



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PERAN KUALITAS KARYAWAN DALAM
MENGENDALIKAN NASABAH YANG MEMILIKI
KREDIT BERMASALAH
(Studi Pada Koperasi Mitra Perdana Baratajaya-Surabaya)**

Fransisca Dwiana Aryanti
161500112

Dosen Pembimbing
M.Munir Rachman, .Dr.,Drs.Ec.,M.Si
Suharyanto, Drs,MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020

**PERAN KUALITAS KARYAWAN DALAM
MENGENDALIKAN NASABAH YANG MEMILIKI
KREDIT BERMASALAH**

(Studi Pada Koperasi Mitra Perdana Baratajaya-Surabaya)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**FRANSISCA DWIANA ARYANTI
NIM : 161500112**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Kualitas Karyawan Dalam Mengendalikan Nasabah Yang Memiliki Kredit Bermasalah (Studi Pada Koperasi Mitra Perdana Baratajaya-Surabaya)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Fransisca Dwiana Aryanti
- b. NIM : 161500112
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : fransiscaaryanti26@gmail.com

Surabaya, 24 Agustus 2020

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I

M. Munir Rachman, Dr., Drs. Ec., MSI
NIP/NPP : 1601751/DY

Dosen Pembimbing II

Suharyanto, Drs. MM
NIP/NPP : 0101403/DY

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
H. Teguh Purwanto, M.M.
NIP/NPP : 196012221990031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi

I Made Egi Dwiarta, SE., MM
NIP/NPP : 1102998/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 06 Agustus
Tahun : 2020

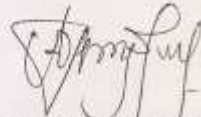
Mengetahui,

Dosen Penguji I



Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak
NPP: 1607787/DY

Dosen Penguji II



Siti Samsiyah SE., M.M
NPP: 1511749/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fransisca Dwiana Aryanti
NIM : 161500112
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Peran Kualitas Karyawan Dalam Mengendalikan Nasabah Yang Memiliki Kredit Bermasalah (Studi Pada Koperasi Mitra Perdana Baratajaya-Surabaya)", yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 24 Agustus 2020

Mahasiswa,



Fransisca Dwiana Aryanti

NIM : 161500112

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robil'alamiin, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Peran Kualitas Karyawan dalam Mengendalikan Nasabah yang Memiliki Kredit Bermasalah (Studi pada Koperasi Mitra Perdana Baratajaya-Surabaya)”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran dalam menunjukkan dan menerangi langkah masa depan hamba, serta memberikan jalan terbaik untuk umat-Nya.
2. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Bapak M.Munir Rachman, Dr., Drs.Ec., M.Si dan Bapak Suharyanto, Drs, MM selaku dosen pembimbing dan pendamping yang telah mengarahkan sejak awal hingga penulisan skripsi ini selesai.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Bapak Hermanto selaku pemilik dan pimpinan Koperasi Mitra Perdana yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Bapak Hendro Cipto Rahardjo selaku kepala cabang Baratajaya-Surabaya yang telah memberikan ijin penelitian

pada cabang barata dan mendukung setiap kegiatan penelitian.

9. Seluruh staff karyawan Koperasi Mitra Perdana Cabang Barata yang telah membantu dalam proses pengumpulan data penelitian.
10. Orang tua tercinta, dan saudara kandung saya yang selalu mendukung dalam penulisan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk bisa menyelesaikan ini.
12. Teman-Teman Manajemen A 2016 yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
13. Serta pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah menginspirasi penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya mohon kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak. Semoga kebaikan berbagai pihak diatas mendapat berkah Allah SWT dan penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Juli 2020

Penulis

MOTTO

“Skripsi itu sama seperti cinta, walau kadang membuat menangis karena tersakiti, kita tetap berusaha bertahan dan setia karena kita tahu semuanya akan berakhir bahagia”

-Fransisca Dwiana Aryanti-