

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengendalian internal, kualitas sumber daya manusia dan pelatihan kapasitas usaha terhadap risiko kredit.

Populasi dalam penelitian ini adalah PT PNM Mekaar di Surabaya, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 kantor cabang dalam satu area di Surabaya yaitu area Surabaya 4. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan: (1) pengendalian internal berpengaruh positif terhadap risiko kredit, hal ini menunjukkan bahwa pengendalian intern yang diberlakukan sesuai dengan peraturan maka dapat memberikan suatu keyakinan yang memadai mengenai pencapaian tujuan perusahaan. (2) kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap risiko kredit, hal ini menunjukkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan atau kompetensi yang sesuai dengan pemahaman dibidangnya yang baik maka akan dapat meminimalisir terjadinya risiko kredit (3) pelatihan kapasitas usaha berpengaruh positif terhadap risiko kredit, hal ini menunjukkan bahwa pentingnya memberikan pelatihan kapasitas usaha kepada nasabah agar nasabah memiliki keahlian dalam mengembangkan usahanya sehingga dapat meminimalisir risiko kredit yang mungkin terjadi.

**Kata Kunci:** Pengendalian Internal, Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelatihan Kapasitas Usaha, Risiko Kredit.

## ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of internal control, quality of human resources, and training of business capacity on credit risk.

The population was PT PNM Mekaar in Surabaya. Moreover, the data collection technique used purposive sampling. In line with that, there were 5 branch offices within one area in Surabaya, i.e. Surabaya 4. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression.

Based on the research result, it concluded as follows: (1) internal control had a positive effect on credit risk. It showed that intern control, which related to rules, could give adequate belief of companies' objective achievement, (2) quality of human resource had a positive effect on credit risk. This showed that human resources which had proper competence with its good subject's understanding, could minimize the occurrence of credit risk, (3) training of business capacity had a positive effect on credit risk. It showed the importance of training for business people, so that they had skill in developing their business. As a result, it could minimize the occurrence of credit risk.

**Keywords:** Internal Control, Quality of Human Resources, Training of Business Capacity, Credit Risk

I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 6/19/2021

M. Faisal S.I.d., M.Pd

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia