

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan dengan mengembangkan sebuah model untuk meningkatkan daya saing PT “X” Finance Indonesia yang dilihat dari aspek kualitas pemberian kredit, kualitas penagihan dan risiko kreditnya. Untuk mengembangkan model tersebut, responden yang diperlukan pada penelitian ini adalah *Branch Manager* PT “X” Finance Indonesia sejumlah 120 orang.

Data dari semua responden yang dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif melalui nilai indeks dan analisis inferensial dengan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS versi 21.

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan teknik SEM menunjukkan bahwa kualitas pemberian kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap risiko kredit, kualitas penagihan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap risiko kredit, kualitas pemberian kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing, kualitas penagihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dan risiko kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dari dua kebijakan yang mempengaruhi risiko kredit diketahui bahwa kualitas penagihan merupakan faktor yang utama dan indikator yang memiliki pengaruh terbesar dalam kualitas penagihan adalah frekuensi kunjungan penagihan ke konsumen. Implikasi manajerial yang dapat disarankan dalam penelitian ini adalah kebijakan yang menitikberatkan pada kualitas penagihan, untuk itu perusahaan harus memperhatikan dan melakukan standarisasi kunjungan *collector* terhadap konsumen yang menunggak dan melakukan kontrol terhadap aktivitas tersebut.

Kata kunci :

Kebijakan kualitas pemberian kredit, kualitas penagihan, risiko kredit dan keunggulan bersaing