

ABSTRACT

The aim of researchers in conducting research at the Mitra Perdana Cooperative is to examine the extent of the role of quality employees in controlling customers who have problem loans. The research method used is a qualitative research method. Describe the symptoms that occur through observation and interviews. Structured and unstructured interviews involving 6 informants. Using taxonomy analysis explains the general picture of the role of employee quality in controlling customers who have problem loans. In the results of the study explained that there are two factors causing the number of problem loans including internal factors and external factors. Internal factors are the weak quality of employees, while external factors come from fraud committed by debtors. As an effort to resolve the number of problem loans, Mitra Perdana Cooperative focuses more on the quality of employees in controlling customers who have problem loans. To improve the quality of employees, the cooperative conducts a rolling system for each section of the employee and improves the management control system through performance evaluation and work evaluation

Keyword: *Employee Quality, Problem Credit.*

ABSTRAK

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian pada Koperasi Mitra Perdana yaitu untuk mengkaji sejauh mana peran kualitas karyawan dalam mengendalikan nasabah yang memiliki kredit bermasalah. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif. Mendeskripsikan gejala yang terjadi melalui observasi dan wawancara. Wawancara terstruktur dan tidak terstruktur yang melibatkan 6 informan. Menggunakan analisis taksonomi menjelaskan gambaran umum tentang peran kualitas karyawan dalam mengendalikan nasabah yang memiliki kredit bermasalah. Pada hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat dua faktor penyebab dari banyaknya kredit bermasalah diantaranya faktor dari dalam (Internal) dan faktor dari luar (Eksternal). Faktor dari dalam ialah lemahnya kualitas karyawan, sedangkan faktor dari luar berasal dari kecurangan yang dilakukan oleh debitur. Sebagai upaya penyelesaian banyaknya kredit bermasalah, Koperasi Mitra Perdana lebih memfokuskan pada kualitas karyawan dalam mengendalikan nasabah yang memiliki kredit bermasalah. Untuk meningkatkan kualitas karyawan pihak koperasi melakukan sistem rolling pada masing-masing bagian karyawan dan meningkatkan sistem pengendalian manajemen melalui evaluasi kinerja serta penilaian kerja.

Kata kunci: Kualitas Karyawan, Kredit Bermasalah

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Berita Acara Ujian Skripsi	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Motto.....	vii
Abstract.	viii
Abstrak.	ix
Daftar isi	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Fokus Penelitian dan Keterbatasan.....	5

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Sistem Pengendalian Manajemen.....	10
2.2.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen.....	10
2.2.1.2 Unsur-unsur Sistem Pengendalian Manajemen.....	10
2.2.1.3 Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen.....	11
2.2.2 Kualitas.....	11
2.2.2.1 Pengertian Kualitas.....	11

2.2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja Karyawan.....	12
2.2.3 Kredit.....	13
2.2.3.1 Pengertian Kredit.....	13
2.2.3.2 Unsur-unsur Kredit.....	14
2.2.3.3 Jenis-jenis Kredit.....	15
2.2.3.4 Prinsip-prinsip Perkreditan.....	18
2.2.3.5 Prosedur Pemberian Kredit.....	21
2.2.3.6 Penggolongan Kredit.....	21
2.2.3.7 Kredit Macet.....	23
2.2.3.8 Teknik Penyelesaian Kredit Macet.....	24
2.2.3.9 Pengertian Koperasi.....	26
2.2.3.10 Jenis-jenis Koperasi.....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.4.2 Triangulasi.....	38
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.7 Prosedur Penelitian.....	42

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL

4.1 Penyajian Data.....	45
4.1.1 Penyajian Data Umum.....	45
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	45
4.1.1.2 Visi,Misi dan Tujuan Perusahaan.....	45

4.1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
4.1.1.4 Tugas dan Wewenang.....	47
4.1.1.5 Fasilitas Koperasi Mitra Perdana.....	49
4.1.1.6 Sistem Penggajian.....	49
4.1.1.7 Bidang Usaha.....	50
4.1.2 Penyajian Data Khusus.....	51
4.2 Verifikasi Data.....	52
4.3 Analisis Data.....	52
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.5 Tringulasi.....	64
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
 Daftar Pustaka.....	 68

DAFTAR TABEL

3.4.1 Instrumen Pengumpulan Data.....	36
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

2.3 Kerangka Konseptual	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian Situasi Sosial	30
3.4.2 Tringulasi.....	38
3.5 Uji Keabsahan Data.....	40
4.1.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Mitra	
Perdana Cabang Barata	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Pemberian Ijin Penelitian Perusahaan
- Lampiran 3 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 8 : Kuisisioner Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 9 : Laporan Kredit Macet Periode Tahun 2016 s/d
2018
- Lampiran 10 : Dokumentasi