

PENGARUH KUALITAS TENAGA PEMASAR KREDIT SERTA PENGENDALIAN INTERNAL KREDIT TERHADAP KREDIT BERMASALAH DI KSP.AMERTHA NADI JAYA KABUPATEN KLUNGKUNG

Dewa Ayu Eka Wahyuni¹
Ade Maharini Adiandari²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia
e-mail : dewaayueka30@gmail.com

²Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Koperasi simpan pinjam tidak lepas dari masalah kredit, sebagai lembaga simpan pinjam harus mampu mengelola, menghimpun, dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien agar meningkatkan taraf hidup bagi anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pemberian kredit merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan koperasi untuk mengolah modal yang dimiliki dari hasil donasi dan simpanan anggota untuk memberikan pinjaman kepada anggota dengan mengambil keuntungan dari pembayaran bunga anggota yang melakukan pinjaman. Namun, pengelolaan perkreditan mempunyai berbagai masalah yang cukup rumit seperti timbulnya kredit bermasalah. Untuk mendapatkan hasil yang baik diperlukan pengelolaan perkreditan yang baik dengan penerapan pengendalian internal yang efektif dan efisien, selain pengendalian internal kredit kualitas tenaga pemasar kredit juga memegang peranan penting dalam menjembati hubungan antar koperasi dengan anggotanya. Kualitas tenaga pemasar merupakan suatu bentuk pengetahuan atau kemampuan yang dimiliki oleh tenaga pemasar kredit yang nantinya akan berpengaruh pada hubungan bisnis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas tenaga pemasar kredit serta pengendalian internal kredit secara parsial maupun simultan terhadap kredit bermasalah, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas tenaga pemasar kredit serta pengendalian internal kredit secara parsial dan simultan berpengaruh negatif terhadap kredit bermasalah.

Kata kunci : *Pemasar Kredit, Pengendalian Internal Kredit, Kredit Bermasalah*

ABSTRACT

Savings and loan cooperatives cannot be separated from credit problems, as a savings and loan institution must be able to manage, collect and channel public funds effectively and efficiently in order to improve living standards for members in particular and society in general. Giving credit is a form of business carried out by cooperatives to process owned capital from the results of donations and deposits of members to provide loans to members by taking advantage of the interest payments of members who make loans. However, credit management has a variety of complex problems such as the emergence of non-performing loans. To get good results, good credit management is needed with the implementation of effective and efficient internal controls, in addition to internal control of credit, the quality of credit marketers also plays an important role in meeting the relationships between cooperatives and their members. The quality of marketers is a form of knowledge or ability possessed by credit marketers who will later influence business relationships. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of credit marketers as well as partial and simultaneous control of credit on non-performing loans, the sample used in this study was a saturated sample. The results of this study state that the quality of credit marketers and internal control of credit partially and simultaneously negatively affects non-performing loans.

Keywords: *Quality of credit marketers, Internal credit control, non performing loan*

PENDAHULUAN

Koperasi adalah salah satu lembaga keuangan non bank di Indonesia. Peranan koperasi sangatlah penting dan bermanfaat bagi kehidupan masyarakat khususnya dalam hal perekonomian, perkembangan koperasi di Indonesia sudah dimulai sejak puluhan tahun yang lalu dengan berlandaskan prinsip gotong royong dan kekeluargaan koperasi merupakan salah satu bentuk usaha yang sangat cocok dengan kepribadian di Indonesia.

Hal ini dikarenakan hampir seluruh masyarakat Indonesia sudah merasakan jasa koperasi dalam rangka keluar dari kesulitan atau masalah ekonomi yang melilit, adanya kondisi yang sedemikian rupa tidak mengherankan jika saat ini kita sebagai masyarakat Indonesia dapat menjumpai keberadaan koperasi yang sudah menyebar luas hampir diseluruh daerah Indonesia hingga ke pelosok-pelosok desa. Dalam perkembangannya pertumbuhan koperasi di Indonesia semakin hari semakin meningkat.

Koperasi simpan pinjam (KSP) tidak lepas dari masalah kredit, sebagai lembaga simpan pinjam harus mampu mengelola, menghimpun, dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien agar meningkatkan taraf hidup bagi anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mendapatkan hasil yang baik diperlukan pengelolaan perkreditan yang baik dengan penerapan pengendalian internal yang efektif dan efisien. Pengendalian internal yang memadai pada dasarnya bertujuan untuk melindungi harta milik organisasi dengan meminimalkan kemungkinan terjadinya penyelewengan, pemborosan, kredit macet, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Dengan pengendalian

internal yang memadai diharapkan dapat menjamin proses pemberian kredit tersebut akan dapat terhindar dari kesalahan-kesalahan, penyelewengan-penyelewengan serta berguna membantu manajemen dalam mengendalikan dan memastikan keberhasilan kegiatan organisasi. Pengendalian internal perlu diterapkan kepada seluruh koperasi yang sedang mengalami peningkatan, pertumbuhan, pengendalian internal yang baik sangat dibutuhkan seiring meningkatnya aktivitas dalam koperasi.

Menurut Kotler (2000) kesuksesan koperasi simpan pinjam (KSP) dalam mengelola segala sumberdaya yang berkaitan dengan tenaga pemasaran akan mendukung keberhasilan perusahaan itu dalam mencapai tujuannya. Tenaga pemasaran memegang peranan yang sangat penting dalam menjembati hubungan antara koperasi dengan anggotanya. Disamping menjalankan fungsi rutin memasarkan produk koperasi, tenaga pemasaran juga harus mampu mengikuti perubahan selera pasar dan selanjutnya memberi sinyal kepada bagian internal terkait untuk merespon perubahan tersebut. Peran penting ini tampak hanya dapat dilakukan oleh individu dengan tingkat inisiatif yang tinggi. Menurut Kristina (2005), kemampuan tenaga pemasar dalam memasarkan produk ataupun jasa sangat menentukan tingkat keberhasilan perusahaan dimasa yang akan datang. Kualitas tenaga pemasar kredit merupakan suatu bentuk pengetahuan atau kemampuan yang dimiliki oleh tenaga pemasar kredit yang nantinya akan berpengaruh pada hubungan bisnis.

KSP.Amertha Nadi Jaya adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang simpan pinjam. Permasalahan yang dihadapi oleh KSP.Amertha Nadi Jaya adalah kredit bermasalah atau *non*

performing loan (NPL). Dari hasil observasi awal, diperoleh informasi bahwa terjadinya kredit bermasalah di KSP.Amertha Nadi Jaya dimungkinkan disebabkan adanya kelemahan dalam analisa kredit, kelemahan dalam penilaian agunan atau jaminan, melakukan realisasi kredit yang tidak tepat waktu, plafon kredit tidak sesuai dengan agunan atau jaminan, kurangnya pengawasan dalam pencairan kredit, tidak memenuhi persyaratan kredit dan pemberian kredit yang melampaui batas kemampuan pembayaran nasabah.

Kredit macet mempunyai dampak negatif bagi kedua belah pihak, baik pihak koperasi maupun nasabah. Dilihat dari masalah yang terjadi di KSP.Amertha Nadi Jaya, dapat menunjukkan adanya kemungkinan rendahnya kualitas tenaga pemasar kredit dan pengendalian internal kredit di koperasi tersebut.

Berdasarkan pokok permasalahan-permasalahan diatas dan untuk mengetahui penyebab terjadinya kredit bermasalah di KSP.Amertha Nadi Jaya peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kualitas Tenaga Pemasar Kredit Serta Pengendalian Internal Kredit Terhadap Kredit Bermasalah di KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : pengaruh kualitas tenaga pemasar kredit secara parsial terhadap kredit bermasalah di KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung, pengaruh pengendalian internal kredit secara parsial terhadap kredit bermasalah di KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung, dan pengaruh kualitas tenaga pemasar kredit serta pengendalian internal kredit secara

simultan terhadap kredit bermasalah di KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian regresi. Populasi dalam penelitian ini adalah 94 nasabah kredit bermasalah di KSP. Amertha Nadi Jaya, metode penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu sampel jenuh atau sensus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, studi dokumentasi dan angket (kuesioner). Setiap jawaban kuesioner mempunyai bobot atau skor nilai dengan skala *Likert* sebagai berikut : skor 5 diberikan jawaban Sangat Setuju (SS), skor 4 diberikan jawaban Setuju (S), skor 3 diberikan jawaban Netral (N), skor 2 diberikan jawaban Tidak Setuju (TS), skor 1 diberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu analisis statistik inferensial, terdiri dari : uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji signifikansi parsial (t-test) dan uji signifikansi simultan (Ftest).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda, maka model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik agar hasil uji hipotesis tidak bias. Hasil uji normalitas dapat di lihat pada tabel 1.

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas

Variabel Bebas	Sig.	Ket.
Kualitas Tenaga Pemasar Kredit	0,154	Berdistribusi Normal
Pengendalian Internal Kredit		

Sumber: Pengolahan Data Penelitian Pada Lampiran

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,154. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti dapat dikatakan bahwa data tersebut adalah berdistribusi normal.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	Nilai VIF
Kualitas Tenaga Pemasar Kredit	0,380	2,633
Pengendalian Internal Kredit	0,380	2,633

Sumber: Pengolahan Data Penelitian Pada Lampiran

Dari Tabel 2 menunjukkan nilai *Tolerance* masing masing variabel lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan tidak

terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	B	t	Sig.
Konstanta	4,555	5,194	0.000
Kualitas Tenaga Pemasar Kredit	-0,058	-0,549	0,584
Pengendalian Internal Kredit	-0,121	-0,995	0.323

Sumber: Pengolahan Data Penelitian Pada Lampiran

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES) lebih besar dari

0,05. Hal ini berarti tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas pada model regresi.

Hasil uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji Autokorelasi

D-W	DU	4-DU
2,140	1,731	2,269

Sumber: Pengolahan Data Penelitian Pada Lampiran

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson (D-W) adalah 2,140, kemudian dengan menggunakan tabel D-W dimana $n = 94$ dan $k = 3$ pada tingkat signifikansi 5% menunjukkan nilai $dU = 1,731$ dan nilai $4-dU = 2,269$. Sebagaimana dasar pengambilan keputusan Nilai D-W = 2.140 lebih besar dari dU yaitu 1,731 dan

kurang dari $4-dU = 2,269$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi, sehingga analisis regresi untuk penelitian dapat dilanjutkan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B	t	Sig.
Konstanta	51,786	37,644	0.000
Kualitas Tenaga Pemasar Kredit	-0,798	-4,773	0,000
Pengendalian Internal Kredit	-0,624	-3,261	0,002

Sumber: Pengolahan Data Penelitian Pada Lampiran

Berdasarkan nilai-nilai pada Tabel 4.14, maka persamaan regresi linier berganda akan menjadi : $Y = 51,786 - 0,798 X_1 - 0,624 X_2$ berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, diperoleh persamaan garis regresi yang memberikan informasi bahwa : $a = 51,786$, artinya apabila tidak ada perhatian terhadap Kualitas Tenaga Pemasar Kredit (X_1) dan Pengendalian Internal Kredit (X_2) atau nilainya tetap, maka besarnya Kredit Bermasalah (Y) adalah 51,786. $b_1 = - 0,798$, artinya apabila Pengendalian Internal Kredit (X_2) dianggap konstan atau nilainya tetap, maka meningkatnya Kualitas Tenaga Pemasar (X_1) sebesar satu satuan akan diikuti oleh menurunnya Kredit Bermasalah (Y) sebesar -0,798. $b_2 = - 0,624$, artinya apabila Kualitas Tenaga Pemasar (X_1) dianggap konstan atau nilainya tetap, maka meningkatnya Pengendalian Internal Kredit (X_2) sebesar satu satuan akan diikuti oleh menurunnya Kredit Bermasalah (Y) sebesar -0,624. Dari persamaan di atas maka dapat di jelaskan pola pengaruh variabel Kualitas Tenaga Pemasar Kredit

dan Pengendalian Internal Kredit terhadap variabel terikat Kredit Bermasalah adalah negatif. Koefisien regresi yang bertanda negatif menunjukkan adanya pengaruh yang berlawanan arah, dimana apabila Kualitas Tenaga Pemasar Kredit dan Pengendalian Internal Kredit ditingkatkan, maka akan diikuti oleh menurunnya Kredit Bermasalah pada KSP Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung, begitu sebaliknya.

Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 5 nilai koefisien determinasi ($R Square$) adalah 0,626. Ini berarti besarnya variasi pengaruh antara Kualitas Tenaga Pemasar Kredit dan Pengendalian Internal Kredit terhadap Kredit Bermasalah adalah 62,6% sedangkan sisanya 37,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar Kualitas Tenaga Pemasar Kredit dan Pengendalian Internal Kredit yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Parsial (t-test)

Hasil uji hipotesis menggunakan uji statistik T (T-test) dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6
Hasil Analisis Uji t-test

Model	B	t	Sig.
Konstanta	51,786	37,644	0.000
Kualitas Tenaga Pemasar Kredit	-0,798	-4,773	0,000
Pengendalian Internal Kredit	-0,624	-3,261	0.002

Sumber: Pengolahan Data Penelitian Pada Lampiran

Dari tabel 6 dijelaskan bahwa nilai t_1 -hitung ($-4,773$) lebih kecil dari nilai t -tabel ($-1,662$), dan t hitung berada pada daerah penolakan H_0 , oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Tenaga Pemasar secara parsial mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap Kredit Bermasalah. Maka hipotesis yang menyatakan "Kualitas Tenaga Pemasar Kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kredit Bermasalah pada KSP Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung" dapat dibuktikan. nilai t_2 -hitung ($-3,261$) lebih kecil dari nilai t -tabel ($-1,662$), dan t hitung berada pada

daerah penolakan H_0 , oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengendalian Internal Kredit secara parsial mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap Kredit Bermasalah. Maka hipotesis yang menyatakan "Pengendalian Internal Kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kredit Bermasalah pada KSP Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung" dapat dibuktikan.

Uji Signifikansi Simultan (F-test)

Hasil uji hipotesis menggunakan uji statistik F (F-test) dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7
Hasil Analisis Uji F-test

Model	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2	918.992	76.287	0.000
Residual	91	12.046		
Total	93			

Sumber: Pengolahan Data Penelitian Pada Lampiran

Pada tabel 7 dapat dijelaskan bahwa nilai F-hitung 76,287 lebih besar dari nilai F-tabel 3,10, dan F hitung berada pada daerah penolakan H_0 , oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

Kualitas Tenaga Pemasar Kredit dan Pengendalian Internal Kredit secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kredit Bermasalah. Maka hipotesis yang menyatakan "Kualitas Tenaga Pemasar Kredit dan

Pengendalian Internal Kredit berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kredit Bermasalah pada KSP Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung” dapat diterima.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Nilai t-hitung variabel Kualitas Tenaga Pemasar Kredit adalah $-4,773$ lebih kecil dari nilai t-tabel $-1,662$. Ini berarti Kualitas Tenaga Pemasar Kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kredit Bermasalah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin meningkat Kualitas Tenaga Pemasar maka akan mempengaruhi Kredit Bermasalah pada KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung, Nilai t-hitung variabel Pengendalian Internal Kredit adalah $-3,261$ lebih kecil dari nilai t-tabel $-1,662$. Ini berarti Pengendalian Internal Kredit berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kredit Bermasalah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin meningkat Pengendalian Internal Kredit maka akan mempengaruhi Kredit Bermasalah KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung, dan berdasarkan hasil analisis didapat bahwa nilai F-hitung $76,287$ lebih besar dari nilai F-tabel $3,10$. Ini berarti Kualitas Tenaga Pemasar Kredit dan Pengendalian Internal Kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kredit Bermasalah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin meningkat Kualitas Tenaga Pemasar dan Pengendalian Internal Kredit secara bersama-sama maka akan

mempengaruhi Kredit Bermasalah KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung.

SARAN-SARAN

Berdasarkan rata-rata skor pada variabel Kualitas Tenaga Pemasar Kredit dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling kecil terhadap item pernyataan “Saya merasa tenaga pemasar kredit memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja” dan “Saya merasa tenaga pemasar kredit memiliki relasi (hubungan) pertemanan yang luas”. Maka sebaiknya Pimpinan KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung dapat meningkatkan kualitas tenaga pemasar kreditnya dengan lebih sering mengadakan pelatihan-pelatihan. Dengan adanya pelatihan akan meningkatkan keterampilan tenaga pemasar kredit serta melatih pribadi mereka masing – masing untuk menjadi lebih luwes dan mudah bergaul sehingga memiliki banyak relasi, berdasarkan rata-rata skor pada variabel Pengendalian Internal Kredit dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling kecil terhadap item pernyataan “Saya merasa manajemen koperasi melakukan upaya untuk mengurangi risiko dalam pencapaian tujuan organisasi”. Maka sebaiknya manajemen di KSP.Amertha Nadi Jaya Kabupaten Klungkung dapat meningkatkan pengendalian internal kreditnya dengan membuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Dengan adanya pembagian wewenang ini akan mempermudah jika akan dilakukan audit trailer, karena otorisasi membatasi aktivitas transaksi hanya pada orang-orang yang terpilih. Otorisasi mencegah terjadinya penyelewengan transaksi kepada orang

lain, dan berdasarkan rata-rata skor pada variabel Kredit Bermasalah dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling kecil terhadap item pernyataan “Saya merasa pemberian kredit dilakukan sesuai dengan prosedur perkreditan”. Maka Tenaga Pemasar kredit harus bisa lebih bersifat transparan dengan memberikan informasi secara jujur kepada nasabah sehingga nasabah merasa bahwa pemberian kredit sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, Diana., Lilis Setiawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Proses dan Penerapan*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Abdurrohman 2015, *Pengaruh Pengendalian Intern dan Penilaian Kredit Terhadap Non Performing Loan (NPL) Pada Koperasi Simpan Pinjam di Kabupaten Kudus*. Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang Tahun 2015
- A.G, Haryanto, Hartono Ruslijanto dan Datu Mulyono, *Metode Penulisan dan Penyajian Karya Ilmiah Buku Ajar Untuk Mahasiswa*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2000.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing. Media Utama*, Yogyakarta.
- Adi Widyaningsih. 2010. *Peningkatan Keaktifan Siswa dan Hasil Belajar Matematika dengan Menerapkan Metode Pair Checks di SD Negeri 02 Papahan Tahun Pelajaran 2009/2010*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dahlian (Dalam Sari, 2011). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet Pada Bank “X” Di Kabupaten Jember*
- Fatimah (2018) *Pengaruh Analisis Kredit dan Pengawasan Kredit Terhadap Kredit Bermasalah Pada PT.Bank Perkreditan Rakyat dan Nagoya di Kota Batam*. Mahasiswa program studi Akuntansi Universitas Putra Batam.
- Hasibuan S.P,Malayu. 2008. *Dasar - dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Grafindo.
- Herdiana, 2010. “*Faktor yang mempengaruhi kualitas pemasar kredit*”, ([http//faktor yang mempengaruhi kualitas tenaga pemasar kredit.blogspot.com](http://faktor yang mempengaruhi kualitas tenaga pemasar kredit.blogspot.com))
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. 2016. Tujuan dan Fungsi Kredit. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kasmir. (2010). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kristina, 2005. “*Kualitas Tenaga Pemasar*”, ([http//www.kualitas tenaga pemasar.blogspot.com](http://www.kualitas tenaga pemasar.blogspot.com))
- Liu, A.H. and Leach, M.P. 2001. “*Developing Loyal Customer with Value Adding Sales Force: Examining Customer Satisfaction and Perceived Credibility of*

- Consultative Salespeople*".
Journal of Personal Selling and Sales Management, Vol. 21
- Muslim, Kholiq Mahfud (2012) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet (Kurang Lancar, Diragukan dan Macet) Pada UMKM Industri Mebel di Kabupaten Jepara*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Munir dan Iin, 2011 "Analisis Tingkat Kesehatan Koprasi Pada Koprasi Simpan Pinjam "cendrawasih" Kecamatan Gugug tahun 2011."
- Nafiah, 2015. "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usaha Kecil dan Menengah".
- Olyvia Darussalam (2013). *Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kredit Bermasalah Di PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado*
- Philip Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyanto, Duwi. 2012. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta. Mediakom
- Rudianto. (2010). *Akuntansi Koperasi* Edisi Kedua. Jakarta. Erlangga.
- Rahayu, 2010 "Analisis Perhitungan Tingkat Resiko Kredit Di Tinjau Dari NPL Pada Koprasi KSP. SUMBER BAHAGIA Bandung."
- Soesilo, M. Iskandar. *Dinamika Gerakan Koperasi Indonesia*. Jakarta : PT. Wahana Semesta Intermedia. 2008.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Windartini, Musmini 2014, *Atmadja Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Kecamatan Denpasar Timur Periode 2010 sampai dengan 2012*. Jurusan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja (UNDIKSHA) Tahun 2014