

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELATIHAN KAPASITAS
USAHA TERHADAP RISIKO KREDIT
(Studi Pada PT PNM Mekaar Area Surabaya 4)**



Oleh :

SHELLY WIDOWATI

NPM: 17.1.01.10646

Program Studi Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELATIHAN KAPASITAS
USAHA TERHADAP RISIKO KREDIT
(Studi Pada PT PNM Mekaar Area Surabaya 4)**



Oleh :

SHELLY WIDOWATI

NPM: 17.1.01.10646

Program Studi Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELATIHAN KAPASITAS
USAHA TERHADAP RISIKO KREDIT
(Studi Pada PT PNM Mekaar Area Surabaya 4)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELATIHAN KAPASITAS USAHA TERHADAP RISIKO KREDIT (Studi Pada PT PNM Mekaar Area Surabaya 4)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

SHELLY WIDOWATI

NPM : 17.1.01.10646

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 17 September 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.

Anggota : 1. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.

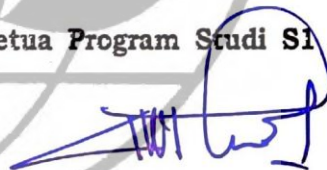
2. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **SHELLY WIDOWATI**

NPM : 17.1.01.10646

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Pengendalian Internal, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pelatihan Kapasitas Usaha Terhadap Risiko Kredit (Studi Pada PT PNM MekaarArea Surabaya 4)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 September 2021 adalah hasil karya saya

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 17 September 2021

Yang membuat pernyataan,



SHELLY WIDOWATI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Shelly Widowati
NPM : 17.1.01.10646
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 04 November 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 0 (Nol) / 1 (Pertama)
Alamat Rumah : Medokan Semampir AWS I/11,
Surabaya

Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Wiwik Sri Widarti
Alamat Rumah/Telepon : Medokan Semampir AWS I/11, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan PNS

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SD Negeri Kendangsari I/276 Surabaya tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Negeri 17 Surabaya tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA Negeri 20 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan 30, Surabaya	I-VII	2017-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
2021	PT PNM Mekaar Cabang Sukolilo Gresik		Finance Administration Officer

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa orang tua, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, DAN PELATIHAN KAPASITAS USAHA TERHADAP RISIKO KREDIT (Studi Pada PT PNM Mekaar Area Surabaya 4)" dengan baik.

Penulisan skripsi ini dibuat untuk menambah wawasan baru bagi dunia pendidikan dalam menghadapi perkembangan zaman yang sangat cepat, selain itu juga peneliti menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Jurusan Akuntansi dengan konsentrasi sektor publik dan perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini peneliti dengan perasaan tulus serta syukur guna menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati., S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
4. Ibu Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak., CA. Selaku Dosen Wali yang telah meluangkan waktunya pada saat perwalian.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang tiada henti hingga akhirnya penulis berada di posisi ini.

7. Ibu Nurul Farida Damayanti, S.Ei. Selaku Kepala Area Surabaya 4 yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan senantiasa membantu menulis dalam mengumpulkan kuesioner yang dibutuhkan.
8. Mas Gallen Eka Putra, S.M., yang telah memberikan motivasi dalam mengerjakan skripsi dan selalu membantu setiap penulis mengalami kesulitan.
9. Andi Kurniawan sebagai teman seperjuangan sejak SMP sampai sekarang yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu-ibu Kepala Cabang Area Surabaya 4 yang telah membantu penulis dalam mengkoordinir anggotanya untuk mengisi kuesioner yang dibutuhkan oleh penulis.
11. Teman-teman sepermagangan ku Tita, Zulfa, Tasyol yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi dan membantu selama masa perkuliahan.
12. Squad gibah ku Arum, Donna, Savita yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
13. Teman-teman seperbimbingan Merry, Chusnul, Pinky, Aji yang saling memberikan dukungan dan motivasi untuk bisa menyelesaikan skripsi.
14. Keluarga besar SA 4 angkatan 2017 yang telah menemani dan menjadi teman seperjuangan sejak awal kuliah hingga saat ini.
15. Teman-teman SMA ku Della, Ucup, Arya, Putres yang hingga saat ini masih memberikan dukungan disaat penulis mulai lelah dan bantuan disaat penulis membutuhkannya.
16. Teman seperjuangan ku dari SMA Almh. Aulya Forensia Rahmah Urfa masuk STIESIA bareng dan selalu saling menyemangati yang kini tenang disurganya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan pikiran dalam menyusun skripsi ini. Dimana kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti berharap skripsi ini dapat

bermanfaat bagi rekan-rekan yang membacanya. Akhir kata, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun dari rekan-rekan yang lain.

Surabaya, September 2020

Penulis,

Shelly Widowati



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	5
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 1:</u> PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kontribusi Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kontribusi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 2:</u> TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian dan Tujuan Sistem Pengendalian	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Komponen Sistem Pengendalian Internal	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Sistem dan Jenis-jenis Pengendalian Kredit	Error! Bookmark not defined.

2.1.4	Kualitas Sumber Daya Manusia.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Pelatihan Kapasitas usaha	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Prinsip – Prinsip Pemberian Kredit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2	Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.3	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Risiko Kredit	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Risiko Kredit	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Pengaruh Pelatihan Kapasitas Usaha Terhadap Risiko Kredit.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 3: METODE PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN... **Error! Bookmark not defined.**

4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum PT. Permodalan Nasional Madani Mekaar.	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi PT. Permodalan Nasional Madani Mekaar..	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Permodalan Nasional Madani Mekaar	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Deskripsi dan Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

<u>BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN</u>	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Daftar Pemilihan Sampel Penelitian	25
2. Daftar Pengumpulan Data	37
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	38
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	39
7. Hasil Uji Deskriptif.....	40
8. Hasil Uji Validitas.....	42
9. Hasil Uji Reliabilitas.....	43
10. Hasil Uji Normalitas	45
11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
12. Hasil Uji Autokorelasi	48
13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
15. Hasil Uji f.....	53
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
17. Hasil Uji t.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual	21
2. Struktur Organisasi PT. Permodalan Nasional Madani Mekaar	35
3. Struktur Organisasi PT. PNM Mekaar Area Surabaya 4.....	36
4. Grafik Uji Normalitas P-Plot.....	46
5. Grafik Histogram Uji Normalitas.....	46
6. Grafik <i>Scetter Plot</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Lembar Kuesioner.....	69
2. Tabulasi Kuesioner	73
3. Hasil Output SPSS	83
4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	91
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	92
6. Surat Ijin Riset	93
7. Surat Ijin Balasan Riset.....	94
8. Berita Acara Sidang Skripsi.....	95
9. Sertifikasi Hasil Penelitian.....	96
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	97
11. Similarity Index	98