

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

**PERAN INTERNAL CONTROL TERHADAP LAYANAN JASA
PEGADAIAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT.
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

Sandayani
201830061

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
Pada tanggal 09 Juni 2022

Pembimbing I,



Dr. Antong, S.E., M.Si CPIA, CTA, ACPA
NIDN.0912127802

Pembimbing II



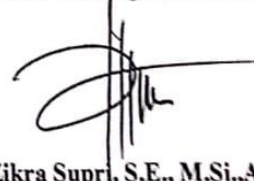
Hapid, S.E., M.M
NIDN.0925036601

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M
NIDN.0912109002

PLT. Ketua Program Studi Akuntansi



Zikra Supri, S.E., M.Si., Ak., CPIA
NIDN.0912109002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERAN INTERNAL CONTROL TERHADAP LAYANAN JASA
PEGADAIAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT.
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PALOPO**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 09 juni 2022 adalah hasil karya saya.

Saya juga 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 rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dan penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan yang tersebut di atas secara sengaja atau tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya tulisan saya sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa ternyata saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan oranglain seolah –olah itu pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Palopo, 09 Juni 2022

g memberi pernyataan



Sandayani

NIM. 201830061

Motto

Mendapatkan ujian dalam hidup jangan menyerah. Karena Allah tidak akan menguji seorang hamba di luar kemampuannya. “Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al Baqarah:286)

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi, melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini. Salawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Skripsi ini berjudul **“PERAN INTERNAL CONTROL TERHADAP LAYANAN JASA PEGADAIAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PALOPO”** merupakan tugas akhir dalam penyelesaian studi untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S.AK) Program Strata Satu (S-1) di Universitas Muhammadiyah Palopo (UMP) dengan pengorbanan waktu dan tenaga yang penulis curahkan dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-mudahan dapat bernilai berkah dan memberi manfaat bukan hanya kepada diri pribadi tetapi juga dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerja sama yang ikhlas dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan secara khusus serta penghargaan setinggi-tingginya kepada **Almahrum Ayahanda Burhan** dan **Ibunda tercinta Juharni** atas segala do'a, jasa-jasa, dan segenap kasih sayang yang tak terbatas serta segala bentuk motivasi

yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan sampai di tingkat perguruan tinggi, saudara-saudariku tersayang atas dukungan motivasi dan kesabaran dalam menghadapi penulis, serta keluarga besarku yang telah memberikan dukungan, bantuan materil dan moril yang tak terhitung jumlahnya demi kelancaran penelitian ini. Penulis berharap atas apa yang mereka berikan dibalas dan dirahmati ALLAH SWT.

Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada dosen pembimbing I **Dr. Antong, S.E., M.Si. CPIA,CTA,ACPA** dan dosen pembimbing II **Hapid, S.E., M.M** atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing seorang anak yang dangkal pengetahuan ini, memberi motivasi serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis meskipun ditengah-tengah kesibukannya. Semoga ALLAH SWT menilai abdi kalian sebagai amal jariah yang amalannya takkan pernah terputus.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo atas pemberian izin dan bantuan kepada penulis dapat melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo tersebut dan kepada informan-informan dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengambilan informasi mengenai beberapa hal yang penulis butuhkan dalam penyusunan dan penulisan skripsi, semoga ALLAH SWT selalu mencurahkan rezeki-Nya kepada kalian.

Secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **ALLAH SWT** atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sungguh kuasa engkau ya ALLAH tiada satupun yang dapat menandingimu.
2. **Nabi Muhammad SAW** yang senantiasa menjadi suri tauladan kepada seluruh umatnya.
3. Bapak **Dr. Salju, S.E., M.M** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
4. Ibu **Zikra Supri, SE., M.Si.,Ak.,CPIA** selaku ketua program studi Akuntansi.
5. Bapak **Jumawan Jasman, S.E., M.M** selaku penasehat akademik selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palopo.
6. Ibu **Dr. Rahmawati, S.E., M.Si, AK., CA., CSRS., CSRA** selaku dosen konsentrasi Auditing.
7. Bapak **Halim Usman, S.E., M.Si., CSRS, CSRA** dan bapak **Rahmad Solling, S.E., M.M** Sebagai tim penguji atas segala saran dan kritiknya demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
8. **Keluarga besarku** dan saudara-saudara kandungku yang memberikan motivasi dan sumbangsih yang tiada hentinya, tanpa kalian aku bukan siapa-siapa.
9. Teman-teman **Kelas Akuntansi A2** dan teman-teman konsentrasi **Auditing** terima kasih atas kenangan bersama dalam mencari ilmu selama menjajaki bangku kuliah.

10. Sahabat-sahabat seperjuanganku para **Pejuang S.Ak** khususnya **Nurhayani** sahabat seperjuanganku yang selalu menemani, saling mensupport dalam keadaan apapun berjuang bersama-sama baik susah maupun senang.
11. Organisasi tercintaku tempat belajar dan mandiri bersama keluarga besar **Hizbul Wathan** yang menjadi naunganku berproses selama di bangku kuliah.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dapat bernilai di sisi Allah SWT. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

Palopo, 09 Juni 2022
Penulis

SANDAYANI
NIM:201830061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDULi
LEMBAR PERSETUJUANii
LEMBAR PENGAJUAN.....	..iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIANiv
PRAKATAv
DAFTAR ISIix
DAFTAR TABELxi
DAFTAR GAMBAR.....	..xii
INTI SARI.....	..xiii
ABSTRACK.....	..xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.4.3 Manfaat Kebijakan	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUN PUSTAKA	
2.1 Teori Keagenan	7
2.2 Internal Control	8
2.1.1 Tujuan Internal Control.....	10
2.1.2 Struktur Internal Control.....	11
2.1.3 Komponen Internal Control	12
2.1.4 Pentingnya Internal Control	13
2.1.5 Keterbatasan Internal Control	14
2.3 Layanan Pegadaian.....	15
2.4 Dampak Pandemi Covid-19.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu.....	18
2.6 Kerangka Konseptual	21
2.7 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	24

3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.6.1 Variabel Penelitian.....	30
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.7 Instrumen Penelitian.....	32
3.7.1 Uji Validasi Data	32
3.7.2 Uji Reabilitas.....	32
3.8 Analisis Data.....	33
3.8.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	33
3.8.2 Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.8.3 Uji T (Uji Parsial).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Visi Misi Perusahaan	37
4.1.2 Produk-Produk PT. Pegadaian	38
4.1.3 Struktur Organisasi	39
4.2 Deskripsi Statistik	40
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas	40
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	41
4.2.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	43
4.2.4 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	46
4.3 Diskusi dan Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.3.1 Peran Internal Control Terhadap Layanan Jasa Pegadaian	47
BAB V PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR RUJUKAN	52
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

3.1 Pengumpulan Data Primer Penelitian	25
3.2 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	26
3.3 Tabel Usia Responden.....	27
3.4 Tabel Pendidikan Terakhir Responden	27
3.5 Kriteria Berdasarkan Lama Bekerja.....	28
3.6 Tabel Definisi Variabel Operasioanal.....	31
4.1 Tabel Hasil Uji Validitas	40
4.2 Tabel Hasil Uji Realibilitas	42
4.3 Tabel Hasil Uji Normalitas.....	42
4.4 Tabel Hasil Uji Linearitas	43
4.5 Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
4.6 Tabel Hasil Regresi Linier Sederhana.....	44
4.7 Tabel Hasil Uji Parsial (Uji T).....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	39
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas	43
Gambar 4.3 Grafik Normalitas P-Plot	43
Gambar 4.4 Grafik Scattplot	45

INTI SARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana peran internal control yang dilakukan PT. Pegadaian Cabang Palopo terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan Kuesioner yang di sebarakan langsung kepada karyawan PT. Pegadaian Cabang Palopo. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan. Porpositive sampling digunakan dengan total sampel 60 responden dan Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana ditemukan bahwa internal control berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19 pada PT. Pegadaian Cabang Palopo, yang artinya semakin baik dan terstrukturnya internal control perusahaan maka semakin baik pula layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat atau nasabah.

Kata kunci: Internal control, Layanan Jasa dan Covid-19.

ABSTRAK

This study aims to examine how the role of internal control by PT. Pawnshop Palopo Branch for pawnshop services during the covid-19 pandemic. The data collection method used is using a questionnaire which is distributed directly to the employees of PT. Palopo Pawnshop Branch. The population in this study are employees. Porpositive sampling was used with a total sample of 60 respondents and the data analysis technique used was simple linear regression analysis. Based on the results of multiple linear regression analysis, it was found that internal control had a positive and significant effect on pawnshop services during the covid-19 pandemic at PT. Pegadaian Palopo Branch, which means the better and structured the company's internal control, the better the services provided to the public or customers.

Keywords: Internal control, Services and Covid-19.