

Instrumen yang ekivalen adalah pertanyaan yang secara bahasa berbeda, tetapi maksudnya sama. Pengujian reliabilitas instrumen dengan cara ini cukup dilakukan ujicoba sekali saja, tetapi instrumennya dua (ekivalen), pada responden yang sama dan waktunya sama. Reliabilitas instrmen dihitung dengan cara mengkolerasikan antara data instrumen yang satu dengan data instrumen yang ekivalen. Jika koefisien korelasi positif dan signifikan, maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel.

b. Test-Retest

Cara ini adalah dengan mencobakan instrumen beberapa kali kepada responden. Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan dan berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrumen dinyatakan reliabel.

Pengujian reliabilitas secara internal dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui koefisien konsistensi antar item. Pengujian secara internal dapat dilakukan dengan rumus Spearman-Brown, KR.20 (Kuder Richardson), KR-21, Alfa Cronbach.

3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.7.1 Metode Analisis

Analisis data yang dapat dilakukan untuk dua tujuan yaitu menyajikan temuan empiris berupa data statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis statistik deskriptif yang menjelaskan karakteristik dalam hubungannya dengan variabel penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis. Deskriptif statistik merupakan analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian (descriptive frequencies variabel).

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, oleh karena itu dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data tersebut. Hasil analisis yang utama adalah nilai koefisien korelasi R, nilai koefisien determinasi R Square (R^2), dan model persamaan regresi linier sederhana ($Y = a + bX$). Selain hasil analisis tersebut, untuk memastikan bahwa analisis regresi linier sederhana merupakan alat analisis yang tepat maka dilakukan uji persyaratan analisis regresi sederhana.

Alat analisis data yang digunakan adalah SPSS 16.

3.7.2 Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t. Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006). Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

$H_0 : b_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

$H_a : b_i \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan tiga cara:

1. Dengan membandingkan t hitung dan t tabel.
 - Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H_0 ditolak dan H_a diterima).
 - Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H_a diterima dan H_0 ditolak).
2. Dengan menggunakan angka signifikansi
 - Apabila angka signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - Apabila angka signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_0 ditolak.

3. Membuat kesimpulan

Bila (*P Value*) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel

independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.

Bila (*P Value*) > 0,05 maka H_0 diterima dan ditolak. Artinya variabel

independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent. Mencari t

hitung dengan rumus :

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Keterangan :

R = koefisien korelasi

R^2 = koefisien determinasi

n = banyaknya sampel

2. Uji F

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu apakah variabel X_1 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y_1 dan Y_2 .

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

$H_0 : \rho = 0$, artinya tidak ada pengaruh system filling terhadap monitoring dokumen dan pelayanan debitur.

$H_a : \rho \neq 0$, artinya ada pengaruh system filling terhadap monitoring dokumen dan pelayanan debitur.

Kriteria Pengujiannya dengan taraf signifikansi sebesar 5% maka:

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti masing-masing variabel independent secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak, berarti masing-masing variabel independent secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.

Menentukan signifikansi:

Nilai signifikasi ($P Value$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai signifikasi ($P Value$) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Membuat kesimpulan:

Bila ($P Value$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variable independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variable dependent.

Bila ($P Value$) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variable independent secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variable dependent.

Mencari rumus F hitung ialah :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2) (n-k)}$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

k = banyaknya variable bebas

n = banyaknya sampel

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

Berawal dari perhatian terhadap keterbatasan perkembangan dunia perkoperasian di Indonesia yang seharusnya dapat menjadi soko guru perekonomian nasional membuat sekelompok generasi muda dengan latar belakang keuangan dan teknologi informatika terpacu untuk menghadirkan koperasi yang memanfaatkan teknologi untuk pengembangan bisnisnya.

Pada tahun 2004 berdirilah KOPERASI NUSANTARA, Koperasi Serba Usaha dengan status primer nasional yang selain memiliki Unit Jasa juga memiliki Unit Simpan Pinjam. Sebagai Unit Jasa, kegiatan utamanya adalah menjadi Jasa Konsultan Keuangan dan Agen Pemasaran dari berbagai perusahaan barang/jasa. Untuk mendukung kegiatan bisnis, khususnya dalam hal penyaluran pinjaman Koperasi Nusantara bekerjasama dengan perbankan melalui linkage program dengan fasilitas channeling. Dimana melalui kerjasama tersebut Koperasi Nusantara membantu menyalurkan pinjaman kepada calon peminjam yang membutuhkan.

Di awal usahanya, Koperasi Nusantara hanya membuka cabang di beberapa daerah di Jawa Barat dengan core business memberikan pinjaman kepada para pensiun dan pegawai yang pembayaran gaji/uang pensiunnya melalui Kantor Pos. Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan bisnis pinjaman ini terlihat semakin potensial, maka di tahun 2006 Koperasi Nusantara melakukan kerjasama

operasional dengan PT.POS INDONESIA (Persero). Kerjasama ini meliputi penyaluran pinjaman dan pemotongan uang gaji/pensiunan pegawai , PNS dan TNI/POLRI dan sejak tahun 2007 produk pinjaman ini dapat dilayani di seluruh Indonesia melalui 208 cabang kantor layanan Koperasi Nusantara.

Berbasis teknologi informatika , memungkinkan Koperasi Nusantara dapat melakukan pengelolaan bisnisnya dengan realtime online system di seluruh cabang layaknya standard perbankan saat ini.

Kemitraan strategis untuk dapat menjalankan bisnis yang ada dengan baik tidak hanya dibangun dengan PT.POS INDONESIA (Persero) tapi juga dengan pihak-pihak pendukung lainnya seperti PT. Bank Sinarmas, ICB Bumiputera Indonesia Tbk, Bank Kesawan, Mutiara Bank, Bank Bukopin, Bank Syariah Bukopin, Bank BNI, Bank BNI Syariah, Bank BCA Syariah, Asuransi Jiwa Bumiputera 1912, Asuransi Jiwa Nusantara dan Asuransi Jiwa Jiwasraya.

Koperasi Nusantara adalah satu-satunya koperasi yang mendapatkan sertifikat ISO terbanyak yaitu 4 sertifikat ISO (ISO 9001-Quality Management System-Requirements, ISO 14001:2004-Manajemen K3,ISO OHSAS 18001, ISO SA 8000:2008-Tanggungjawab Sosial), untuk itu Koperasi Nusantara dianugerahi rekor MURI sebagai Koperasi dengan sertifikat ISO terbanyak nasional maupun internasional.

4.1.2. Karakteristik Responden

Tabel 4.1
Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	26	42%
2	Perempuan	36	58%
Total		62	100%

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menghasilkan data bahwa laki-laki sebanyak 26 orang atau sebesar 42%, dan perempuan sebanyak 36 orang atau sebesar 58%.

Tabel 4.2
Jumlah Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	20 – 30	21	34%
2	31 – 40	39	63%
2	41 – 50	2	3%
Total		62	100%

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Karakteristik responden berdasarkan usia menghasilkan data bahwa untuk usia 20 – 30 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 34%, usia 31 – 40 sebanyak 39 orang atau sebesar 63% dan usia 41 – 50 sebanyak 2 orang atau sebesar 3%.

Tabel 4.3
Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S1	53	85%
2	D3	4	6%
3	SMU	5	8%
Total		62	100%

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan menghasilkan data bahwa untuk lulusan S1 sebanyak 53 orang atau sebesar 85%, untuk lulusan D3 sebanyak 4 orang atau sebesar 6% dan lulusan SMU sebanyak 5 orang atau sebesar 8%.

Tabel 4.4
Jumlah Responden berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	Kepala Wilayah	7	11%
2	Kepala Bisnis	6	10%
3	Kepala Operasional	9	15%
4	Staf Verifikasi	20	32%
5	Staf Adm	12	19%
6	Staf Filling	8	13%
Total		62	100%

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Karakteristik responden berdasarkan jabatan menghasilkan data bahwa untuk Kepala Wilayah sebanyak 7 orang atau sebesar 11%, untuk Kepala Bisnis sebanyak 6 orang atau sebesar 10%, untuk Kepala Operasional sebanyak 9 orang atau sebesar 15%, untuk Staf Verifikasi sebanyak 20 orang atau sebesar 32% , untuk Staf Administrasi sebanyak 12 orang atau sebesar 19% dan untuk Staf Filling sebanyak 8 orang atau sebesar 13%.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Instrumen Variabel Penelitian

4.2.1.1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan terhadap seluruh item kuesioner pada ketiga variabel yang diteliti. Hasil uji validitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas System Filling Dokumen Kredit

Data variabel system filling (X_1) diperoleh dari 10 pertanyaan yaitu $X_{1.1}$ sampai dengan $X_{1.10}$. Validitas variabel system filling diuji dengan membandingkan nilai r hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai r tabel, dengan kriteria:

Jika r hitung $>$ r tabel atau r hitung $>$ 0,254 maka valid

Jika r hitung $<$ r tabel atau r hitung $<$ 0,254 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel system filling yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel System Filling Dokumen Kredit

Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
X1.1	0,254	0,596	Valid
X1.2	0,254	0,681	Valid
X1.3	0,254	0,678	Valid
X1.4	0,254	0,751	Valid
X1.5	0,254	0,604	Valid
X1.6	0,254	0,554	Valid
X1.7	0,254	0,628	Valid
X1.8	0,254	0,646	Valid
X1.9	0,254	0,656	Valid
X1.10	0,254	0,586	Valid

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Uji validitas variabel System Filling Dokumen Kredit pada Koperasi Nusantara dilakukan terhadap 10 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0.254) untuk seluruh item, maka 10 item indikator pengukur variabel System Filling Dokumen Kredit seluruhnya dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit

Data variabel monitoring dokumen kredit (Y_1) diperoleh dari 10 pertanyaan yaitu Y1.1 sampai dengan Y1.10. Validitas variabel monitoring dokumen kredit diuji dengan membandingkan nilai r hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai r tabel, dengan kriteria:

Jika r hitung $>$ r tabel atau r hitung $>$ 0,254 maka valid

Jika r hitung $<$ r tabel atau r hitung $<$ 0,254 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel monitoring dokumen kredit yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit

Pertanyaan	R tabel	r hitung	Keterangan
Y1.1	0,254	0,497	Valid
Y1.2	0,254	0,516	Valid
Y1.3	0,254	0,848	Valid
Y1.4	0,254	0,887	Valid
Y1.5	0,254	0,762	Valid
Y1.6	0,254	0,771	Valid
Y1.7	0,254	0,871	Valid
Y1.8	0,254	0,581	Valid
Y1.9	0,254	0,559	Valid
Y1.10	0,254	0,619	Valid

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Uji validitas variabel Monitoring Dokumen Kredit pada Koperasi Nusantara dilakukan terhadap 10 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0.254) untuk seluruh item, maka 10 item indikator pengukur variabel Monitoring Dokumen Kredit seluruhnya dinyatakan valid.

c. Uji Validitas Pelayanan Debitur

Data variabel pelayanan debitur (Y_2) diperoleh dari 10 pertanyaan yaitu $Y_{2.1}$ sampai dengan $Y_{2.10}$. Validitas variabel pelayanan debitur diuji dengan membandingkan nilai r hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai r tabel, dengan kriteria:

Jika r hitung $>$ r tabel atau r hitung $>$ 0,254 maka valid

Jika r hitung $<$ r tabel atau r hitung $<$ 0,254 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel pelayanan debitur yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel Pelayanan Debitur

Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
Y2.1	0,254	0,614	Valid
Y2.2	0,254	0,712	Valid
Y2.3	0,254	0,785	Valid
Y2.4	0,254	0,704	Valid
Y2.5	0,254	0,740	Valid
Y2.6	0,254	0,796	Valid
Y2.7	0,254	0,825	Valid
Y2.8	0,254	0,565	Valid
Y2.9	0,254	0,616	Valid
Y2.10	0,254	0,487	Valid

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Uji validitas variabel pelayanan debitur pada Koperasi Nusantara dilakukan terhadap 10 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0.254) untuk seluruh item, maka 10 item indikator pengukur variabel Pelayanan debitur seluruhnya dinyatakan valid.

4.2.1.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item kuesioner pada ketiga variabel yang diteliti. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a. Uji Reliabilitas System Filling Dokumen Kredit

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Variabel System Filling Dokumen Kredit

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.822	10

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Uji reliabilitas variabel System Filling Dokumen Kredit dilakukan terhadap 10 item pertanyaan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0.822 > 0.6$) maka variabel System Filling yang diukur menggunakan 10 item pertanyaan telah reliabel.

b. Uji Reliabilitas Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.879	10

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Uji reliabilitas variabel monitoring dokumen kredit dilakukan terhadap 10 item pertanyaan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0.879 > 0.6$) maka variable monitoring dokumen kredit yang diukur menggunakan 10 item pertanyaan telah reliabel.

c. Uji Reliabilitas Pelayanan Debitur

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Debitur

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	10

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Uji reliabilitas variabel pelayanan debitur dilakukan terhadap 10 item pertanyaan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0.850 > 0.6$) maka variable Pelayanan Debitur yang diukur menggunakan 10 item pertanyaan telah reliabel.

4.2.2 Metode Analisis

a. Analisis Deskripsi Variabel System Filling Dokumen Kredit

Data variabel System Filling Dokumen Kredit berasal dari jawaban 10 item kuesioner yang telah valid pada skala nol sampai dengan empat. Nilai rata-rata terendah teoritis adalah nol (apabila seluruh jawaban responden adalah 0) dan nilai rata-rata tertinggi teoritis adalah empat (apabila seluruh jawaban responden adalah 4). Nilai tengah teoritik adalah dua sehingga rata-rata nilai variabel yang lebih besar dari 2 diasumsikan cenderung baik dan rata-rata nilai variabel yang kurang dari 2 diasumsikan cenderung tidak baik. Deskripsi nilai rata-rata variable System Filling Dokumen Kredit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Deskripsi Variabel System Filling Dokumen Kredit
Statistics

System		
N	Valid	62
	Missing	0
Mean		38.2742
Std. Error of Mean		.68956
Median		37.5000
Mode		36.00
Std. Deviation		5.42964
Variance		29.481
Range		24.00
Minimum		24.00
Maximum		48.00
Sum		2373.00

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2013

Tabel di atas memberikan informasi bahwa :

Nilai rata-rata terendah empiris untuk variabel System Filling Dokumen Kredit adalah 24.00 dan nilai rata-rata tertinggi adalah 48.00 sehingga diperoleh rentang jawaban sebesar 24.00. Nilai rata-rata variabel System Filling Dokumen Kredit adalah 38.2742 atau 3,82742 (diperoleh dari 38.2742 dibagi dengan banyaknya pertanyaan yaitu 10 item pertanyaan) pada skala 0 sampai dengan 4. Karena nilai rata-rata empirik lebih besar daripada nilai tengah teoritik ($3,82742 > 2$) maka dapat diartikan bahwa System Filling Dokumen Kredit pada Koperasi Nusantara cenderung baik.

b. Analisis Deskripsi Variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit

Data variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit berasal dari jawaban 10 item kuesioner yang telah valid pada skala nol sampai dengan empat. Nilai rata-rata terendah teoritis adalah nol (apabila seluruh jawaban responden adalah 0) dan nilai rata-rata tertinggi teoritis adalah empat (apabila seluruh jawaban responden adalah 4). Nilai tengah teoritik adalah dua sehingga rata-rata nilai variabel yang lebih besar dari 2 diasumsikan cenderung baik dan rata-rata nilai variabel yang kurang dari 2 diasumsikan cenderung tidak baik. Deskripsi nilai rata-rata variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Deskripsi Variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit
Statistics

Monitoring		
N	Valid	62
	Missing	0
Mean		25.4355
Std. Error of Mean		.40202
Median		24.0000
Mode		24.00
Std. Deviation		3.16550
Variance		10.020
Range		19.00
Minimum		13.00
Maximum		32.00
Sum		1577.00

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2013

Tabel di atas memberikan informasi bahwa :

Nilai rata-rata terendah empiris untuk variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit adalah 13.00 dan nilai rata-rata tertinggi adalah 32.00 sehingga diperoleh rentang jawaban sebesar 19.00. Nilai rata-rata variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit adalah 25.4355 atau 2,54355 (diperoleh dari 25.4355 dibagi dengan banyaknya pertanyaan yaitu 10 item pertanyaan) pada skala 0 sampai dengan 4. Karena nilai rata-rata empirik lebih besar daripada nilai tengah teoritik ($2,54355 > 2$) maka dapat diartikan bahwa Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit pada Koperasi Nusantara cenderung baik.

c. Analisis Deskripsi Variabel Pelayanan Debitur

Data variabel Pelayanan Debitur berasal dari jawaban 10 item kuesioner yang telah valid pada skala nol sampai dengan empat. Nilai rata-rata terendah teoritis adalah nol (apabila seluruh jawaban responden adalah 0) dan nilai rata-rata tertinggi teoritis adalah empat (apabila seluruh jawaban responden adalah 4). Nilai tengah teoritik adalah dua sehingga rata-rata nilai variabel yang lebih besar dari 2 diasumsikan cenderung baik dan rata-rata nilai variabel yang kurang dari 2 diasumsikan cenderung tidak baik. Deskripsi nilai rata-rata variabel Pelayanan Debitur adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Deskripsi Variabel Pelayanan Debitur

Statistics		
Pelayanan		
N	Valid	62
	Missing	0
Mean		32.1452
Std. Error of Mean		.48447
Median		30.0000
Mode		30.00
Std. Deviation		3.81475
Variance		14.552
Range		18.00
Minimum		22.00
Maximum		40.00
Sum		1993.00

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2013

Tabel di atas memberikan informasi bahwa :

Nilai rata-rata terendah empiris untuk variabel Pelayanan Debitur adalah 22.00 dan nilai rata-rata tertinggi adalah 40.00 sehingga diperoleh rentang jawaban sebesar 18.00. Nilai rata-rata variabel Pelayanan Debitur adalah 32.1452 atau 3.21452 (diperoleh dari 32.1452 dibagi dengan banyaknya pertanyaan yaitu 10 item pertanyaan) pada skala 0 sampai dengan 4. Karena nilai rata-rata empirik lebih besar daripada nilai tengah teoritik ($3.21452 > 2$) maka dapat diartikan bahwa Pelayanan Debitur pada Koperasi Nusantara cenderung baik.

4.2.3. Analisis dan Pengujian Hipotesis

4.2.3.1. Analisis Regresi Linier Sederhana

a. System Filling (X) Terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1)

Tabel 4.14
Model Summary Pengaruh System Filling (X) terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.380	.370	2.51249

a. Predictors: (Constant), System

b. Dependent Variable: Monitoring

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel tersebut diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.617, maka nilai koefisien determinasi R Square 0.380 sehingga menunjukkan bahwa X mampu menjelaskan 38,0 % variasi Y sedangkan sisanya ($100\% - 38,0\% = 62,0\%$) variasi Y lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang

tidak diteliti. Nilai tersebut selanjutnya diuji signifikasinya menggunakan output yang kedua (ANOVA).

Tabel 4.15
Anova Pengaruh System Filling (X) Terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.485	1	232.485	36.829	.000 ^a
	Residual	378.757	60	6.313		
	Total	611.242	61			

a. Predictors: (Constant), System

b. Dependent Variable: Monitoring

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F sebesar 36.829 dan Sig sebesar 0.00. Karena nilai sig < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan System Filling Dokumen Kredit terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit pada Koperasi Nusantara.

Analisis regresi linier sederhana juga menghasilkan tabel koefisien yang menunjukkan pengaruh parsial System Filling Dokumen Kredit terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.16
Koefisien Pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) Terhadap
Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.674	2.290		5.098	.000
	System	.360	.059	.617	6.069	.000

a. Dependent Variable: Monitoring

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun model persamaan regresi linier sederhana berdasar kolom B. Model persamaan regresi linier sederhana hasil penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = 11.674 + 0.360X$$

Model persamaan regresi linier sederhana hasil analisis tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta a sebesar 11.674, artinya jika variabel System Filling Dokumen Kredit (X) dianggap konstan, maka nilai variabel Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1) sebesar 11.674.
2. Nilai koefisien regresi X (System Filling Dokumen Kredit) sebesar 0.360, menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel X (System Filling Dokumen Kredit) akan menambah variabel Y (Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit) sebesar 0.360.

b. System Filling (X) Terhadap Pelayanan Debitur (Y2)

Tabel 4.17
Model Summary Pengaruh System Filling (X) terhadap Pelayanan Debitur (Y2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.351	.340	3.09873

a. Predictors: (Constant), System

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel tersebut diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.592, maka nilai koefisien determinasi R Square 0.351 sehingga menunjukkan bahwa X mampu menjelaskan 35,1 % variasi Y sedangkan sisanya (100 % - 35,1 % = 64,9 %) variasi Y lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai tersebut selanjutnya diuji signifikasinya menggunakan output yang kedua (ANOVA).

Tabel 4.18
Anova Pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) Terhadap Pelayanan Debitur (Y2)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	311.566	1	311.566	32.448	.000 ^a
	Residual	576.128	60	9.602		
	Total	887.694	61			

a. Predictors: (Constant), System

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F sebesar 32.448 dan Sig sebesar 0.00. Karena nilai sig < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga

dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan System Filling Dokumen Kredit terhadap Pelayanan Debitur pada Koperasi Nusantara.

Analisis regresi linier sederhana juga menghasilkan tabel koefisien yang menunjukkan pengaruh parsial System Filling Dokumen Kredit terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.19
Koefisien Pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) Terhadap Pelayanan Debitur (Y2)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.214	2.824		5.741	.000
	System	.416	.073	.592	5.696	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun model persamaan regresi linier sederhana berdasar kolom B. Model persamaan regresi linier sederhana hasil penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = 16.214 + 0.416X$$

Model persamaan regresi linier sederhana hasil analisis tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta a sebesar 16.214, artinya jika variabel System Filling Dokumen Kredit (X) dianggap konstan, maka nilai variabel Pelayanan Debitur (Y2) sebesar 16.214.
2. Nilai koefisien regresi X (System Filling Dokumen Kredit) sebesar 0.416, menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel X (System

Filling Dokumen Kredit) akan menambah variabel Y (Pelayanan Debitur) sebesar 0.416.

4.2.3.2 Pengujian Hipotesis Uji T

a. Pengujian System Filling (X) Terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1)

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh parsial yang signifikan System Filling Dokumen Kredit terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit pada Koperasi Nusantara. Pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi System Filling Dokumen Kredit (X) sebesar $b_1 = 0.360$ pada model persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 11.674 + 0.360X$. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = 0$: tidak ada pengaruh

$H_a : b_1 \neq 0$: ada pengaruh

Koefisien regresi System Filling Dokumen Kredit (X) sebesar $b_1 = 0.360$ memiliki nilai probabilitas t hitung sebesar 0.000. Karena $b_1 \neq 0$ dan probabilitas t hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ($\text{Sig } t < \alpha$ atau $0.000 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit (Y1) adalah signifikan.

Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis penelitian ini diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh parsial System Filling Dokumen Kredit terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit.

b. Pengujian System Filling (X) Terhadap Pelayanan Debitur (Y2)

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh parsial yang signifikan System Filling Dokumen Kredit terhadap Pelayanan Debitur pada Koperasi Nusantara. Pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi System Filling Dokumen Kredit (X) sebesar $b_1 = 0.416$ pada model persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 16.214 + 0.416X$. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = 0$: tidak ada pengaruh

$H_a : b_1 \neq 0$: ada pengaruh

Koefisien regresi System Filling Dokumen Kredit (X) sebesar $b_1 = 0.416$ memiliki nilai probabilitas t hitung sebesar 0.000. Karena $b_1 \neq 0$ dan probabilitas t hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ($\text{Sig } t < \alpha$ atau $0.000 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pengaruh System Filling Dokumen Kredit (X) terhadap Pelayanan Debitur (Y2) adalah signifikan.

Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis penelitian ini diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh parsial System Filling Dokumen Kredit terhadap Pelayanan Debitur.

4.2.4. Pengaruh System Filling Dokumen Kredit Terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit dan Pelayanan Debitur

System Filling Dokumen Kredit memiliki pengaruh signifikan terhadap Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit dengan arah positif, artinya semakin tinggi System Filling Dokumen Kredit maka semakin tinggi Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit. Pengaruh System Filling Dokumen Kredit terhadap

Monitoring Lalu Lintas Dokumen Kredit, hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi System Filling Dokumen Kredit sebesar $b_1 = 0.360$ pada model persamaan regresi linier sederhana $Y = 11.674 + 0.360X$.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Dautary, Mahasiswa Universitas Siliwangi tahun 2012, dalam penelitiannya mengenai pengaruh fungsi pengawasan melekat dan fungsi anggaran terhadap tata kelola yang baik, dihasilkan bahwa system yang baik dapat meningkatkan fungsi pengawasan, semakin baik system maka semakin baik pula pengawasan.

System Filling Dokumen Kredit memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan Debitur dengan arah positif, artinya semakin tinggi System Filling Dokumen Kredit maka semakin tinggi Pelayanan Debitur. Pengaruh System Filling Dokumen Kredit terhadap Pelayanan Debitur, hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi System Filling Dokumen Kredit sebesar $b_1 = 0.360$ pada model persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 16.214 + 0.416X$.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Praveda Ascarintya, Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun 2011, dalam penelitiannya mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan debitur, dihasilkan bahwa semakin baik system maka semakin baik pula pelayanan terhadap debitur.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Koperasi Nusantara mempunyai system filling dokumen kredit yang salah satu fungsinya adalah untuk pengawasan lalu lintas dokumen kredit masuk dan dokumen kredit keluar. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan dalam penerapan system filling dokumen kredit terhadap monitoring lalu lintas dokumen kredit, system filling dokumen kredit yang baik dapat membantu pihak manajemen dalam melakukan pengawasan.
2. Koperasi Nusantara mempunyai system filling dokumen kredit yang salah satu fungsinya adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap debitur. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan dalam penerapan system filling dokumen kredit terhadap pelayanan debitur, system filling dokumen kredit yang baik dapat membantu pihak manajemen dalam meningkatkan pelayanan terhadap debitur.

5.2 Saran

2. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan dalam penerapan system filling dokumen kredit terhadap monitoring lalu lintas dokumen kredit, oleh karena itu untuk

mengoptimalkan monitoring lalu lintas dokumen kredit maka system filling harus selalu disesuaikan dengan kondisi yang ada, *review dan upgrade* system filling perlu terus dilakukan secara berkesinambungan. Bila hal tersebut dilakukan maka manajemen dapat dengan mudah melakukan pengawasan/monitoring lalu lintas dokumen kredit dan apabila terjadi suatu penyimpangan dapat segera diketahui dan dicarikan solusi penyelesaiannya sehingga *asset* perusahaan dapat diselamatkan.

3. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan dalam penerapan system filling dokumen kredit terhadap pelayanan debitur, oleh karena itu untuk mengoptimalkan pelayanan debitur maka system filling harus selalu disesuaikan dengan kondisi yang ada, *review dan upgrade* system filling perlu terus dilakukan secara berkesinambungan. Bila hal tersebut dilakukan maka pelayanan terhadap debitur dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah Zulkifli. (1993). *Manajemen Kearsipan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Amsyah Zulkifli. (1997). *Manajemen Sistem Informasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial:Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- DeVrye Catherine. (1994). *Good Service is Good Business:7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2006). *Desain Penelitian Eksperimentasi Teori, Konsep dan Analisis Data dengan SPSS 16.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Jayadi. (2011), *Modul Statistik*, STIE IPWIJA, Jakarta.
- Mulyanto, Heru; Wulandari, Anna (2010), *Penelitian Metode & Analisis*. CV. Agung, Semarang.
- Munir, A.A.S. (1991). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia. Jakarta.
- Parasuraman,A; Berry,Leonard L; Zeithaml,Valarei A; (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*.
- Payne, Adrian. (2000). *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Silalahi Ulber. (2009)*Metode Penelitian Sosial, Undang – undang No. 43 Tahun 2009 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.
- Sulistyo-Basuki. (2003). *Manajemen Arsip Dinamis, Pengantar Memahami dan mengelola Informasi dan Dokume*. Gramedia, Jakarta.

Supriyatna Erawan,S.Kom. (2011). *Implementation of Electronic Filling with Integrated Document Management System*. PT. Target Digital Solution, Jakarta.

Tjiptono, Fandy.(1998). *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.

Winardi. (2000). *Asas-asas Manajemen*. Mandar Maju, Bandung.

Wahid Sulaiman. (2004). *Jalan Pinas Menguasai SPSS 10*. Andi Publisher, Yogyakarta.

Internet:

Author,1 (2013). *Manajemen Pengawasan* (On-line) Available <http://mokhamadsamsuri007.blogspot.com>.

Author,2 (2010). *Teori Organisasi Umum* (On-line) Available <http://pyia.wordpress.com>.

Author, 3 (2010). *Pengertian arsip dan kearsipan* (On-line) Available <http://www.duniaarsip.com>.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan
- Lampiran 3. Kuesioner
- Lampiran 4. Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 5. Hasil Output SPSS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi:

Nama : Ipah Musripah Herawati
Tempat Tanggal Lahir: Cianjur, 30 Maret 1977
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat Rumah : Kp. Sukasari RT 003 RW 015, Ds.Sindanglaya, Kec.
Cipanas, Kab. Cianjur, Jawa Barat.
Nomor Telepon : 087886676758

Pendidikan:

Formal

1986 – 1991 : MI Assa’idiyyah Cipanas, Cianjur
1991 – 1993 : Mts Assa’Idiyyah Cipanas, Cianjur
1993 – 1995 : SMEA Negeri Cianjur
1995 – 1996 : PAAN-UPM Politeknik ITB Bandung

Non Formal

1994 – 1995 : Kursus Dasar-Dasar Akuntansi di Lembaga Akuntansi
Cianjur
1994 – 1995 : Kursus Bahasa Inggris di Lembaga Farlish Cipanas,
Cianjur
2006 : Pelatihan ISO 9001
2011 : Pelatihan Implementation of Electronic Filling with
Integrated Document Management System
2012 : Kursus Bahasa Inggris di EF Bogor

Riwayat Pekerjaan:

- 1996 – 1997 : PT. Saranapapan Eka Sejati, Sinarmas Grup, Cipanas,
Cianjur
- 2002 – 2007 : PT. BPR DanaPos, Cipanas, Cianjur
- 2007 – Sekarang : Koperasi Nusantara, Jakarta

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat sebenarnya dan dapat
dipertanggungjawabkan.

Jakarta, 10 Februari 2014

KARTU BIMBINGAN

Dosen Pembimbing : Mursida K., SE, MM
Nama Mahasiswa : Ipah Musripah Herawati
NIM : 2010511080
Judul Skripsi : " PENGARUH SISTEM FILLING DOKUMEN KREDIT DEBITUR TERHADAP MONITORING LALULINTAS DOKUMEN KREDIT DAN PELAYANAN DEBITUR KOPERASI NUSANTARA "

Tgl Bimbingan	Topik Bimbingan	Td. Tangan Pembimbing
26/11/2013	Pemusunan Judul	Allesia
30/12/2013	Proposal penelitian	Allesia
6/1/2014	Bab 1 - 3 + data cara penulisan	Allesia
15/1/2014	Bab 3 Revisi + Kuisioner	Allesia
22/1/2014	Hasil Kuisioner + data pendukung	Allesia
27/1/2014	Bab 4 + Analisis regresi	Allesia
3/2/2014	Bab 4 revisi + Bab 5	Allesia
5/2/2014	Bab 1-5 selesai Ace usman	Allesia

Jenis Kelamin : L/P
 Usia :
 Pendidikan : S2/S1/D3/SMA
 Jabatan :



Variabel	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	S	SS	N
X	1. System inventory jaminan membantu dalam proses tertib administrasi di kantor cabang, wilayah dan kantor pusat.					
	2. Barcode/nomor arsip tercetak secara otomatis melalui system inventory jaminan, dengan demikian waktu untuk proses pemberkasan di kantor cabang dapat lebih hemat waktu (lebih cepat).					
	3. Barcode/nomor arsip yang tercetak secara otomatis melalui sistem inventory jaminan merupakan nomor unik yang dapat membedakan satu dokumen dengan dokumen lainnya sehingga mempermudah dalam penyusunan dan pencarian kembali di lemari arsip.					
	4. Tempat penyimpanan yang aman harus dilengkapi dengan system pendukung seperti cctv, smoked detector dan finger print (untuk acces masuk).					
	5. Tempat penyimpanan dokumen kredit di Kantor Pusat yang difasilitasi dengan perlengkapan yang komplit yaitu,lemari arsip dengan jenis mobile file, smoked detector, kamera CCTV dan Finger Print untuk akses masuk dapat dijadikan salah satu nilai jual pada saat cabang melakukan proses pemasaran produk kepada calon debitur.					
	6. System penyimpanan dokumen kredit dikelompokkan berdasarkan wilayah / area dengan tujuan untuk mempermudah pencarian.					
	7. System Inventory jaminan pada saat ini dapat membantu kantor wilayah dalam penentuan nomor arsip/barcode, karena sudah tercetak langsung secara otomatis oleh system.					
	8. Kantor Wilayah sangat terbantu dengan adanya system inventory jaminan dalam penyusunan nomor batch / nomor arsip.					
	9. Dengan adanya system inventory jaminan, kantor cabang dapat langsung melakukan cetak label map dan amplop, sehingga mempermudah kantor cabang dalam penyiapan dokumen kredit.					
	10 Kantor Cabang sangat terbantu dengan adanya system inventory jaminan karena tidak perlu membuat label map dan amplop secara manual lagi.					
Skor						
Y1	1 System inventory jaminan merupakan salah satu alat pengawasan manajemen					
	2 System inventory jaminan membantu kinerja di bagian filling					
	3 System inventory jaminan membantu dalam penerapan SOP di bagian Filling					
	4 System inventory jaminan membantu proses pengawasan terhadap terjadinya suatu penyimpangan					
	5 System inventory jaminan membantu manajemen dalam melakukan tindakan atas terjadinya suatu penyimpangan					
	6 System Inventory jaminan dibuat untuk memudahkan pengawasan terhadap terjadinya suatu penyimpangan.					

Variabel	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	S	SS	N
	7 Dokumen kredit yang disimpan di Kantor Pusat Cimacan dilakukan pengawasan secara langsung melalui system inventory jaminan					
	8 Dokumen kredit yang disimpan di pihak Sumber Dana/Bank diserahkan oleh kantor wilayah langsung ke kantor wilayah dan diawasi melalui system inventory jaminan.					
	9 Dokumen kredit dikeluarkan apabila telah memenuhi syarat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan					
	10 Pengeluaran dokumen kredit dilakukan berdasarkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.					
	Skor					
Y2	1 Dokumen kredit disimpan dalam lemari arsip mobile file dengan kapasitas mencapai 100rb an dokumen kredit.					
	2 Pengiriman dokumen kredit dikemas dalam paket sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga kiriman dokumen dapat diterima dengan baik oleh penerima (utuh tidak kurang suatu apapun)					
	3 Pengiriman dokumen kredit dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga pihak bank sebagai penyandang dana dapat melakukan pemeriksaan dengan hasil yang baik dan pelayanan terhadap debitur dapat terpenuhi dengan baik.					
	4 Jadwal pengiriman dokumen kredit telah disesuaikan dengan kondisi di lapangan, termasuk kendala-kendalah yang mungkin terjadi dalam proses pengiriman.					
	5 Laporan pengiriman dokumen kredit dikirimkan setiap hari melalui e-mail agar penerima mengetahui jadwal kiriman, sehingga dokumen dapat dipastikan sampai dengan selamat di alamat tujuan.					
	6 Konfirmasi penerimaan dokumen dari penerima dokumen penting dilakukan agar status kiriman dokumen dapat dipastikan tiba di alamat yang dituju dengan tepat waktu.					
	7 Dokumen kredit debitur tersimpan aman di ruang khasanah Kantor Pusat Cimacan dan di ruang khasanah bank sumber dana.					
	8 Pengelolaan dokumen kredit yang baik akan memberikan rasa aman dan kepercayaan debitur akan bertambah					
	9 System filling yang baik dapat membantu manajemen dalam menanggapi setiap keluhan debitur secara cepat.					
	10 Menanggapi keluhan debitur dengan tulus dapat meningkatkan pencapaian oustanding					
	Skor					

CORRELATIONS

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10 SYSTEM
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet0]

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
X1.1	Pearson Correlation	1	.733**	.238	.330**	.309*	.316*	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.062	.009	.014	.012	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.2	Pearson Correlation	.733**	1	.368**	.413**	.313*	.330**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.001	.013	.009	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.3	Pearson Correlation	.238	.368**	1	.629**	.142	.249	.184
	Sig. (2-tailed)	.062	.003		.000	.269	.051	.153
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.4	Pearson Correlation	.330**	.413**	.629**	1	.282*	.034	.351**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.000		.026	.793	.005
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.5	Pearson Correlation	.309*	.313*	.142	.282*	1	.671**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.014	.013	.269	.026		.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.6	Pearson Correlation	.316*	.330**	.249	.034	.671**	1	.291*
	Sig. (2-tailed)	.012	.009	.051	.793	.000		.022
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.7	Pearson Correlation	.772**	.676**	.184	.351**	.487**	.291*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.153	.005	.000	.022	
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.8	Pearson Correlation	.416**	.468**	.338**	.233	.409**	.609**	.394**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.069	.001	.000	.002
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.9	Pearson Correlation	.008	.186	.462**	.687**	.326**	.206	.105
	Sig. (2-tailed)	.953	.147	.000	.000	.010	.107	.414
	N	62	62	62	62	62	62	62
X1.10	Pearson Correlation	.226	.255*	.287*	.227	.321*	.460**	.253*
	Sig. (2-tailed)	.077	.046	.023	.076	.011	.000	.048
	N	62	62	62	62	62	62	62
SYSTEM	Pearson Correlation	.596**	.681**	.678**	.751**	.604**	.554**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X1.8	X1.9	X1.10	SYSTEM
X1.1	Pearson Correlation	.416**	.008	.226	.596**
	Sig. (2-tailed)	.001	.953	.077	.000
	N	62	62	62	62
X1.2	Pearson Correlation	.468**	.186	.255*	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.147	.046	.000
	N	62	62	62	62
X1.3	Pearson Correlation	.338**	.462**	.287*	.678**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.023	.000
	N	62	62	62	62
X1.4	Pearson Correlation	.233	.687**	.227	.751**
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.076	.000
	N	62	62	62	62
X1.5	Pearson Correlation	.409**	.326**	.321*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.011	.000
	N	62	62	62	62
X1.6	Pearson Correlation	.609**	.206	.460**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000	.107	.000	.000
	N	62	62	62	62
X1.7	Pearson Correlation	.394**	.105	.253*	.628**
	Sig. (2-tailed)	.002	.414	.048	.000
	N	62	62	62	62
X1.8	Pearson Correlation	1	.283*	.485**	.646**
	Sig. (2-tailed)		.026	.000	.000
	N	62	62	62	62
X1.9	Pearson Correlation	.283*	1	.302*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.026		.017	.000
	N	62	62	62	62
X1.10	Pearson Correlation	.485**	.302*	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017		.000
	N	62	62	62	62
SYSTEM	Pearson Correlation	.646**	.656**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	62	62	62	62

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

GET

FILE='C:\Users\IPAH\Documents\INPUT VALIDITAS X SYSTEM.sav'.
 DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 Y1.6 Y1.7 Y1.8 Y1.9 Y1.10 MONITORING
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet0]

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
Y1.1	Pearson Correlation	1	.385**	.247	.309*	.229	.272*	.251*
	Sig. (2-tailed)		.002	.053	.014	.074	.032	.049
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.2	Pearson Correlation	.385**	1	.319*	.319*	.071	.057	.422**
	Sig. (2-tailed)	.002		.011	.011	.582	.659	.001
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.3	Pearson Correlation	.247	.319*	1	.905**	.832**	.805**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.053	.011		.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.4	Pearson Correlation	.309*	.319*	.905**	1	.832**	.805**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.014	.011	.000		.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.5	Pearson Correlation	.229	.071	.832**	.832**	1	.916**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.074	.582	.000	.000		.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.6	Pearson Correlation	.272*	.057	.805**	.805**	.916**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.032	.659	.000	.000	.000		.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.7	Pearson Correlation	.251*	.422**	.761**	.761**	.645**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.049	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.8	Pearson Correlation	.323*	.287*	.274*	.381**	.266*	.313*	.402**
	Sig. (2-tailed)	.010	.024	.031	.002	.037	.013	.001
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.9	Pearson Correlation	.244	.311*	.280*	.345**	.181	.160	.465**
	Sig. (2-tailed)	.056	.014	.027	.006	.159	.213	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y1.10	Pearson Correlation	.272*	.325*	.323*	.382**	.199	.238	.643**
	Sig. (2-tailed)	.032	.010	.010	.002	.120	.062	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
MONITORING	Pearson Correlation	.497**	.516**	.848**	.887**	.762**	.771**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.8	Y1.9	Y1.10	MONITORING
Y1.1	Pearson Correlation	.323*	.244	.272*	.497**
	Sig. (2-tailed)	.010	.056	.032	.000
	N	62	62	62	62
Y1.2	Pearson Correlation	.287*	.311*	.325*	.516**
	Sig. (2-tailed)	.024	.014	.010	.000
	N	62	62	62	62
Y1.3	Pearson Correlation	.274*	.280*	.323*	.848**
	Sig. (2-tailed)	.031	.027	.010	.000
	N	62	62	62	62
Y1.4	Pearson Correlation	.381**	.345**	.382**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.002	.000
	N	62	62	62	62
Y1.5	Pearson Correlation	.266*	.181	.199	.762**
	Sig. (2-tailed)	.037	.159	.120	.000
	N	62	62	62	62
Y1.6	Pearson Correlation	.313*	.160	.238	.771**
	Sig. (2-tailed)	.013	.213	.062	.000
	N	62	62	62	62
Y1.7	Pearson Correlation	.402**	.465**	.643**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62
Y1.8	Pearson Correlation	1	.421**	.426**	.581**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000
	N	62	62	62	62
Y1.9	Pearson Correlation	.421**	1	.658**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	62	62	62	62
Y1.10	Pearson Correlation	.426**	.658**	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	62	62	62	62
MONITORING	Pearson Correlation	.581**	.559**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	62	62	62	62

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y2.1 Y2.2 Y2.3 Y2.4 Y2.5 Y2.6 Y2.7 Y2.8 Y2.9 Y2.10 PELAYANAN
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet0]

Correlations

		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7
Y2.1	Pearson Correlation	1	.265*	.282*	.728**	.517**	.430**	.455**
	Sig. (2-tailed)		.037	.027	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.2	Pearson Correlation	.265*	1	.835**	.391**	.535**	.629**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.037		.000	.002	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.3	Pearson Correlation	.282*	.835**	1	.548**	.633**	.786**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000		.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.4	Pearson Correlation	.728**	.391**	.548**	1	.688**	.530**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.5	Pearson Correlation	.517**	.535**	.633**	.688**	1	.669**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.6	Pearson Correlation	.430**	.629**	.786**	.530**	.669**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.7	Pearson Correlation	.455**	.706**	.776**	.502**	.597**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.8	Pearson Correlation	.236	.392**	.340**	.232	.204	.254*	.431**
	Sig. (2-tailed)	.065	.002	.007	.069	.111	.046	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.9	Pearson Correlation	.149	.232	.277*	.185	.253*	.371**	.362**
	Sig. (2-tailed)	.247	.069	.029	.150	.047	.003	.004
	N	62	62	62	62	62	62	62
Y2.10	Pearson Correlation	-.015	.213	.239	.001	.054	.276*	.306*
	Sig. (2-tailed)	.906	.096	.062	.992	.679	.030	.015
	N	62	62	62	62	62	62	62
PELAYANAN	Pearson Correlation	.614**	.712**	.785**	.704**	.740**	.796**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y2.8	Y2.9
Y2.1	Pearson Correlation	.236	.149
	Sig. (2-tailed)	.065	.247
	N	62	62
Y2.2	Pearson Correlation	.392**	.232
	Sig. (2-tailed)	.002	.069
	N	62	62
Y2.3	Pearson Correlation	.340**	.277*
	Sig. (2-tailed)	.007	.029
	N	62	62
Y2.4	Pearson Correlation	.232	.185
	Sig. (2-tailed)	.069	.150
	N	62	62
Y2.5	Pearson Correlation	.204	.253*
	Sig. (2-tailed)	.111	.047
	N	62	62
Y2.6	Pearson Correlation	.254*	.371**
	Sig. (2-tailed)	.046	.003
	N	62	62
Y2.7	Pearson Correlation	.431**	.362**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004
	N	62	62
Y2.8	Pearson Correlation	1	.377**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	62	62
Y2.9	Pearson Correlation	.377**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	62	62
Y2.10	Pearson Correlation	.270*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000
	N	62	62
PELAYANAN	Pearson Correlation	.565**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	62	62

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y2.10	PELAYANAN
Y2.1	Pearson Correlation	-.015	.614**
	Sig. (2-tailed)	.906	.000
	N	62	62
Y2.2	Pearson Correlation	.213	.712**
	Sig. (2-tailed)	.096	.000
	N	62	62
Y2.3	Pearson Correlation	.239	.785**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000
	N	62	62
Y2.4	Pearson Correlation	.001	.704**
	Sig. (2-tailed)	.992	.000
	N	62	62
Y2.5	Pearson Correlation	.054	.740**
	Sig. (2-tailed)	.679	.000
	N	62	62
Y2.6	Pearson Correlation	.276*	.796**
	Sig. (2-tailed)	.030	.000
	N	62	62
Y2.7	Pearson Correlation	.306*	.825**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000
	N	62	62
Y2.8	Pearson Correlation	.270*	.565**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000
	N	62	62
Y2.9	Pearson Correlation	.745**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	62	62
Y2.10	Pearson Correlation	1	.487**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	62	62
PELAYANAN	Pearson Correlation	.487**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	62	62

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	28.4839	21.401	.506	.807
X1.2	28.5323	20.843	.604	.799
X1.3	28.6935	18.905	.542	.803
X1.4	28.8226	17.525	.621	.795
X1.5	28.3548	21.184	.509	.807
X1.6	28.3065	22.216	.478	.812
X1.7	28.4677	21.171	.542	.804
X1.8	28.4032	21.884	.584	.806
X1.9	28.8871	18.758	.499	.812
X1.10	28.7258	20.301	.448	.813

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 Y1.6 Y1.7 Y1.8 Y1.9 Y1.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	28.6935	11.757	.396	.880
Y1.2	28.7097	11.226	.373	.888
Y1.3	28.7903	9.906	.792	.851
Y1.4	28.7903	9.742	.843	.846
Y1.5	28.8710	10.508	.689	.860
Y1.6	28.8548	10.421	.697	.859
Y1.7	28.7419	10.490	.834	.852
Y1.8	28.8871	11.249	.474	.876
Y1.9	28.7258	11.612	.469	.876
Y1.10	28.6452	11.282	.529	.872

```

SAVE OUTFILE='C:\Users\IPAH\Documents\input reliabilitas monitoring.sav'
/COMPRESSED.

```

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y2.1 Y2.2 Y2.3 Y2.4 Y2.5 Y2.6 Y2.7 Y2.8 Y2.9 Y2.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	29.0968	11.728	.476	.846
Y2.2	28.8710	12.311	.646	.831
Y2.3	28.9032	12.154	.735	.826
Y2.4	29.0484	11.719	.612	.831
Y2.5	29.0000	11.311	.646	.827
Y2.6	28.8871	12.069	.747	.825
Y2.7	28.9194	12.075	.785	.823
Y2.8	28.7419	12.129	.428	.849
Y2.9	28.8548	11.962	.495	.842
Y2.10	28.9839	12.377	.321	.863

```
FREQUENCIES VARIABLES=System
  /FORMAT=NOTABLE
  /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

System		
N	Valid	62
	Missing	0
Mean		38.2742
Std. Error of Mean		.68956
Median		37.5000
Mode		36.00
Std. Deviation		5.42964
Variance		29.481
Range		24.00
Minimum		24.00
Maximum		48.00
Sum		2373.00

```
FREQUENCIES VARIABLES=Monitoring
  /FORMAT=NOTABLE
  /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

Monitoring		
N	Valid	62
	Missing	0
Mean		25.4355
Std. Error of Mean		.40202
Median		24.0000

Statistics

Monitoring

Mode	24.00
Std. Deviation	3.16550
Variance	10.020
Range	19.00
Minimum	13.00
Maximum	32.00
Sum	1577.00

```
FREQUENCIES VARIABLES=Pelayanan  
/FORMAT=NOTABLE  
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

Pelayanan

N	Valid	62
	Missing	0
Mean		32.1452
Std. Error of Mean		.48447
Median		30.0000
Mode		30.00
Std. Deviation		3.81475
Variance		14.552
Range		18.00
Minimum		22.00
Maximum		40.00
Sum		1993.00

```
GET  
FILE='C:\Users\IPAH\Documents\INPUT DESKRIP.sav'.  
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.  
REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT Monitoring  
/METHOD=ENTER System.
```

Regression

[DataSet1] C:\Users\IPAH\Documents\INPUT DESKRIP.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	System ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Monitoring

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.380	.370	2.51249

- a. Predictors: (Constant), System

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.485	1	232.485	36.829	.000 ^a
	Residual	378.757	60	6.313		
	Total	611.242	61			

- a. Predictors: (Constant), System
b. Dependent Variable: Monitoring

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.674	2.290		5.098	.000
	System	.360	.059	.617	6.069	.000

- a. Dependent Variable: Monitoring

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Pelayanan
/METHOD=ENTER System.
```

Regression

[DataSet1] C:\Users\IPAH\Documents\INPUT DESKRIP.sav

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	System ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.351	.340	3.09873

- a. Predictors: (Constant), System

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	311.566	1	311.566	32.448	.000 ^a
	Residual	576.128	60	9.602		
	Total	887.694	61			

- a. Predictors: (Constant), System
 b. Dependent Variable: Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.214	2.824		5.741	.000
	System	.416	.073	.592	5.696	.000

- a. Dependent Variable: Pelayanan