

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian tergantung pada instrumen yang cukup berperan dalam mengembangkan dan menumbuhkan kehidupan ekonomi, perkembangan dan pertumbuhan perusahaan sangat penting dalam mengukur frekuensi perekonomian suatu negara, dan meningkatnya aktivitas ekonomi masyarakat yang menjadi perkembangan ekonomi yang pesat untuk meningkatkan industri dengan perusahaan memposisikan secara jauh lebih tertata dan terstruktur sesuai mekanisme dalam mematuhi aturan-aturan bisnis.

Indonesia sedang menghadapi bencana nasional akibat Pandemi Covid-19. Penyebaran Covid-19 tercatat masif di Indonesia dan bukan kali pertama. Menanggapi hal tersebut, Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan Covid-19 akan memperburuk perekonomian Indonesia, yang diperkirakan pertumbuhan ekonomi mengalami pertumbuhan hanya sebesar 2,5% bahkan bisa mencapai 0%. Kalangan bisnis menilai Covid-19 berdampak negatif terhadap perekonomian Indonesia. Mata rantai produksi industri terganggu oleh Covid-19 sehingga perputaran bisnis tidak lancar, yang dimana banyak karyawan yang kehilangan pekerjaan karena PHK. Nilai rupiah terus melemah tajam yang semakin memperburuk perekonomian Indonesia akan terus mengalami penurunan (Salsabilla, 2021:1).

Hal inilah yang mendorong beberapa masyarakat yang terkena dampak pandemi Covid-19 mendatangi pegadaian agar memperoleh dana dengan cara

menggadaikan barang seperti emas, barang elektronik, alat-alat pertanian dan perikanan, kendaraan dan sertifikat yang dianggap mampu menjadi solusi utama dalam menyelesaikan masalah dalam memenuhi kebutuhan. Dengan adanya pandemi Covid-19 membuat masyarakat membutuhkan dana yang mendesak dalam menutupi kebutuhan rumah tangga, pengobatan, pendidikan dan lainnya sebagai solusi (Sartika, 2021:6).

PT. Pegadaian salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha penyaluran dana berdasarkan hukum bisnis gadai layanan keuangan yang menawarkan jasa peminjaman uang kepada masyarakat dengan jaminan benda milik masyarakat yang ingin melakukan pinjaman uang.

Sedangkan Sigit Triandaru (2000:179) menyatakan bahwa pegadaian memiliki izin untuk melakukan kegiatan di lembaga keuangan dalam bentuk pembayaran kepada masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan dan salahsatu lembaga jaminan yang diatur dalam kitab undang-undang hukum perdata.

Internal control yaitu integritas dan nilai etika, komitmen dan tanggung jawab manajemen dalam mengoptimalkan sistem pengendalian internal dengan baik salah satu perannya mengarahkan, mengevaluasi dan mengukur sumber daya suatu organisasi serta mempunyai peran penting dalam pencegahan dan pendeteksian penggelapan secara dini. Pengendalian intern harus dilaksanakan seefektif mungkin dalam suatu perusahaan untuk mencegah dan menghindari terjadinya kesalahan, kecurangan, dan penyelewengan dimana keberadaan internal control untuk mengawasi semua bagian organisasi (Makhdalena, 2009:1).

Coryanata, (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pengendalian internal, komitmen dan budaya organisasi, dimana budaya organisasi berpengaruh negative terhadap kecenderungan kecurangan dalam pengendalian intern. Dalam kondisi tersebut hubungan antara peran dan fungsi sebagai internal control untuk tetap mampu menjalankan peran internal control yang merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan, karena dengan adanya peran internal control perusahaan tersebut akan mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan seperti terciptanya lingkungan internal control yang baik untuk organisasi perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Makhdalena, (2016) peran internal control berpengaruh positif dalam meningkatkan pengawasan dan pengendalian yang merupakan sangat penting dalam suatu perusahaan dalam mencapai tujuan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi dan ketaatan terhadap aturan dan perundangan-undangan. Penelitian ini sejalan dengan Nurul Mutmainnah, (2016) terdapat pengaruh positif antara peran internal control terhadap efektivitas pengelolaan kas yang artinya digunakan untuk perbandingan pelaksana yang mengefektifkan tata kelola yang baik pada internal control.

Berbeda dengan hasil penelitian Dina Maghfirah, (2019) analisis system pengendalian internal dalam peningkatan kualitas layanan jasa tidak adanya pengaruh positif dalam menganalisis pelaksanaan system pengendalian internal dalam peningkatan kualitas internal, penelitian ini sejalan dengan Mahputera, (2012), dimana pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh internal control untuk meningkatkan tujuan dalam pencapaian kinerja perusahaan, dalam hal menjamin

efektivitas pengawasan yang baik agar kualitas dan pengendalian internal dapat tercapai. Maka lini depan internal control adalah untuk menjaga aset dan mendeteksi kesalahan (Standar Pemeriksaan Keuangan Negara, 2007:72).

Meningkatkan keandalan laporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan merupakan beberapa tujuan dari internal control, dengan tercapainya tujuan tersebut maka internal control akan mampu meningkatkan nilai perusahaan dan nilai *stakeholders* dalam perencanaan yang ingin dicapai Hery (2016:120). Dengan demikian perlunya internal control dalam suatu lembaga diperlukan untuk menjamin kelangsungan dan kepercayaan dari para donatur dan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas untuk mengurai bagaimana peran internal control dalam perusahaan maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Peran Internal Control Terhadap Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana peran internal control terhadap layanan jasa Pegadaian dalam masa pandemi Covid-19 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana peran internal control terhadap layanan jasa Pegadaian di

masa pandemi Covid-19 yang belum banyak diteliti secara lengkap, serta dapat mendeskripsikan bagaimana peran internal control terhadap layanan jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji peran internal control terhadap layanan jasa Pegadaian dalam masa pandemi Covid-19 Pada PT. Pegadaian Cabang Palopo, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi perkembangan ilmu akuntansi dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai permasalahan dalam peran internal control terhadap layanan jasa Pegadaian dalam masa pandemi Covid-19 ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih terhadap penerapan praktik ilmu dan teori yang diperoleh dalam masa perkuliahan untuk memecahkan masalah sehingga memperoleh gambaran yang jelas dan sejauh mana tercapai keselarasan antara pengetahuan secara teoritis dan praktisnya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dalam

meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghadapi segala tantangan yang ada khususnya pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini perusahaan dapat berjalan seefektif mungkin menjadi solusi keuangan bagi masyarakat.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan mampu memperkaya hasanah bacaan.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Diharapkan dapat memberikan arahan kebijakan untuk pengembangan dan kemajuan perusahaan khususnya pada sistem internal control terhadap layanan jasa Pegadaian pada masa pandemi Covid-19 ini yang memberikan dampak terhadap kondisi sosial dan ekonomi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik khususnya bagi para nasabah PT. Pegadaian Cabang Palopo.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Batasan masalah dilakukan agar penelitian terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan penelitian ini tidak akan menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian ini pada masalah Peran internal control terhadap layanan jasa Pegadaian dalam masa pandemi covid-19 pada PT. Pegadaian Cabang Palopo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori keagenan berkaitan dengan hubungan kontraktual antara prinsipal dan agen. Teori keagenan berbicara tentang hubungan antara pihak tertentu dengan pihak lain yang melakukan pekerjaan. Teori keagenan mengatakan bahwa agen tidak dapat dipercaya untuk bertindak demi kepentingan terbaik prinsipal. (Triker, 1967 dalam Puspitasari 2013).

Sedangkan penelitian Fama dan Jansen (1983) dalam Puspitasari (2013). Sistem pengambilan keputusan memisahkan fungsi manajemen dan pengawasan. Fungsi control yang mengesahkan dan memantau keputusan penting dalam organisasi akan menimbulkan konflik kepentingan jika fungsi manajemen dipisahkan, kebijakan perusahaan serta fungsi pengendalian internal yang melakukan rafitikasi dan monitoring terhadap keputusan penting dalam organisasi akan memunculkan konflik kepentingan diantara pihak-pihak tersebut.

Menurut Lane (2000) dalam Purniasari (2016). Teori keagenan dapat diterapkan pada organisasi publik. Serangkaian hubungan prinsipal-agen menjadi dasar demokrasi modern. Teori keagenan percaya bahwa perusahaan tidak dapat dipercaya untuk bertindak dengan cara terbaik untuk kepentingan masyarakat karena mereka akan bertindak dengan kesadaran penuh untuk kepentingan mereka sendiri. *Agency theory* beranggapan bahwa banyak terjadi informasi asimetri antara pihak agent (perusahaan) yang mempunyai akses langsung terhadap informasi dengan pihak principal (masyarakat). Perusahaan harus dapat

meningkatkan internal controlnya atas kinerja sebagai mekanisme *checks and balances* agar dapat mengurangi informasi asimetri.

Berdasarkan teori keagenan, internal control harus diawasi untuk memastikan bahwa pengelolaan dilakukan dengan kepatuhan penuh terhadap berbagai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Peningkatan internal control perusahaan dalam pelayanan yang diterima masyarakat menjadi lebih seimbang terhadap perusahaan, yang berarti asimetri informasi yang terjadi dapat dikurangi. Kemungkinan membuat kesalahan lebih kecil karena berkurangnya asimetri informasi (Puspitasari, 2013:12).

2.2 Internal Control

Internal control Adalah suatu proses yang dilakukan oleh Dewan Komisaris, manajemen dan personal lain dari entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga kategori: efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Standar Profesional Akuntan Publik, SA Seksi :319).

Internal control Menurut IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia), (2011) mendefinisikan bahwa internal control adalah suatu proses yang dilakukan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lain dari entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga tujuan, yaitu keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

Sedangkan menurut AICPA (American Institute of Certified Public Accountants), (2005) dalam Puspitasari (2013). Proses internal control dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan karyawan lainnya, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan dapat dicapai, seperti pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. COSO (*Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission*) menjelaskan bahwa internal control dapat dipercaya mencegah kerugian atau pemborosan pengolahan sumber daya perusahaan.

Internal control dapat menyediakan informasi tentang bagaimana menilai kinerja dari sebuah perusahaan dan manajemen perusahaan, serta menyediakan informasi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan. Komponen internal control meliputi: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, prosedur pengendalian, pemantauan, serta informasi dan komunikasi.

Berdasarkan definisi internal control diatas, dapat disimpulkan bahwa internal control adalah suatu proses yang terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk dilaksanakan oleh orang-orang untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam pencapaian tujuan tertentu yang saling terkait. Penerapan internal control pada setiap kegiatan operasional perusahaan diharapkan dapat mencegah tindakan kecurangan yang dapat merugikan perusahaan, seperti penggelapan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Suatu sistem internal yang terdiri atas kebijakan dan prosedur, yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk memberikan kepastian berkenaan dengan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

2.2.1 Tujuan Internal Control

Sistem internal control dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasarnya. Kebijakan dan prosedur secara kolektif membentuk pengendalian internal entitas. Tujuan pengendalian internal menurut *Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commissions* (COSO) yang dikutip Sawyer dkk (2005:61) mengemukakan bahwa pengendalian internal dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian dalam hal efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan informasi keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Menurut Arens (2008:370), biasanya manajemen memiliki tiga tujuan umum dalam merancang system pengendalian internal yang efektif, yaitu :

1. Reliabilitas Pelaporan Keuangan Manajemen, bertanggung jawab untuk Menyiapkan laporan untuk para pengguna laporan keuangan. Manajemen memikul tanggung jawab hukum dan profesional untuk memastikan bahwa informasi disajikan secara wajar. *Generally Accepted Accounting Principles* (GAAP) menyatakan tujuan pengendalian internal yang efektif atas pelaporan keuangan adalah memenuhi tanggung jawab pelaporan keuangan tersebut.
2. Efisiensi dan Efektivitas Operasi Pengendalian Perusahaan, akan mendorong penggunaan sumber daya yang efisien untuk memaksimalkan tujuan perusahaan. Tujuan utama adalah untuk mendapatkan informasi keuangan dan non-keuangan yang akurat tentang perusahaan untuk tujuan pengambilan keputusan.
3. Ketaatan pada Hukum dan Peraturan Selain mematuhi ketentuan hukum, Berbagai undang-undang dan peraturan diperlukan untuk organisasi publik,

nonpublik, bukan untuk mencari keuntungan. Beberapa hanya berhubungan secara tidak langsung dengan akuntansi, seperti perlindungan lingkungan dan undang-undang hak sipil, sementara yang lain terkait dengan peraturan pajak penghasilan dan penipuan.

2.2.2 Struktur Internal Control

Menurut Haryono Jusup (2011:13) struktur pengendalian internal merupakan suatu system yang digunakan untuk menjalankan komponen-komponen yang saling memengaruhi antara lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi dan pemantauan untuk mengikuti jalannya system informasi akuntansi yang lebih berguna bagi pembuat keputusan.

Sebuah informasi akuntansi memberikan informasi kepada orang-orang di dalam dan di luar perusahaan. Pengguna informasi prihatin dengan kualitas informasi yang dilaporkan di atas kertas atau ditampilkan di layar komputer. Sebuah organisasi menerapkan kebijakan dan prosedur pengendalian dengan maksud untuk menjaga kualitas informasi dan operasi untuk mencapai tujuan. Internal control memiliki lima komponen yang membentuk struktur pengendalian intern. Dari lima komponen tersebut, pengendalian lingkungan menjadi dasar yang mengayumi yang berfungsi untuk menentukan sifat organisasi, Penilaian risiko untuk mengidentifikasi entitas dan analisis risiko yang relevan adalah beberapa komponen yang saling terkait dalam struktur pengendalian internal. sebagai proses untuk menentukan kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu.

Maka dari setiap struktur internal control tersebut menjelaskan bahwa struktur pengendalian internal meliputi lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi. Jika perusahaan menginginkan struktur pengendalian internal yang mendukung proses pengambilan keputusan, maka komponen-komponen tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

2.2.3 Komponen Sistem Internal Control

Arens, Elder, dan Beasley (2008:370) sistem pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai kepada manajemen bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaran. Adapun menurut Hall (2009:181), sistem pengendalian internal terdiri dari berbagai kebijakan, praktik, dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan memelihara aset perusahaan, memastikan keakuratan dan keandalan catatan dan informasi akuntansi, mendorong efisiensi dalam operasi perusahaan dan mengukur kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen.

Internal control terdiri dari komponen-komponen yang saling terkait dan terpadu untuk mewujudkan sebuah pengendalian yang efektif. Manajemen menggunakan elemen yang saling terkait untuk memberikan jaminan bahwa tujuan pengendalian internal dapat dipenuhi untuk mencapai tujuan perusahaan. Meskipun dalam elemen lainnya efektif, pengendalian internal secara keseluruhan tidak akan efektif jika salah satu elemen tidak mencukupi. Sedangkan menurut Mulyadi (2016:130), unsur sistem pengendalian internal adalah yang pertama Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas,

kedua sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban, adapun praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi dan yang terakhir adalah karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Dengan demikian bahwa lingkungan pengendalian merupakan suatu komponen pengendalian intern lainnya yang membuat organisasi menjadi disiplin dan terstruktur dengan kebijakan atau prosedur yang dibuat untuk memastikan tercapainya tujuan perusahaan dan mencegah terjadinya kecurangan serta untuk menilai kualitas kinerja perusahaan intern suatu organisasi.

2.2.4 Pentingnya Internal Control

Internal control sangatlah penting untuk kelancaran perusahaan dalam menjalankan operasi dan juga memudahkan auditor untuk menilai sistem dan kinerjanya. Menurut Boynton, Johnson, dan Kell (2002:371), pentingnya pengendalian internal untuk manajemen dan auditor independen telah diakui dalam literatur profesional selama beberapa tahun.

Sebuah isu tahun 1947 oleh AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) berjudul internal control menyebutkan faktor-faktor berikut sebagai faktor yang berkontribusi terhadap pengakuan luas akan pentingnya pengendalian internal: (1) Ruang lingkup dan ukuran bisnis suatu entitas telah menjadi sangat kompleks dan tersebar sehingga manajemen harus mengandalkan sejumlah laporan dan analisis untuk mengendalikan operasi secara efektif. (2) Pengujian dan peninjauan yang melekat dalam sistem pengendalian internal yang baik memberikan perlindungan terhadap kelemahan manusia dan mengurangi

kemungkinan kesalahan. (3) Auditor tidak dapat melakukan audit terhadap perusahaan dengan kendala biaya ekonomi tanpa mengandalkan pengendalian internal klien. Melihat betapa pentingnya pengendalian internal untuk memberikan keyakinan yang memadai mengenai pencapaian tujuan perusahaan, manajemen perlu mengevaluasi desain pengendalian internal dan implementasinya, pengendalian internal yang lemah dapat meningkatkan risiko kerugian atau kerusakan perusahaan.

2.2.5 Keterbatasan Internal Control

Hery (2016:170) Sistem pengendalian internal umumnya dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai bahwa aset perusahaan telah diamankan dan catatan akuntansi dapat diandalkan. Konsep jaminan yang memadai terkait dengan asumsi bahwa biaya yang dikeluarkan untuk menetapkan/menerapkan prosedur pengendalian tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari penerapan tersebut.

Pengendalian internal setiap entitas memiliki keterbatasan. Pengendalian internal hanya dapat memberikan keyakinan memadai kepada manajemen dan dewan direksi mengenai pencapaian tujuan entitas jika dirancang dan dioperasikan dengan benar.

Menurut Mulyadi (1998:173), kesalahan pertama dalam penilaian adalah salah satu keterbatasan pengendalian internal. Manajemen dan personel lain terkadang dapat mengabaikan keputusan bisnis atau melakukan tugas rutin karena keterbatasan waktu, informasi yang tidak memadai, atau tekanan lainnya. Masalah kedua, personel salah memahami perintah atau membuat kesalahan karena

kurangnya perhatian atau kelelahan adalah beberapa alasan yang mengganggu pengendalian yang telah ditetapkan. Ketiga, kolusi dapat mengakibatkan bobolnya pengendalian intern yang dibangun untuk melindungi kekayaan entitas dan tidak terungkapnya ketidak beresan atau tidak terdeteksinya kecurangan oleh pengendalian intern yang dirancang. Keempat Pengabaian oleh manajemen. Kebijakan atau prosedur dapat dibuat untuk tujuan yang tidak sah seperti keuntungan pribadi manajer, pernyataan kondisi keuangan yang berlebihan, atau kepatuhan semu, dan yang terakhir adalah biaya lawan adalah manfaat pengendalian internal tidak boleh dilampaui oleh biaya yang diperlukan untuk mengoperasikannya.

2.3 Layanan Jasa Pegadaian

Sesuai dengan PP No. 103 Tahun 2000 Pasal 8, Perum pegadaian melaksanakan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum. Layanan jasa pegadaian pada prinsipnya ialah solusi pendanaan cepat untuk pengembangan usaha dan kebutuhan tak terduga dapat diberikan melalui kredit/pembiayaan berbasis fidusia. Dimana kegiatannya dalam bidang jasa titipan, estimasi, sertifikasi dan perdagangan logam mulia adalah kegiatan lainnya seperti transaksi pembayaran dan jasa administrasi pinjaman usaha sesuai dengan aturan.

Layanan pegadaian menurut Susilo (1999) adalah suatu sarana yang dimana kegiatannya yaitu pemberian pinjaman atas dasar hukum gadai atau Seseorang dengan piutang atas properti memiliki hak. Harta itu diserahkan kepada seseorang yang mempunyai utang. Orang yang berutang memberi kuasa kepada

orang lain untuk menggunakan harta yang diserahkan untuk melunasi utangnya. tidak dapat melunasi kewajiban barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang lain atas nama orang yang mempunyai hutang. Seseorang yang berhutang tersebut memberikan kekuasaan pada orang lain yang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berhutang tidak dapat melunasi kewajibannya ada saat jatuh tempo.

Pada dasarnya layanan jasa Pegadaian memiliki dua akad transaksi yaitu Akad Rahn adalah dimana pihak yang berpegangan untuk memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian dari piutangnya seharusnya menahan barang milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjamannya. Sedangkan akad ijarah yaitu dimana Pegadaian memegang barang tersebut sebagai jaminan atas hutang nasabah, melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

Jadi, kesimpulannya bahwa layanan jasa pegadaian ialah penyaluran kredit yang diterima memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya dari barang gadai tersebut yang memberikan manfaat terutama bagi pemerintah dan masyarakat.

2.4 Dampak Pandemi Covid-19

Pada 11 Maret 2020, organisasi kesehatan dunia atau WHO menyatakan wabah penyakit yang disebabkan oleh virus corona Covid-19 sebagai Pandemi global. Kasus positif di luar China meningkat tiga belas kali lipat di 114 negara dengan jumlah kematian mencapai 4.291 orang. Virus corona tidak pernah menjadi

penyebab Pandemi sekaligus menurut WHO belum pernah ada pandemi yang dapat dikendalikan Wabah penyakit Covid-19 yang pertama kali terjadi di Wuhan, China pada Desember 2019, hingga saat ini telah menyebar ke 210 negara, (Nalini, 2021:7)

Dengan karakteristik penyebaran virus ini bahkan lebih berbahaya karena sangat cepat dalam penularan antar manusia dan karena mobilitas manusia yang tinggi melintasi batas negara. Amerika Serikat, India, dan Brasil memiliki jumlah kasus positif akibat virus ini tertinggi, yakni 105 juta. Pandemi Covid-19 global telah menciptakan masalah baru bagi negara dan bangsa. Upaya negara untuk mencegah dan menghentikan penyebaran virus ini agar tidak menyebar lebih jauh adalah penting. Kebijakan vaksin sosial dilakukan oleh negara-negara sebagai respon terhadap situasi darurat (Salsabilla, 2021:19)

Vaksin sosial perlu didukung yang dapat menekan penyebaran Covid-19. yang telah menguji ketahanan manusia dan juga negara dalam mengatasi situasi kritis. Akibat mewabahnya virus Corona-19 pasar, tempat hiburan dan lain lainnya tutup dan para pelaku ekonomi tidak mempunyai penghasilan tetap dan sulit untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Penutupan pasar dan kegiatan ekonomi dilakukan pemerintah untuk menekan laju penyebaran Covid-19. Pemerintah juga menerapkan system PSBB (pembatasan skala besar-besaran) kepada seluruh masyarakat. Kebijakan PSBB yang diterapkan oleh pemerintah juga berdampak dilarang beroperasi, untuk kurun waktu yang relative lama. Hal ini sangat pelaku ekonomi mengalami penurunan pendapatan sekitar 50% bahkan lebih dari biasanya sebelum adanya pandemi Covid-19 (Anggia, 2020:17).

2.5 Penelitian Terdahulu

Dari upaya yang dilakukan belum ada penelitian sebelumnya yang didapati suatu penelitian terdahulu yang mengkaji penelitian sama yang pernah dilakukan, beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian pertama dilakukan oleh Khaerina Maulida (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Internal control dan internal audit terhadap kecurangan dalam laporan keuangan (studi pada desa sekecamatan suralaga)*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh internal control dan internal audit berpengaruh terhadap kecurangan dalam laporan keuangan. Sistem pengendalian intern berpengaruh negatif terhadap kecurangan, artinya semakin baik sistem maka semakin rendah tingkat kecurangan. Tingkat kecurangan akan menurun jika audit internal di suatu perusahaan lebih baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandrayatna dan Sari (2019) dengan judul penelitian adalah “*Pengaruh Pengendalian Internal, Moralitas Individu dan Budaya Etika Organisasi Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi*”. Hasil penelitian menemukan bahwa pengendalian internal dan moralitas individu berpengaruh negatif terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi maka dengan demikian peran pengendalian internal dalam perusahaan harus di terapkan secara konsisten pelaksanaannya dengan memerhatikan pengendalian secara kesinambungan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dennyningrat dan Suputra (2018) dengan judul penelitian “*Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan*

Moralitas Individu pada Kesalahan Akuntansi". Hasil penelitian menyatakan bahwa Sistem Pengendalian Internal berpengaruh negatif terhadap kesalahan akuntansi adapun Moralitas individu berpengaruh negatif terhadap kesalahan akuntansi.

Penelitian yang dilakukan oleh Lilir Sundayani (2016) dengan judul penelitian "*Pengaruh Audit Internal Terhadap Penerapan Good Corporate Governance (GCG)*". Dimana Salah satu kunci keberhasilan perusahaan adalah tumbuh dan menguntungkan dalam jangka panjang, sekaligus memenangkan persaingan bisnis global yang telah mampu berkembang Tata Kelola Perusahaan yang baik bersifat terbuka dan menjauhkan perusahaan dari tantangan yang muncul saat ini dengan penerapan *Good corporate governance*.

Penelitian yang dilakukan oleh Nova Sucasari (2019) dengan judul penelitian "*Pengaruh pengendalian internal terhadap penerapan Good Corporate Governance pada PT. Budi Starch And Sweetenrs Tbk. Di kecamatan Labuhan Ratu*" dimana Pengendalian internal berpengaruh terhadap penerapan *Good Corporate governance* dan pengaruh penelitian ini bersifat positif dikarenakan semakin meningkatnya pengendalian intern di perusahaan maka berpengaruh terhadap peningkatan.

Penelitian yang dilakukan oleh R. Nana Hadiana (2020) dengan judul penelitian "*Pengaruh Peran pengendalian internal terhadap kualitas audit internal serta implikasinya terhadap kecurangan dan Good Corporate Governance*" Pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas audit berpengaruh terhadap pengendalian internal, dan berpengaruh positif terhadap kecurangan dan

serta penerapan *Good Corporate Governance* pada operasional perusahaan, yang perlu diketahui bahwa semakin baik pengendalian internal perusahaan maka akan selaras dengan penerapan GCG yang akan terlaksana dengan baik pula.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Latrini, (2018) dengan judul penelitian "*Pengaruh Pengendalian Internal, Budaya Organisasi, dan Moralitas Pada Kecenderungan Kecurangan (Fraud) di Lpd Sekabupaten Gianyar*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengendalian Internal, Budaya Organisasi, dan Moralitas berpengaruh negatif terhadap kecenderungan fraud.

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2018) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh pengendalian internal dan moralitas individu terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi*". Hasil penelitiannya Pengendalian internal tidak mempengaruhi penipuan akuntansi, tetapi etika pribadi mempengaruhi pribadi orang lain dengan moral rendah lebih mungkin untuk melakukan penipuan akuntansi. dilihat dari sudut pandang perusahaan memiliki kebijakan untuk memberikan pengendalian secara menyeluruh dalam kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mutmainnah (2016) "*Analisis sistem pengendalian Intern terhadap efektivitas pengelolaan KAS pada PT. POS Indonesia Cabang Sinjai*" dimana untuk mengetahui sistem pengendalian intern atas pengelolaan kas dalam menunjang efektivitas pengelolaan kas yang dimana diperoleh bahwa pengaruh pengendalian terhadap efektivitas pengelolaan kas terlalu rendah atau tidak efektif, maka diharapkan agar lebih meningkatkan atau mengoptimalkan pengendalian intern agar menunjang efektivitas pengelolaan kasnya secara efektif dan efisien.

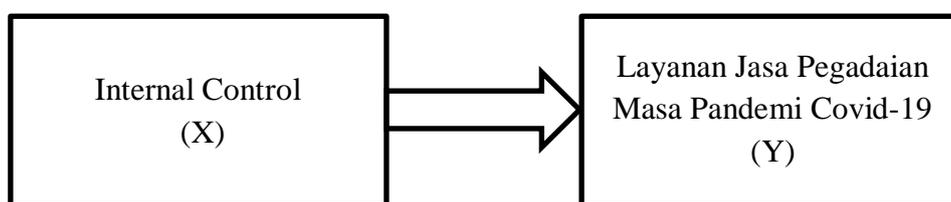
Penelitian yang dilakukan oleh Udayani dan Sari, (2017) dengan judul penelitian *“Pengaruh sistem pengendalian internal dan moralitas individu terhadap kecenderungan akuntansi*. Sistem pengendalian internal dan moralitas individu berpengaruh negatif terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti Tulasmi (2020) mengenai *“Peran Pegadaian dalam Literasi Keuangan Syariah ”*. Pegadaian syariah memiliki peran penting dalam mengajarkan literasi keuangan kepada nasabahnya. Masyarakat akan terhindar dari guncangan keuangan dengan pengetahuan yang cukup dan pegadaian syariah memiliki peraturan yang memiliki kekuatan hukum No.31/POJK.05/2016 tentang usaha pegadaian. Di Yogyakarta sendiri terdapat 11 kantor unit cabang pegadaian syariah dengan Pegadaian Syariah Kusumanegara yang berperan sebagai kantor cabang utama.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggun Salsabilla (2021) *“Dampak pandemi Covid-19 terhadap pengguna layanan jasa pegadaian pada PT. Pegadaian Syariah Simbang Benteng Payakumbuh Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”*. Peran Pegadaian menghadapi masalah social ekonomi saat pandemi covid-19 sebagai penyaluran kegiatan social, pemerintah, dan penyaluran pembiayaan dana perlu memerhatikan protocol kesehatan yang diperlukan untuk proses berjalannya suatu perusahaan yang menunjukkan peran dalam penerapannya dalam layanan kepada nasabah karena dapat membantu dan mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat yang konsumtif. Berdasarkan persetujuan dan masyarakat merasakan manfaat dari proses tersebut tanpa adanya paksaan saat menggadaikan barang.

2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menunjukkan hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah Internal control dan layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi Covid-19. Tinjauan pustaka dengan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya untuk penelitian ini dapat digambarkan sebagai kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.7 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2017:63) menyatakan penelitian kuantitatif menggunakan hipotesis sebagai komponen penting. “Hipotesis dapat dilihat sebagai jawaban sementara sampai data terkumpul”. Berdasarkan judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka konseptual, maka disusun hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Ha : “Peran internal control berpengaruh terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi Covid-19 Pada PT. Pegadaian Cabang Palopo”.

Ho : “Peran internal control tidak berpengaruh terhadap layanan jasa Pegadaian dalam masa pandemi Covid-19 Pada PT. Pegadaian Cabang Palopo”.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka hipotesis penelitian yang peneliti ajukan yaitu Peran internal control berpengaruh terhadap layanan jasa Pegadaian dalam masa pandemi Covid-19 Pada PT. Pegadaian Cabang Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis Penelitian asosiatif kausal dilakukan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016:55), Penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dimungkinkan untuk membangun teori yang menjelaskan, memprediksi, dan mengendalikan gejala dengan penelitian ini. Hubungan sebab-akibat adalah hubungan dimana satu variabel (independen) mempengaruhi variabel lainnya (dependen).

Penelitian asosiatif menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada PT. Pegadaian Cabang Palopo yang beralamat di Jl. Andi Kambo No.43, Kelurahan Salekoe, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian ini direncanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan yang dimulai pada bulan Maret-April tahun 2022.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117), Populasi adalah generalisasi dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan pada PT. Pegadaian Se-Kota Palopo yang berjumlah 83 karyawan.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.” Metode pengambilan sampel yang digunakan sebanyak 60 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan untuk pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah individu-individu yang terlibat dalam internal khusus perusahaan seperti pimpinan cabang, manajemen risiko, kasir, penaksir, analis dan BPO sales. Dan karyawan yang sudah bekerja kurang lebih dua tahun lamanya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa kuesioner yang dibagikan di lokasi penelitian. Skala pengukuran dalam definisi operasional variabel penelitian ini dilakukan dengan interval poin 1-5 dengan menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2013:134), *skala likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item- item pertanyaan. *Skala likert* yaitu untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu objek, yang jenjangnya bisa tersusun dimana setiap pilihan jawaban responden terhadap pernyataan diberikan nilai skor, 1, 2, 3, 4, dan 5, dengan penafsiran : 5 = Sangat Setuju, 4 = Setuju, 3 = Ragu-ragu, 2 = Tidak Setuju, 1 = Sangat Tidak Setuju.

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan pada kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo. Data yang diperoleh peneliti melalui penyebaran kuisisioner pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo sebanyak 70 sampel dan diberikan kepada karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Jumlah Kuesioner yang dikembalikan dan dapat digunakan sebanyak 60 sampel atau tingkat pengembalian data kuisisioner sebanyak 86 persen. Adapun rincian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Pengumpulan Data Primer Penelitian

No.	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Presentase
1	Distribusi kuisisioner	70	100%
2	Kuisisioner kembali	60	60 %
3	Kuisisioner cacat/tidak kembali	10	10 %
4	Kuisisioner yang dapat diolah	60	60 %
n sampel yang kembali = 60 $\text{Responden rate} = \frac{60 \times 100\%}{70}$ = 86%			

Sumber: Data Primer yang diolah (2022)

Sebanyak 60 Karyawan yang bekerja pada PT. Pegadaian Cabang Palopo berhasil dikumpulkan sebagai responden dalam penelitian ini. Demografi

responden dapat diklasifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir dan lama bekerja dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam sebuah organisasi, jenis kelamin secara umum dapat menjadi pembeda aktivitas yang dilakukan oleh individu. Berdasarkan kuisisioner yang telah dibagikan kepada para karyawan PT. Pegadaian Cabang Palopo yang berjumlah 60 orang, ternyata 17 responden perempuan dan 43 responden laki-laki.

Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	43	71,67%
2	Perempuan	17	28,33%
	Total	60	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, sebagian responden berjenis kelamin perempuan yaitu 17 orang atau 28,33% sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang atau 71,67%. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki menempati proporsi terbanyak sebagai proporsi yang lebih dibandingkan responden perempuan.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Umur dalam karakteristiknya sebagai gambaran dan pengalaman dan tanggung jawab individu. Tabulasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.3 Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	<30 Tahun	25	41,67%

2	30-40 Tahun	32	53,33%
3	>40 Tahun	3	5,00%
	Total	60	100

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, usia responden yang paling dominan berada pada usia 30-40 tahun sebanyak 32 atau 53,33%, sedangkan responden dengan usia <30 Tahun sebanyak 25 atau 41,67%, responden dengan usia >40 tahun sebanyak 3 atau 5,00%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini tergolong usia dewasa.

c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.4 Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SMA/SMK	18	3,00%
2	D3	5	8,33%
3	S1	35	58,33%
4	S2	2	3,33%
	Total	60	100

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, responden berpendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 18 orang atau sekitar 3,00%, responden berpendidikan terakhir D3 sebanyak 5 orang atau sekitar 8,33%, responden yang berpendidikan S1 sebanyak 35 atau 58,33%, dan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 2 atau sekitar 3,33%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1.

d. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Lama bekerja merupakan waktu telah di berikan oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya pada satuan perusahaan. Lama bekerja menjadikan seorang karyawan handal dalam melakukan tugas dalam mengelola informasi yang ada. Distribusi responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.5 Kriteria Berdasarkan Lama Bekerja

No	Durasi (Tahun)	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	< 2 Tahun	7	11,48%
2	2-5 Tahun	34	55,74%
3	>5 Tahun	20	32,79%
	Total	60	100

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Persentase terbesar lama bekerja responden pada PT. Pegadaian Cabang Palopo adalah 2-5 Tahun yaitu 55,74% dan terendah pada <2 Tahun yaitu 11,48%. Berdasarkan lama bekerja tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karyawan di satuan PT. Pegadaian Cabang Palopo mempunyai pengalaman yang cukup mengetahui dan sangat berperan dalam kemajuan perusahaan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini disebut penelitian lapangan (*Field Research*) dan kepustakaan (*Library Research*). Penulis menggunakan sejumlah teknik untuk mengumpulkan data yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

a. Kuesioner, penulis menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden atau mereka yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Pegadaian Cabang Palopo

dengan harapan mereka dapat memberikan responden atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran *skala likert*.

b. Wawancara, dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada karyawan PT. Pegadaian Cabang Palopo dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan selama penelitian seperti informasi terkait bagaimana strategi, gaya kepemimpinan dan kepuasan kinerja perusahaan.

2. Kepustakaan (*Library Research*) penelitian dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji dan menganalisis literatur berupa buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, dan penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti. Tujuan dari studi literatur adalah untuk mendapatkan teori sebanyak mungkin yang akan mendukung data yang dikumpulkan dan diolah lebih lanjut.

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.6.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:38) Variabel penelitian adalah atribut atau nilai sifat seseorang, objek atau kegiatan yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah konsep yang berbentuk konkrit atau konsep operasional, penjelasan semacam ini tergantung pada jenis penelitian yang dilakukan. Variabel dikatakan sebagai fenomena yang berubah. Supaya variabel dapat diukur maka variabel

harus dijelaskan dalam konsep operasional variabel, dalam variabel tidak mungkin hanya terkait satu variabel saja melainkan selalu dipengaruhi dengan variabel lain, yaitu adanya struktur yang digunakan sebagai alat ukur tentang karakteristik pengetahuan antara pemenuhan pengendalian dengan hal yang bersangkutan bagi perusahaan. Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempunyai akibat terhadap variabel lain, yang biasanya urutan waktu kemunculannya lebih dulu. Adapun Penelitian ini memiliki variabel bebas adalah peran internal control.
2. Variabel terikat (dependen) Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas, Layanan Jasa Pegadaian dalam masa pandemi Covid-19 dimaksudkan adalah sebagai variabel terikat.

3.6.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel perlu dipahami dan diukur dalam bentuk perumusan yang didasarkan pada sifat-sifat tertentu yang dapat diamati. Dengan demikian dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 3.6 Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Internal Control (X)	COSO dalam Arens dkk. (2009:376) Menyatakan bahwa Internal Control atau pengendalian internal merupakan salah satu bentuk pengendalian dimana diperoleh dari suatu struktur yang terkordinasi untuk menyusun laporan keuangannya lebih	Menurut COSO dalam Arens dkk. (2009:376) dan Mahmudi (2018:18) Mengemukakan lima indikator internal control, yaitu: a. Lingkungan pengendalian b. Penilaian resiko c. Aktivitas	<i>Skala Likert</i>

		berhati-hati, mencegah kecurangan dalam organisasi, dan mengamankan harta organisasi.	pengendalian d. Informasi dan komunikasi e. Pemantauan	
2	Layanan Jasa Pegadaian Masa Pandemi Covid-19 (Y)	(Harfika dan Abdullah, 2017:48) Menyatakan bahwa Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor terpenting bagi setiap perusahaan agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang, yang dimana cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan.	Menurut (Harfika, Abdullah, 2017:48) dan Zaenal Mukarom dan Muhibuddin (2015:108). Mengemukakan bahwa lima lingkup kualitas layanan jasa bagi masyarakat yaitu: a. Bukti Langsung b. Keandalan c. Daya Tanggap d. Jaminan e. Empati	<i>Skala Likert</i>

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2015:102) adalah: “Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial. Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian digunakan sebagai alat pengumpulan data, dan instrumen yang biasa digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan dan kuesioner yang diajukan dan diberikan kepada setiap responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada saat observasi dan wawancara.

3.7.1 Uji Validasi Data

Tujuan uji validasi adalah untuk mengukur sejauh mana keakuratan alat ukur penelitian. Jika pengukuran mengukur tujuan dengan cara yang benar maka

dinyatakan valid. Uji validitas data dilakukan dengan uji validitas isi karena instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Korelasi antara uji validitas dan uji sebenarnya dihitung.. Nilai koefisien korelasi antara skor setiap item dengan skor total dihitung dengan analisis *corrected item-total correlation*. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila koefisien korelasi hitung lebih besar dibandingkan koefisien korelasi tabel pada taraf signifikan 5% atau 10%.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur konstruk yang sama atau stabilitasnya jika sering digunakan. Uji reliabilitas diuji ulang pada kuesioner yang dikembangkan kembali. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu gejala atau kejadian. Keandalan alat pengukur lebih tinggi, membuat keputusan keandalan suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,6 (Imam Ghazali,2012).

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1. Uji Normalitas

Variabel dependen dan variabel independen keduanya dapat memiliki distribusi normal dalam model regresi. Penelitian ini menggunakan metode grafik dan statistik untuk melakukan uji normalitas.

3.8.2 Uji Linearitas

Uji asumsi linieritas adalah salah satu asumsi yang ada dalam analisis regresi linear sederhana. Asumsi ini menyatakan bahwa untuk setiap persamaan regresi linier, hubungan antara variabel independen dan dependen harus linier. Asumsi ini akan menentukan jenis persamaan estimasi yang digunakan, apakah persamaan

logaritma, persamaan kubik, kuadrat atau inverse. Untuk melihat leniaritas dapat melihat pada grafik hubungan antara variabel dependen atau variabel independen

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk melihat apakah model regresi memiliki ketidaksamaan variabel yang konstan dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Heteroskedastisitas adalah ketika varians berbeda, maka ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot pada sektor nilai residual dapat digunakan untuk mendeteksi gejala Heteroskedastisitas. Jika terdapat pola tertentu maka telah terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.9 Analisis Data

3.9.1 Analisis Regresi Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan data analisis linear sederhana. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan analisis sederhana (Sugiyono, 2017) analisis regresi dilakukan bila hubungan kedua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Peran Internal Control

e = Error (tingkat kesalahan)

3.9.2 Uji T (Uji Parsial)

Menurut Sugiyono (2015:161) yang dimana Uji T merupakan pengujian terhadap koefisien secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran parsial, antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kombinasi variabel *independen* mampu menjelaskan variasi variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 atau 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variasi-variasi *berdependen* terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel *independen* dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel *dependen*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Usaha pegadaian pertama kali dilakukan di Italia, kemudian meluas ke wilayah Eropa lainnya seperti Inggris, Prancis, dan Belanda. Oleh orang-orang Belanda, lewat pihak VOC, usaha pegadaian dibawa masuk ke Hindia Belanda. Di Indonesia pegadaian dimulai ketika pemerintahan penjajahan Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening, yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini didirikan di Batavia pada tanggal 20/8/1746, ketika Inggris mengambil alih pemerintah (1811-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat. Ketika Belanda berkuasa kembali, dikeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12/3/1901 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli pemerintah dan tanggal 1/4/1901 didirikan pegadaian negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat), dan selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulangtahun pegadaian.

Selanjutnya sejak awal kemerdekaan Republik Indonesia, pegadaian dikelola oleh pemerintah Indonesia dan telah beberapa kali berubah statusnya, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961 kemudian berdasarkan PP, 7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) dan berdasarkan PP No. 10/1990 (yang diperbarui dengan PP No.103/2000 berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). dan berubah lagi menjadi PT (PERSERO) pada

tanggal 1 April 2012, berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No 51 tahun 2011 hingga sekarang.

Menurut laporan tahunan pegadaian pada tahun (2012) yang ada di Indonesia dimana pada lembaga pegadaian terdiri dari 1 Kantor Pusat, dan terdiri dari 13 Kantor Wilayah dan dimana total \pm 4.604 Kantor Cabang dengan perincian yaitu 719 Kantor Cabang Konvensional, sedangkan Cabang Syariah sebanyak 151, 3.266 Unit-Unit Pelayanan Cabang Konvensional (UPC), dan 468 Unit Pelayanan Syariah (UPS) yang tersebar di beberapa daerah saat ini.

4.1.1 Visi Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

b. Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* mengembangkan bisnis.
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - c. Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - d. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

4.1.2 Produk-Produk PT. Pegadaian Cabang Palopo

Produk-produk pegadaian adalah sebagai berikut:

1. Produk Utama

a. KCA (Kredit Cepat dan Aman) kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada nasabah semua golongan, untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif, mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman yang hanya membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya.

b. KRASIDA adalah kredit angsuran bulanan diberikan kepada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan agunan perhiasan emas dan barang kendaraan bermotor.

c. KREASI adalah kredit berupa angsuran bulanan diberikan kepada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) untuk mengembangkan usaha dengan sistem Fidusia yaitu cukup dengan BPKB sebagai agunan sehingga kendaraan masih bisa digunakan.

2. Produk Syariah

a. Rahn yaitu pembiayaan dengan sistem syariah yang dikeluarkan oleh pegadaian syariah dengan proses cepat aman penyimpanannya dengan barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, Smartphone, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor serta mobil.

b. Amanah yaitu pembiayaan untuk memudahkan pembelian kendaraan bermotor dengan pinjaman sesuai syariah untuk karyawan dan pengusaha mikro.

- c. Arrum yaitu pembiayaan untuk memudahkan pengusaha kecil mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB dan emas, kendaraan masih dapat digunakan pemiliknya untuk membantu operasional usahanya.
- d. Arrum Haji adalah pembiayaan dengan sistem gadai emas untuk pendaftaran haji.

3. Investasi Emas

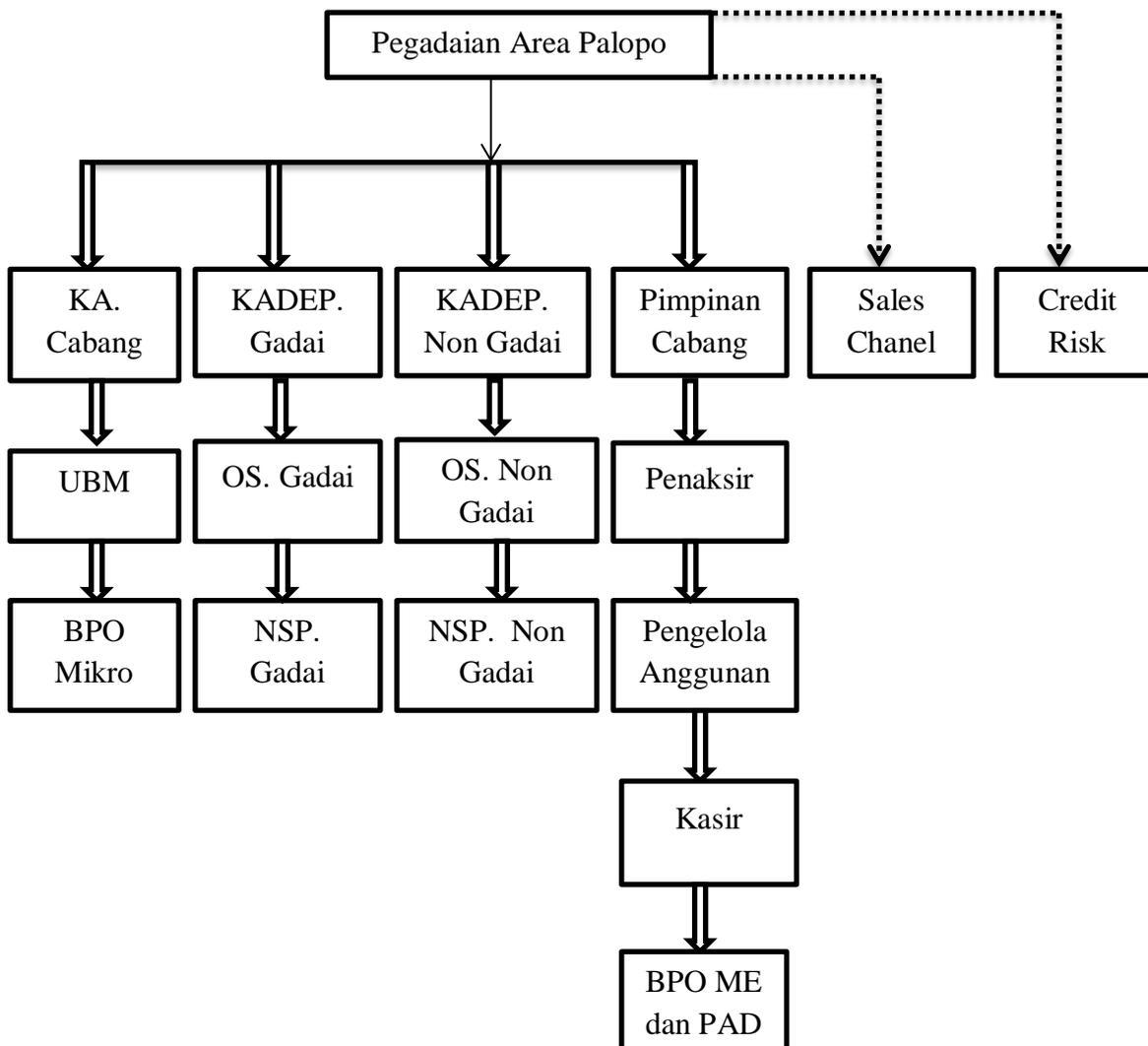
- a. Mulia yakni layanan penjualan emas batangan secara tunai atau angsuran dengan jangka waktu fleksibel dan proses mudah.
- b. Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas sebagai titipan dengan harga yang terjangkau.
- c. Konsinyasi Emas, layanan titip-jual emas batangan di pegadaian sehingga menjadi aman. Keuntungan penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah sehingga lebih produktif.

4. Produk Lainnya

- a. Pegadaian Remittance ialah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri, bekerjasama dengan Remiten berskala nasional dan internasional.
- b. Multi Pembayaran Online (MPO) melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon, pulsa, air minum, pembelian tiket kereta api secara online tanpa harus memiliki rekening di bank.
- c. Persewaan Gedung, sewa Auditorium yang dikelola oleh pegadaian untuk disewakan kepada masyarakat untuk keperluan acara dan seremoni.

- d. Jasa Sertifikasi Mulia, jasa pengujian batu mulia untuk mengetahui jenis, keaslian, kualitas, dan spesifikasi spesifikasinya.
- e. Jasa Taksiran, layanan untuk mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata.
- f. Jasa Titipan, layanan berupa titipan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor atau dalam dunia perbankan biasa dikenal dengan Safe Deposit Box (SDB).

4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.2 Deskripsi Statistik

4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Nilai validitas dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Uji signifikan ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari pada angka kritik ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) maka instrument tersebut dikatakan valid dan jika ($r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$) maka instrument tersebut dikatakan tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian

VARIABEL PENELITIAN	PERNYATAAN	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Internal Control (X)	1	0,511	0,2500	Valid
	2	0,768	0,2500	Valid
	3	0,825	0,2500	Valid
	4	0,821	0,2500	Valid
	5	0,810	0,2500	Valid
	6	0,502	0,2500	Valid
	7	0,679	0,2500	Valid
	8	0,752	0,2500	Valid
	9	0,462	0,2500	Valid
	10	0,381	0,2500	Valid
Layanan Jasa Pegadaian	1	0,601	0,2500	Valid

Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Y)	2	0,850	0,2500	Valid
	3	0,838	0,2500	Valid
	4	0,859	0,2500	Valid
	5	0,670	0,2500	Valid
	6	0,312	0,2500	Valid
	7	0,788	0,2500	Valid
	8	0,684	0,2500	Valid
	9	0,777	0,2500	Valid
	10	0,637	0,2500	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (Output SPSS 26),2022

Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan Internal Control (X) dan Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Y) diatas dapat di simpulkan bahwa setiap item pernyataan untuk masing-masing variabel dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrument penelitian. Hal ini dilihat dari r hitung > r tabel maka pernyataan dikatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji digunakan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab setiap poin pernyataan dalam kuisisioner yang diberikan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,6.

Berikut hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Alpha	Keterangan
Internal Control (X)	0,853	Reliabel
Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Y)	0,887	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (output SPSS 26),2022

Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan hasil perhitungan nilai *cronbach's alpha* untuk semua variabel ini lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa internal control (X) dan Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Y) dinyatakan reliabel atau konsisten dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.

Tabel 4.3 Uji Normalitas

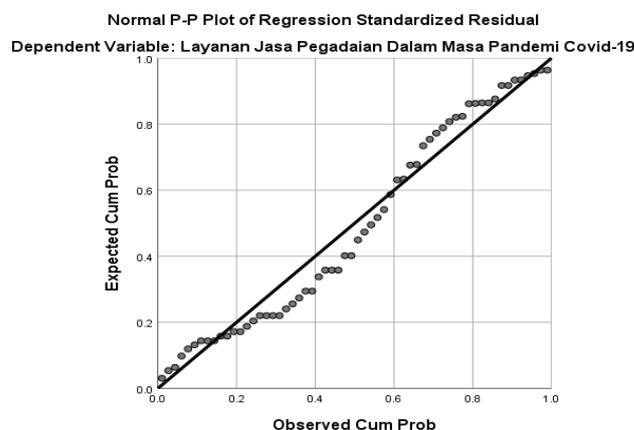
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39828979
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.081
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c
a. Test distribution is Normal.		

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.
--

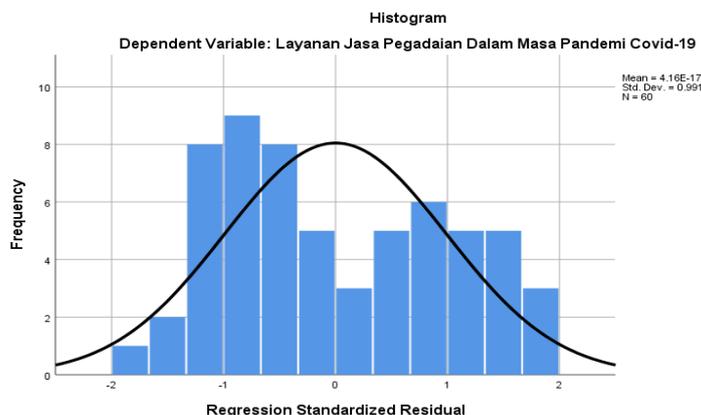
Sumber: Data primer yang diolah (output SPSS 26). 2022

Berdasarkan tabel di atas, output diketahui bahwa nilai signifikan pada kolom kolmogrov-sminov 0,68 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.



Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas

Sedangkan jika berdasarkan pada grafik, dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot Of Regression Standarized Residual

Berdasarkan grafik diatas, sebaran titik-titik pada grafik membentuk garis lurus diagonal yang berarti bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal, baik pada grafik maupun nilai signifikansi pada taraf signifikansi 0,05.

b. Uji Linieritas

Pengujian Ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan 2 variabel. Pegujian linieritas untuk melihat apakah titik data tersebut membentuk pola linier atau tidak, hasil pengujian linieritas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig .
X + Y	Between Groups	(Combined)	338.277	13	26.021	2.542	.010
		Linearity	127.896	1	127.86	12.492	.001
		Deviation from Linearity	210.381	12	17.532	1.712	.095
	Within Groups		470.973	46	10.239		
	Total		809.250	59			

Sumber: Data primer yang diolah (output SPSS 26),2022

Berdasarkan hasil uji Multikolineritas diketahui nilai *Sig. Deviation from linearity* sebesar $0,95 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara internal control terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid 19.

c. Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Dalam tabel di bawah ini pendekatan pengujian yang digunakan untuk mengetahui terjadinya heterokedasitas yaitu dengan pengujian Glejser.

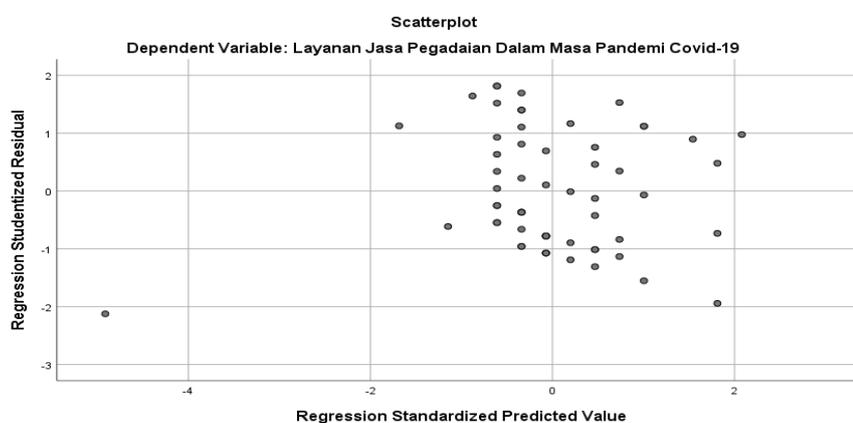
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.730	2.473		1.913	.061
	Internal Control	-.042	.058	-.095	-.726	.471

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer yang diolah (output SPSS 26),2022

Berdasarkan output pada tabel di atas meunjukkan bahwa variabel internal control tidak terjadi heteroskedastisitas karena variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Variabel internal control dengan tingkat signifikansi $0,471 > 0,05$.



Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik *Scatterplot*

Pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas. Pada grafik di atas tampak titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu Y, tidak terjadi pola tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

4.2.3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel Internal Control Terhadap Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Pegadaian Cabang Palopo oleh karena itu penelitian ini perlu di uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana, dengan menggunakan program SPSS versi 26 didapat model regresi berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Uji regresi sederhana untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang diajukan maka data yang dihasilkan pada analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.014	5.091		5.306	.000
		.396	.120	.398	3.300	.002
N : 60 R ² : 0,398 Adj. R ² : 0,144 T _{tabel} : 0, 2500						
a. Dependent Variable: Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19						

Sumber: Data primer yang diolah (output SPSS 26),2022

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 27,014 + 0,396X + e$$

Persamaan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent secara pasial dari persamaan diatas dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta pada persamaan regresi berdasarkan perhitungan statistik diatas adalah sebesar 27,014. Hal ini menunjukkan bahwa Peran Internal Control (X) adalah nilainya konstan atau 0 maka Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Y) sebesar 27,014.
- b. Koefisien X Internal Control sebesar 0,396 menunjukkan bahwa pengaruh Internal Control adalah positif atau searah, artinya jika Internal Control mengalami peningkatan 1% maka nilai Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 akan meningkat sebesar 0,396.

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0.05. Berdasarkan tabel diatas jika t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis diterima. Dari hasil perhitungan t hitung sebesar $3300 > 2500$ t tabel dan taraf signifikan $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Internal Control (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Y). Sehingga dari hasil pengujian yang dilakukan sebelumnya terbukti bahwa terdapat pengaruh peran internal control terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo.

Koefisien deteminasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependent. Berdasarkan

hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,144 yang berarti terdapat korelasi/hubungan antara Internal Control terhadap Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 memiliki hubungan 39,8%. Sedangkan koefisien Adjusted R Square sebesar 0,144 yang berarti bahwa variasi atau perubahan variabel Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Y) dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel Internal Control (X) sebesar 14,4% sisanya ($100\% - 14,4\% = 85,6\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3 Diskusi dan Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Peran Internal Control Terhadap Layanan Jasa Pegadaian Dalam

Masa Pandemi Covid-19

Perusahaan memanfaatkan kemampuan internal control untuk memastikan bahwa kinerja karyawan sesuai dengan peraturan yang ada, dengan mempertimbangkan pengendalian secara keseluruhan dan efektivitas pelaksanaan proses bisnis yang konsisten. Oleh karena itu, peran internal control sangat penting bagi pelaksanaan tanggungjawab secara keseluruhan dari layanan yang di berikan kepada masyarakat secara konsisten dan berkesinambungan guna memastikan bahwa penerapan internal control berjalan dengan baik pada aktivitas bisnis di PT. Pegadaian Cabang Palopo.

Dalam hasil penelitian ini, peran internal control menunjukkan bahwa terdapat pengaruh terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19. Dengan kata lain, Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan internal control yang dianalisis masih diikuti dengan peningkatan layanan jasa pegadaian dalam

masa pandemi covid-19 pada PT Pegadaian Cabang Palopo. Hal ini disebabkan oleh pada pemenuhan standar kebutuhan ruang lingkup internal perusahaan pada lingkungan pengendalian, Penilaian resiko, Aktivitas pengendalian, Informasi dan komunikasi dan Pemantauan yang dilakukan secara terstruktur dari para karyawan PT. Pegadaian Cabang Palopo.

Penelitian ini menunjukkan nilai adjusted R square sebesar 0,144 sehingga perlu ditambahkan variabel lain dalam melihat apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Layanan Jasa Pegadaian Dalam Masa Pandemi Covid-19. Dalam mengukur Internal Control pertumbuhan perusahaan dan risiko bisnis hendaknya dapat menggunakan rasio yang berbeda dari penelitian ini sehingga dapat menunjukkan hasil yang berbeda dengan menambahkan variabel lain yang nantinya lebih memfokuskan pada indikator-indikator baik internal control maupun layanan jasa pegadaian dalam masa pandemic covid-19.

Hasil ini sesuai dengan teori keagenan berkaitan dengan hubungan kontraktual antara prinsipal dan agen. Teori keagenan berbicara tentang hubungan antara pihak tertentu dengan pihak lain yang melakukan pekerjaan. Berdasarkan teori keagenan, internal control harus diawasi untuk memastikan bahwa pengelolaan dilakukan dengan kepatuhan penuh terhadap berbagai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku (Puspitasari, 2013:12). Peningkatan internal control perusahaan dalam pelayanan yang diterima masyarakat menjadi lebih seimbang terhadap perusahaan, yang berarti asimetri informasi yang terjadi dapat dikurangi. Dimana kemungkinan membuat kesalahan lebih kecil karena berkurangnya asimetri informasi.

Hasil Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandrayatna dan Sari (2019) menyatakan bahwa Pengaruh internal control untuk membantu anggota organisasi untuk melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif dalam menjalankan tugas dengan memberikan informasi yang dihasilkan. dimana kebijakan yang terkait sumber daya manusia beserta praktiknya merupakan hal penting untuk internal control yang efektif. Kebijakan perekrutan, pelatihan, evaluasi kinerja, serta tindakan perbaikan yang berkaitan dengan sumberdaya tersebut dilakukan cukup baik. Penelitian Khaerina Maulida, (2021) dan Widya, (2019) menunjukkan bahwa pengaruh internal control dan efektivitas pengendalian internal berpengaruh terhadap kecurangan dalam laporan keuangan, yang menunjukkan untuk memenuhi komponen internal control yang baik dalam perusahaan dibutuhkan unsur-unsur utama dalam ruang lingkup internal control seperti lingkungan pengendalian yang baik akan menunjang praktek-praktek keuangan yang sehat, demikian juga sebaliknya.

Penelitian yang dilakukan oleh R. Nana Hadiana (2020) dan Nurul Mutmainnah (2016). Menunjukkan bahwa pengaruh internal control terhadap kualitas audit dan informasi yang diberikan, dan bila lingkungan pengendalian tidak baik, maka akan terlihat dari sikap dan tindakan yang diambil dalam pengelolaan organisasi perusahaan serangkaian kebijakan dan prosedur yang diciptakan untuk memberikan bantuan dan jaminan bagi pencapaian tujuan organisasi. Berbeda dengan hasil penelitian Natalia, (2018) tidak terdapat pengaruh Internal control terhadap Kualitas pelayanan. Penelitian Ridwan, (2020) menyimpulkan bahwa efektivitas pengendalian internal tidak berpengaruh

signifikan terhadap kualitas layanan kepada masyarakat. seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi asset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.

Melihat dari pentingnya peranan internal control dalam suatu organisasi, maka secara sederhana internal control didefinisikan sebagai serangkaian kebijakan dan prosedur yang diciptakan untuk memberikan bantuan dan jaminan bagi pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, organisasi perusahaan yang mengaplikasikan internal control memiliki komponen yang jelas seperti; Penetapan kebijakan-kebijakan dalam semua aspek organisasi dimana penetapan prosedur-prosedur untuk menjamin pelaksanaan dan dipatuhinya kebijakan yang telah ditetapkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan peran internal control terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19 dengan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Pegadaian Cabang Palopo dengan beberapa kriteri tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa: Internal Control adalah salah satu faktor yang mempengaruhi layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19. Hal ini bisa dilihat dari adanya perbedaan t hitung dengan t tabel pada analisis sebelumnya, dimana terdapat pengaruh yang signifikansi antar pengaruh internal control terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19.

Signifikansi pengaruh internal control terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19 ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh dengan nilai signifikansi t hitung sebesar 3,300 lebih besar dari $> t$ tabel 0,2500, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti peran internal control berpengaruh terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19. Berdasarkan analisis diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikansi peran internal control berpengaruh terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19 pada PT. Pegadaian Cabang Palopo.

5.2 Saran

Penelitian ini telah disusun semaksimal mungkin namun terdapat beberapa keterbatasan yang masih perlu dikembangkan dalam penelitian selanjutnya

beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan beberapa hal yakni memperluas obyek penelitian, dan menambahkan variabel lain yang diperkirakan mempengaruhi internal control seperti efektivitas pengendalian internal, ketaatan aturan manajemen, tekanan finansial, dan komitmen organisasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bahwa peran internal control berpengaruh terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19 yang artinya perusahaan mampu memberikan layanan yang baik kepada para nasabah jika peran internal control juga sejalan dengan aturan yang ditetapkan dengan pengawasan yang baik oleh setiap karyawan dalam upaya meningkatkan internal control dengan lebih memperhatikan aspek-aspek pendukung di dalamnya, supaya tercipta perusahaan yang lebih tertata dan terstruktur sehingga layanan jasa yang diberikan juga menjadi lebih baik meski dalam masa pandemi covid 19 dengan hasil penelitian sesuai dengan signifikansi yang lebih besar dari penelitian ini agar mampu menghasilkan data yang lebih akurat.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya menjadikan penelitian ini sebagai salah satu sumber informasi untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai peran internal control terhadap layanan jasa pegadaian dalam masa pandemi covid-19 pada PT. Pegadaian Cabang Palopo agar diperoleh hasil atau gambaran

yang lebih lengkap sehingga penelitian selanjutnya lebih sempurna dari hasil penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Anggia, V. (2020). Pandemi Global COVID-19 dan Problematika Negara-Bangsa. *Universitas Katolik Parahyangan*.
- Arens, C. N. (2008). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Audit Report Lag Pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2012. *Business Accounting Review*, 2(2), 151-159.
- Chandrayatna dan Sari (2019). Pengaruh Pengendalian Internal, Moralitas Individu dan Budaya Etis Organisasi Pada Kecenderungan Kecurangan Akuntansi.
- Coryanata. (2019). Pengaruh Good University Governance, Pengendalian Internal, Ketaatan Aturan Akuntansi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 16-30.
- Dennyningrat, I. G. A. G., & Suputra, I. D. D. (2018). Pengaruh sistem pengendalian intern pemerintah dan moralitas individu pada kesalahan akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1170-1196.
- Hery. (2016). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan (Studi Kasus Pada CV. Agung Mas Motor Kota Sukabumi). *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi: Jurnal Akuntansi, Pajak dan Manajemen*, 8(15), 75-81.
- Haryono, J. (2011). Analisis Struktur Pengendalian Intern Atas Penerimaan Kas Dari Penjualan Tunai Pada Pt Sinar Bearindo Sentosa Palembang (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Hadiana, R. N. (2020). Kualitas audit dipengaruhi independensi.
- Irfan, A. (2015). Suatu Tinjauan Islam: Praktik “Boroh”(Pegadaian) (Mengatasi Masalah Dengan Masalah). *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 10(2), 48-63.
- Jurnal Akuntansi, 8(3), 135–144. <https://doi.org/10.33369/j. Akuntansi.8.3.135-14>
- Lane (2000) dalam Purniasari (2016). (n.d.). 5–24.
- Kuangan, B. P. (2007). Standar Pemeriksaan Keuangan Negara. Jakarta. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.
- Lilir, S. (2016). Pengaruh Audit Internal Dan Komite Audit Terhadap Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* Di Perbankan Kota Palembang

(Doctoral dissertation, Sriwijaya University).

- Makhdalena, M. (2009). internal Control: Meningkatkan Pengawasan dan Pengendalian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 1(03), 8943.
- Makhdalena, M., & Trisnawati, F. (2016). Pengaruh Komisaris Independen dan Komite Audit terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility Perusahaan Pertambangan di Bursa Efek Indonesia Periode 2012 sd 2014 (Doctoral dissertation, Riau University).
- Maulida, K. (2021). Pengaruh Internal Control dan Internal Audit Terhadap Kecurangan Dalam Laporan Keuangan (Studi Pada Desa Sekecamatan Suralaga) (Doctoral dissertation, Universitas Gunung Rinjani).
- Maghfirah, D. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Peningkatan Kualitas Laporan Keuangan Pada PT. Bima Desa Sawita (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Mutmainnah, N. (2016). Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Efektifitas Pengelolaan Kas Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sinjai (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.
- Novia, J. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Peran Auditor Internal, Peran Auditor Eksternal, dan Internal Control Terhadap Pencegahan Fraud di Jakarta (Doctoral dissertation, Universitas Tarumanagara Fakultas Ekonomi).
- Nalini, S. N. L. (2021). Dampak Dampak covid-19 terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(1), 662-669.
- Nasution, D. A. D., Erlina, E., & Muda, I. (2020). Dampak pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita*, 5(2), 212-224.
- Putra, I. P. A. P. E., & Latrini, M. Y. (2018). Pengaruh Pengendalian Internal, Budaya Organisasi, Dan Moralitas Pada Kecenderungan Kecurangan (Fraud) di Lpd Se-Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*, 25(3), 2155-2184.
- Puspitasari, A. (2013). Pengantar Penelitian Pendidikan (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis).
- Salsabila, A. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pengguna Layanan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)..

- Sartika, L. (2021). Peran Perbankan Syariah Menghadapi Masalah Sosial Ekonomi Saat Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno).
- Susilo (1999). (2016). Standar. *Euphytica*, 18(2), 22280. *Pharmacognosy-13th-Edition-William/14174467122/bd*
- Sigit, Triandaru & McEachern, W. (2000). *Ekonomi Makro: Pendekatan Kontemporer*.
- Setiawan, M. A. (2018). Pengaruh Pengendalian Internal, Moralitas Individu dan Budaya Organisasi terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi Pemerintah Desa. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 3(3), 517-528.
- Sri Indiani, S. R. I. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap PT. Pegadaian Cabang Kota Palopo (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN Palopo)).
- Sugiyono, H. (2016). *Metode kualitatif dan kuantitatif*. Cetakan Ke-23. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Tulasmu, T., & Mukti, T. (2020). Peran Pegadaian Syariah dalam Literasi Keuangan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 239-245.
- Udayani, A. A. K. F., & Sari, M. M. R. (2017). Pengaruh pengendalian internal dan moralitas individu pada kecenderungan kecurangan akuntansi. *E-jurnal Akuntansi*, 18(3), 1774-1799.