

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA ORGANISASI DENGAN
MENGUNAKAN KONSEP BALANCED SCORECARD PADA BPRS
BUANA MITRA PERWIRA**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh :

PUTRA PAMUNGKAS
NIM: 12820046

PEMBIMBING

JOKO SETYONO, S.E.,M.Si.

**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari konsep *Balanced Scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal, dan pertumbuhan di BPRS Buana Mitra Perwira. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif komparatif dengan menggunakan metode kualitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah BPRS Buana Mitra Perwira. Adapun data dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dan wawancara, dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan laporan keuangan BPRS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua perspektif memiliki nilai yang bagus bahkan sangat bagus pada perspektif nasabah. Hal ini menunjukkan BPRS Buana Mitra Perwira dalam kondisi yang baik. Walaupun mengalami penurunan laba tapi tidak menjadi masalah karena aset yang naik secara signifikan. Dari keempat perspektif tersebut, perspektif nasabah yang sangat dominan dengan nilai sangat puas.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja

ABSTRAK

The purpose of this study is to determine the performance of the Balanced Scorecard concept perpektif namely financial, customer perspective, internal business process perspective, and growth in BPRS Mitra Buana officer. This research is a comparative descriptive study using qualitative methods. The sample used in this study is the BPRS Mitra Buana officer. The data in this study are primary data in the form of questionnaire and interview, and secondary data obtained using the SRB financial statements.

These results indicate that all prespektif have good grades even very good at the customer's perspective. This shows BPRS Mitra Buana officer in good condition. Although income declined but not a problem because the assets are up secara signifikan. Of the four such perspective, the customer perspective is very dominant with a value very satisfied.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance.

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Putra Pamungkas

Kepada

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Putra Pamungkas
NIM : 12820046
Judul Skripsi : **“Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep *Balanced Scorecard* pada BPRS Buana Mitra Perwira”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 November 2016
Pembimbing,



Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP: 19730702 200212 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor : B-1700.6 / Un.02/DEB/PP.05.3/12/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**“Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep
Balanced Scorecard pada BPRS Buana Mitra Perwira”**

Nama : Putra Pamungkas
NIM : 12820046
Telah dimunaqasyahkan pada : 30 November 2016
Nilai Munaqasyah : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang



Joko Setiawan, S.E., M.Si.
NIP: 19730702 200212 1 003

Penguji I



Drs. Slamet Khilmi, M.Si.
NIP: 1963401014 199203 1 002

Penguji II



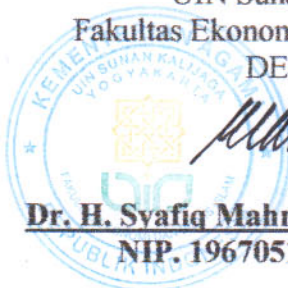
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin
NIP. 19661119 199203 1 002

Yogyakarta, 2 Desember 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warrohmatullahi Wa Barrokatuh,

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putra Pamungkas
NIM : 12820046
Jurusan/Prodi : Perbankan Syari'ah / Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Penilaian Kinerja Organisasi Menggunakan Konsep *Balanced Scorecard* pada BPRS Buana Mitra Perwira.**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya

Wassalamu'alaikum Warrohmatullahi Wa Barrokatuh,

Yogyakarta, 28 November 2016

Penyusun,



Putra Pamungkas
NIM. 12820046



HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putra Pamungkas
NIM : 12820046
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard pada BPRS Buana Mitra Perwira”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, UIN Sunnan Kalijaga berhak menyimpan, mengalih-media/format-an, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta
Pada tanggal: 30 November 2016
Yang menyatakan,



Putra Pamungkas
NIM: 12820046

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk:

**Bapak dan Ibu (Bpk. Darsono & Ibu.
Istiati)**

MOTTO

“MEMAYU HAYUNING BAWONO”

**(MENGUSAHAKAN KESELAMATAN,
KEBAHAGIAAN, DAN KESEJAHTERAAN HIDUP
DI DUNIA)**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi* 'alamin, segala puja dan puji syukur Penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta karunia-Nya pada akhirnya Penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam selalu Penyusun curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa Penyusun tunggu syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti. Setelah melalui proses yang cukup panjang, *Alhamdulillah* skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penyusun telah melibatkan banyak pihak yang dengan sepenuh hati memberikan bantuan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk Penyusun selama menempuh pendidikan.
5. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Program Studi dan Fakultas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Orang tua tercinta Bapak (Bpk. H. Darsono S.Pd) dan Ibu (Ibu Hj. Istiati S.Pd) atas segala do'a, motivasi, dukungan serta kasih sayang terbaik kepada Penyusun.

7. Kaka tercinta yang selalu memberikan motivasi dan materi kepada Penyusun. Pratama Edi Nugraha S.T, Dewi Nugraheni S.Pd dan Bangkit Prasetya S.Kep, Ners.
8. Bidadari-bidadari kecil yang selalu memberikan senyum ceria kepada Penyusun, Angzilna Kaysa Aurum, Sofy Mutiara Qolbi, dan Nada Putri Hartanto. Senyum kalian adalah penyemangat buat Penyusun
9. Seluruh teman-teman Perbankan Syari'ah 2012 yang telah bersama-sama menempuh pendidikan serta membantu dalam Penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat terbaik Budi Santoso, Rizky Ahmad Fauzan, Eeng Julio Evrianto, Amin Sugiono, Febri Kurniawan, Ahmad Ma'ruf, Atiqotur Rosyidah, Fatma Nur Arifah dan Zuhrotul wardah. Para sahabat organisasi LIMAPUSAKA (Lingkar Mahasiswa Purbalingga UIN SUKA) Afif, Iphul, Aviq, Maryam yang telah membantu semasa saya menjabat sebagai ketua umum. Untuk motivator gerakan Hari Cahyono. Penyemangat hati Niki Andri Arni S.Pd yang tak pernah lelah dalam menyemangati Penyusun dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman rantau seperjuangan yang sudah seperti keluarga di Jogjakarta. Adit, Andre, Aviq, Alim, Bambang, Dani, Dedi, Ipam, Indra dan Wisnu terimakasih buat kalian yang selalu menemani penyusun.
12. Sahabat kecil om Aji, Angga, Samid, Dono dan Bowo yang selalu bersama berjuang.

Semoga Allah SWT mebalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Amiin Yaa Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 26 November 2016

Penyusun,

Putra Pamungkas

NIM. 12820046

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
هـ	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	ﺀ	apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
------	---------	---------------

عَلَّة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	karāmah al-auliyā'

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fathah	ditulis	A
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	i
-----ُ-----	Ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fathah	ditulis	fa'ala
نُكِرَ	Kasrah	ditulis	ḡukira
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	yazhabu

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	Ā
جاهليَّة	ditulis	jāhiliyyah
2. fathah + yā' mati	ditulis	ā
تَنَسَّى	ditulis	tansā
3. Kasrah + yā' mati	ditulis	ī
كَرِيم	ditulis	karīm
4. Ḍammah + wāwu mati	ditulis	ū
فَرُوض	ditulis	furūd

F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati	ditulis	Ai
بَيْنَكُمْ	ditulis	bainakum
2. fathah + wāwu mati	ditulis	au
قَوْل	ditulis	qaul

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآنُ	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءُ	ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penyusunan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Telaah Pustaka.....	11
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	16
2.2.2 Kinerja.....	19
2.2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39

3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Objek Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	45
3.4 Sumber Data dan Teknik Perolehan Data	47
3.4.1 Sumber Data	47
3.4.2 Teknik Perolehan Data	47
3.5 Jenis Data.....	48
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.7 Pengujian Kualitas Data	53
3.7.1 Uji Validitas	53
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.7.3 Uji Analisis Data	54
BAB IV	
ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Analisis dan Pembahasan	55
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	55
4.1.2 Penjabaran Strategi Menggunakan konsep BSC	61
4.2 Interpretasi hasil.....	63
4.2.1 Hasil penilaian kinerja masing-masing prespektif	63
4.3 Penilaian Kinerja BPRS Secara Keseluruhan.....	72
BAB V	
PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan	81
5.3 Saran-saran	81

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Modal Pendirian BPRS	5
Tabel 1.2 perkembangan Aktiva BPRS	7
Tabel 4.1 Karakteristik Nasabah	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Nasabah	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Nasabah	59
Tabel 4.4 Karakteristik Karyawan	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Karyawan	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Karyawan	62
Tabel 4.7 Penjabaran Strategi BSC	63
Tabel 4.8 ROA	64
Tabel 4.9 Rasio Efisien	65
Tabel 4.10 Deskripsi Kepuasan nasabah.....	67
Tabel 4.11 Profitabilitas	68
Tabel 4.12 AETR	69
Tabel 4.13 Produktifas Karyawan	70
Tabel 4.14 Presentase Pelatihan karyawan	71
Tabel 4.15 Deskripsi Kepuasan Karyawan	72
Tabel 4.16 Hasil penilaian Kinerja Secara Keseluruhan.....	73
Tabel 4.17 Hasil Presentase Tingkat Kepuasan Keseluruhan.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, dengan demikian seharusnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia lebih pesat dibandingkan dengan negara tetangga Malaysia. Namun faktanya perbankan syariah Indonesia berada di urutan ke-5 di bawah Arab Saudi, Malaysia, dan lainnya.

Kepala Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Edy Setiadi saat membuka acara Dialog Ekonomi Syariah ‘Optimisme di Tengah Ketidakpastian Global’ di Jakarta, Kamis (6/3/2014) mengatakan negara ini harus mengejar ketertinggalannya karena sebenarnya memiliki potensi besar untuk mengembangkan keuangan syariah. Menurutnya, peringkat Indonesia ini bisa meningkat jika melihat potensi pangsa pasar perbankan syariah Indonesia yang cukup besar mengingat sebagian besar penduduk merupakan kaum muslim. Dari pernyataan tersebut perbankan syariah Indonesia mampu bersaing dengan perbankan negara lain.

Di dalam negeri sendiri, perbankan syariah mengalami perkembangan yang semakin kompetitif sehingga menyebabkan perubahan yang besar dalam banyak hal. Perubahan tersebut diantaranya yaitu persaingan, pemasaran, pengelolaan, sumber daya manusia, penanganan transaksi antara perusahaan dan nasabah serta dengan perusahaan lain. Hanya perusahaan-perusahaan yang memiliki keunggulan yang mampu memenuhi kepuasan konsumen dan

menghasilkan produk-produk yang bermutu (Cahyo Halim Istiqlal, 2009:h.169).

Dalam era persaingan bisnis yang pesat seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menempuh langkah-langkah strategik dalam bersaing pada kondisi apapun. Selain tuntutan akan kemampuan bersaing, perusahaan juga dituntut untuk memiliki keunggulan yang dapat membedakan perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya. Disamping itu, dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk menciptakan daya saing perusahaan membawa perubahan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Bahkan banyak perusahaan berupaya merumuskan dan menyempurnakan strategi bisnis mereka dalam rangka memenangkan persaingan. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu menghasilkan produk yang bermutu serta cost effective (Nyoman, Komang, 2012:h.498).

Pada tingkat persaingan global ini, suatu keuntungan kompetitif perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan. Kemampuan perusahaan dalam menciptakan keuntungan kompetitif ini akan memperkuat posisi persaingan bisnis dalam jangka panjang. Pihak manajemen mungkin berhasil memaksimalkan laba bersih dan membuat rasio keuangan secara baik seperti ROA, ROI, Residual Income dan EPS. Namun sering melupakan apakah perusahaan dapat bertahan dalam kurun waktu yang panjang (Monika, 2000).

Selama ini yang umum dipergunakan dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja.

Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (intangible assets) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) perusahaan. Selain itu pengukuran kinerja dengan cara ini juga kurang mampu bercerita banyak mengenai masa lalu perusahaan, kurang memperhatikan sektor eksternal, serta tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan ke arah yang lebih baik (Kaplan dan Norton, 1996).

Agar perusahaan khususnya perbankan syariah dapat mempertahankan kejayaannya dalam jangka panjang maka dalam pengukuran kinerja harus menggunakan metode pengukuran yang modern. Salah satu alat yang bisa digunakan dalam *Balanced Scorecard* pengukuran kinerja perbankan yaitu *Balanced Scorecard*.

Dalam akuntansi manajemen dikenal alat analisis yang bertujuan untuk menunjang proses manajemen yang disebut dengan *Balanced Scorecard* yang dikembangkan oleh Norton pada tahun 1990. merupakan suatu ukuran yang cukup komprehensif dalam mewujudkan kinerja, yang mana keberhasilan keuangan yang dicapai perusahaan bersifat jangka panjang. *Balanced Scorecard* tidak hanya sekedar alat pengukur kinerja perusahaan tetapi merupakan suatu bentuk transformasi strategik secara total kepada seluruh tingkatan dalam organisasi. Pengukuran kinerja yang komprehensif, tidak hanya mengenai ukuran-ukuran keuangan tetapi penggabungan ukuran-ukuran

keuangan dan non keuangan, maka perusahaan dapat menjalankan bisnisnya dengan lebih baik (Cahyo HalimIstqlal: 2009:h.169).

Balanced Scorecard merupakan suatu konsep manajemen kontemporer yang dapat digunakan sebagai alat untuk menilai kinerja. Pengukuran kinerja ini dilakukan secara komprehensif, terukur dan berimbang dengan melihat dari berbagai perspektif. Perspektif tersebut mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Dijelaskan dalam PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 3 /POJK.03/2016, dalam rangka mendukung perkembangan perekonomian nasional. Maka diperlukan lembaga perbankan yang mampu memberikan layanan secara luas kepada masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan adanya lembaga perbankan syariah dirasa cukup tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut maka dalam sistem perbankan nasional dimungkinkan adanya pendirian bank syariah yang salah satu jenisnya adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Keberadaan BPRS dimaksudkan untuk dapat memberikan layanan perbankan secara cepat, mudah dan sederhana kepada masyarakat khususnya pengusaha menengah, kecil dan mikro baik di perdesaan maupun perkotaan (ojk.go.id).

BPRS sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat yang kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah, dituntut agar selalu dapat mengemban amanah dari para pemilik dana dengan cara menyalurkannya untuk usaha produktif dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BPRS harus selalu memegang teguh prinsip kehati-hatian serta mampu menerapkan Prinsip Syariah secara konsisten,

sehingga tercipta BPRS yang sehat yang mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

BPRS hanya dapat didirikan dan melakukan kegiatan usaha setelah memperoleh izin Otoritas Jasa Keuangan. Untuk mendirikan BPRS modal yang harus disetor paling sedikit Rp 12.000.000.000,00 (dua belas milyar rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 1; Rp 7.000.000.000,00 (tujuh milyar rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 2; Rp 5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 3; dan Rp 3.500.000.000,00 (tiga milyar lima ratus juta rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 4 (ojk.2016).

Tabel1.1
Modal dalam pendirian BPRS

Zona Satu	Zona Dua	Zona Tiga
Rp 7.000.000.000,00	Rp 5.000.000.000,00	3.500.000.000,00

PT BPRS Buana Mitra Perwira adalah salah satu BPRS yang terus berkembang. PT BPRS Buana Mitra Perwira yang 60% modalnya dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Purbalingga terus mengalami perkembangan, hal ini dibuktikan dengan terus bertambahnya kantor kas yang ada di beberapa kecamatan di Purbalingga. PT BPRS Buana Mitra Perwira saat ini memiliki 4 kantor kas yaitu di Kecamatan Bobotsari, Kecamatan Karangmoncol, Kecamatan Karanganyar, dan Kecamatan Bukateja. sedangkan kantor pusat berada di pusat kota Purbalingga yaitu di jalan MT Haryono nomor 267. Setelah membuka beberapa kantor kas di Kabupaten Purbalingga pada tahun

2014 PT BPRS Buana Mitra Perwira membuka kantor kas di Kabupaten Banjarnegara untuk mengembangkan usahanya (bprsbmp.2014).

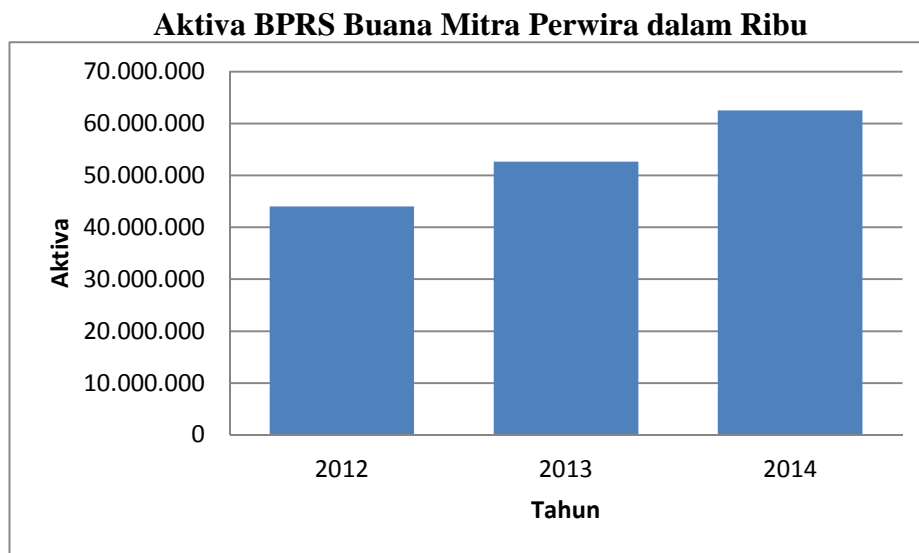
PT BPRS Buana Mitra Perwira juga telah mendapat beberapa penghargaan yang sangat membanggakan. BPRS Buana Mitra Perwira Mendapatkan Penghargaan Market Conduct pada tanggal 22 Maret 2016 dari Kantor Otoritas Jasa Keuangan. PT BPRS Buana Mitra Perwira terpilih sebagai salah satu penerima penghargaan sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang telah melaksanakan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sektor jasa keuangan berdasarkan Self Assesment tahun 2015.

Selain itu, BPRS Buana Mitra Perwira juga mendapatkan penghargaan dari majalah Infobank yang mengupas analisis, strategi, perbankan dan keuangan. Sejak tahun 2011 sampai tahun 2015 majalah infobank memberi predikat "Sangat Bagus" untuk kinerja PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Buana Mitra Perwira dalam laporan khusus The Best Sharia Finance Awards. Secara 5 tahun predikat "Sangat Bagus" ini berhasil dipertahankan oleh PT BPRS Buana Mitra Perwira. Sehingga Majalah Infobank memberikan penghargaan Golden Award. (bprsbmp.2014)

Perkembangan PT BPRS Buana Mitra Perwira yang terus mengalami kemajuan aktiva dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.2

Perkembangan aktiva PT BPRS Buana Mitra Perwira



Sumber: Laporan Publikasi 2012-2014 (OJK) diolah

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa PT BPRS Buana Mitra Perwira terus mengalami peningkatan aktiva. Pada tahun 2012 jumlah aktivenya yaitu 44.032.184.000 pada tahun 2013 meningkat menjadi 52.681.976.000 dan pada tahun berikutnya mengalami peningkatan aktiva menjadi 62.516.644.000. Agar PT BPRS Buana Mitra Perwira terus mengalami peningkatan dan bertahan dalam persaingan dengan perbankan yang lain maka dalam pengukuran kinerja harus menggunakan metode pengukuran yang modern. Salah satu alat yang bisa digunakan dalam pengukuran kinerja perbankan yaitu *Balanced Scorecard*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **ANALISIS PENILAIAN KINERJA**

ORGANISASI MENGGUNAKAN KONSEP *BALANCED SCORECARD* PADA PT BPRS BUANA MITRA PERWIRA .

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi kinerja PT BPRS Buana Mitra Perwira berdasarkan analisis konsep *Balanced Scorecard*?
2. Perspektif apa yang paling dominan dari keempat perspektif *Balanced Scorecard*?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis penilaian kinerja organisasi dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* PT BPR Syariah Buana Mitra Perwira.
- b. Untuk mengetahui perspektif dari *Balanced Scorecard* yang paling dominan pada PT BPRS Buana Mitra Perwira.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Penulis

Sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah dengan hasil nyata di lapangan.

- b. Bagi Akademis

Agar dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sebagai bahan sumbangan dari pemikiran-pemikiran tentang fungsi dan peran manajemen sumber daya manusia dikhususkan tentang penilaian kinerja organisasi dan konsep *balanced scorecard*.

c. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai catatan/koreksi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan dan kekurangan.

1.4. Sistematik Pembahasan

Sebagaimana karya ilmiah pada umumnya penyusunan skripsi diawali dengan pendahuluan. Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai pendahuluan dari skripsi yang terdiri dari sub bab antara lain latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan membahas sekilas terkait dengan penilaian kinerja bank menggunakan metode *BALANCED SCORECARD*

Kemudian agar pembahasan lebih mudah dipahami maka, dalam bab selanjutnya dideskripsikan secara umum terkait landasan teori yang relevan dengan topik penelitian penulis yaitu teori – teori yang berkaitan dengan pengukuran kinerja dan *balanced scorecard*.

Dalam bab ketiga dipaparkan mengenai penjelasan tentang jenis penelitian, data dan teknik pemerolehannya.

Sedangkan bab keempat memuat deskripsi obyek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam hasil temuan.

Terakhir dalam penelitian ini merupakan penutup yang berisikan tentang kesimpulan, implikasi dan saran. Dalam bab ini, tidak menutup kemungkinan untuk memberikan jawaban atas apa yang dipertanyakan dalam pokok masalah. Dalam bab ini juga peneliti akan memberikan saran-saran yang dapat berguna bagi pihak-pihak yang ingin memanfaatkan penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah disajikan pada bab-bab terdahulu, penilaian Kinerja dapat diukur dengan menggunakan empat perspektif yang selanjutnya dapat disimpulkan:

1) Perspektif Keuangan

Rasio keuangan yang digunakan adalah ROA dan BOPO. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPRS Buana Mitra Perwira dari tahun 2012 hingga tahun 2014 dapat mencapai cost effectiveness dan menghasilkan laba perusahaan yang optimal. Kinerja pada perspektif keuangan menunjukkan hasil yang cukup baik bahkan terus mengalami perkembangan yang baik.

2) Perspektif Pelanggan

Nasabah PT BPRS Buana Mitra Perwira merasa sangat puas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah yang mengindikasikan pelayanan terbaik bertujuan untuk mempertahankan loyalitas kepada nasabah serta meningkatkan pencapaian nasabah baru.

3) Prepektif Bisnis Internal

BPRS Buana Mitra Prwira mulai memperluas jaringan operasional dengan cara memperluas jaringan kantor, pengembangan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan layanan purna jual dan memberikan tambahan manfaat kepada para nasabah agar tetap mempunyai loyalitas terhadap PT Bank Jateng.

4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Hasil dari penelitian ini menunjukkan peningkatan yang mengindikasikan bahwa produktivitas karyawan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena dalam mengukur tingkat persentase pelatihan karyawan berhasil dilakukan BPRS Buana Mitra Perwira. Mengenai tingkat kepuasan karyawan menunjukkan nilai skor rata-rata keseluruhan 4.21. Angka tersebut menunjukkan hasil yang baik/puas.

Dari semua perspektif diketahui bahwa perspektif yang paling dominan adalah perspektif nasabah dimana kepuasan nasabah sangat memuaskan.

5.2. Keterbatasan

- 1) Hanya menggunakan tolak ukur ROA dan BOPO.
- 2) Susahnya mencari data karyawan dan nasabah.

5.3. Saran

Dari keterbatasan penelitian yang telah diungkapkan maka dapat diberikan saran-saran, yaitu sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan menggunakan tiga tolok ukur: ROA dan BOPO. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan pengukuran rasio keuangan yang lebih lengkap.

- 2) Bagi penelitian selanjutnya, pada perspektif non keuangan diharapkan dapat mengembangkan pengukuran diluar dari penelitian ini.
- 3) Bagi pihak PT BPRS Buana Mitra Perwira, diharapkan dapat terus mengembangkan sasaran strategis disesuaikan dengan prosedur dan kebijakan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchori, A., dkk. 2003. *Kajian Kinerja Industri BPRS di Indonesia*. Volume 5 No.4. Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan.
- Fitria, I. 2013. *Analisis Kinerja BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dengan Konsep Balanced Scorecard*. Skripsi
<http://www.bprsbmp.com/2014/03/pembukaan-kantor-bprs-buana-mitra.html>
- Ihyaul Ulum. 2012. *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irham Fahmi. 2010. *Manajemen kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. 1996. *Using The Balanced Scorecard as a Strategic Management System*. Harvard Business Review.
- Zudia Meirdania.2010. *Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard pada PT BANK Jateng*. Skripsi
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kusetya, M. 2000. *Balanced Scorecard Sebagai Suatu Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar*. Jurnal Akuntansi & Keuangan.
- Lasdi, Lodovicus, 2002. *Balanced Scorecard Sebagai Rerangka Pengukuran Kinerja Perusahaan Secara Komprehensif Dalam Lingkungan Bisnis Global*. Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi. Vol. 2, No. 2, Agustus.
- Mufqi Firaldi. 2013. *Analisis Pengaruh Jumlah Dana Pihak Ketiga, Non Performing Financing dan Tingkat Inflasi terhadap Total Pembiayaan yang diberikan oleh BPRS di Indonesia*.
- Sumar'in. (2012). *Konsep Kelembagaan Bank syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Karim ,Iswahyudi A.,(2005) *Prespektif Hukum Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset*.
- Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah, (2008). *Perbankan Syariah*. Jakarta: PKES Publishing,
- Nawawi, Hadari. 2006. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moh. Zuhri, (1993), *Terjemah Fiqh Empat Madzab*. Semarang: Asy-Syifa.

- Neely, A., et al. 2000. *Performance Measurement System Design: A Literature Review and research Agenda. International Journal of Operation & Production Management*. Vol.20 No.10. p. 1119-1145.
- Prabu, M. A. 2005. *Manajemen Sumber Daya Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruky, A. S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System). Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih kinerja Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siregar, & Saparuddin. 2008. *Performance Appraisal Pada BPRS*. Jurnal Manajemen Bisnis. Universitas Sumatera Utara.
- Soemarsono. 1999. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sukma, N. P., & Krisnadewi, K. A.. 2012. *Jurnal.Penilaian Berbasis Balanced Scorecard pada Bank Utama*.
- Suwardi Luis & Prima Birmo. 2013. *Step by Step In Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecards*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, F. 2000 *Strategi Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, H. 1997. *Riset Akuntansi: Panduan Lengkap untuk Membuat Skripsi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widianto, I. 2011. *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*. Jurnal
- Yuwono, dkk., 2002. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Jakarta: Gramedia.
- Zakaria, N. 2011. *Perancangan Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard dan Pembobotan KPI dengan Metode AHP (Studi Kasus Pada PT. Mushroo Factori Indonesia)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
- Zudia, M. 2010.. *Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Konsep Baanced Scorecard pada PT Bank Jateng Semarang*. Jurnal

Penelitian skripsi dengan judul

**“ANALISIS PENILAIAN KINERJA ORGANISASI DENGAN
MENGUNAKAN KONSEP BALANCED SCORECARD PADA PT BPRS
BUANA MITRA PERWIRA ”**

Assalamua'alaikum wr. Wb

Kepada Yth

Bapak/Ibu responden

Ditempat

Dalam rangka menyusun tugas skripsi dengan judul **“ANALISIS PENILAIAN KINERJA ORGANISASI DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP BALANCED SCORECARD PADA PT BPRS BUANA MITRA PERWIRA”** maka saya :

Nama : Putra Pamungkas

Status : Mahasiswa Program Sarjana (S1)

Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sunan Kali Jaga Yogyakarta.

Mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu sebagai mitra untuk mengisi angket yang tersedia. Peneliti berharap Bapak/Ibu bersedia menjawab pertanyaan yang telah disediakan.

Demikian permohonan kami sampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu mengisi angket ini, peneliti ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Hormat Saya

Putra Pamungkas

1. Identitas Nasabah

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- 17-20 tahun
 - 20-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - 41-50 tahun
 - Lebih dari 50 tahun
- Pekerjaan :
- PNS
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - Pedagang
- Penghasilan :
- Rp 1.000.000,-
 - Rp 1.100.000-Rp 2.500.000,-
 - Rp 2.600.000-Rp 4.000.000,-
 - Lebih dari Rp 4.000.000,-
- Lama kerja :
- 6 bulan- 1 tahun
 - 1-3 tahun
 - 2-5 tahun
 - Lebih dari 5 tahun

2. Petunjuk Pengisian

berikan tanda checklist \checkmark pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu berikan.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

N : Netral

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat tidak Setuju

1. Identitas Karyawan

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

- a. 17-20 tahun
- b. 20-30 tahun
- c. 31-40 tahun
- d. 41-50 tahun
- e. Lebih dari 50 tahun

Divisi :

- a. Marketing
- b. Teller
- c. Divisi lain

Penghasilan :

- a. Rp 1.000.000,-
- b. Rp 1.100.000-Rp 2.500.000,-
- c. Rp 2.600.000-Rp 4.000.000,-
- d. Lebih dari Rp 4.000.000,-

Lama kerja :

- a. 6 bulan-1 tahun
- b. 1-3 tahun
- c. 2-5 tahun
- d. Lebih dari 5 tahun

2. Petunjuk Pengisian

berikan tanda checklist \checkmark pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu berikan.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

N : Netral

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat tidak Setuju

PERNYATAAN KUSIONER NASABAH	S	SS	N	TS	STS
<p>A. Nilai Produk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk-produk di BPRS Buana Mitra Perwira sudah memberikan manfaat yang diharapkan nasabah. 2. Produk-produk yang ada di BPRS Buana Mitra telah memberikan kemudahan pada nasabah dalam mengelola dana nasabah. 3. Nasabah memerlukan produk baru di BPRS Buana Mitra Perwira. 4. Nasabah mendapat pemahaman tentang perbedaan antara produk BPRS Buana Mitra Perwira dengan produk BPRS lain atau Bank Syari'ah lain. 5. Nasabah mengetahui kegunaan produk di BPRS Buana Mitra Perwira. 					
<p>B. Nilai Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teller melaksanakan transaksi dengan cepat. 2. Customer Service memberi tanggapan dengan cepat untuk keluhan nasabah. 3. Customer Service menyampaikan kebutuhan nasabah dengan sangat jelas. 4. Fasilitas yang ada di kantor BPRS Buana Mitra Perwira telah memberikan kenyamanan nasabah. 5. Desain Interior BPRS Buana Mitra Perwira tertata rapi, sehingga mempermudah transaksi yang saya lakukan. 					
<p>C. Nilai Karyawan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan BPRS Buana Mitra Perwira menjelaskan dengan baik produk yang dibutuhkan nasabah. 2. Karyawan BPRS Buana Mitra Perwira menunjukkan sikap yang ramah pada nasabah. 3. Karyawan BPRS Buana Mitra Perwira dengan cepat menanggapi pertanyaan dari nasabah. 4. Karyawan BPRS Buana Mitra Perwira mempunyai pengetahuan yang cukup untuk melayani nasabah. 5. Karyawan BPRS Buana Mitra Perwira bisa dengan cepat mengakrabkan diri dengan nasabah sehingga nasabah merasa dekat dengan karyawan. 					

PERNYATAAN KUSIONER KARYAWAN	SS	S	N	TS	STS
<p>A. Kepuasan dengan kenaikan Jabatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya suka dengan acuan yang digunakan untuk kenaikan jabatan dalam perusahaan. 2. Kenaikan jabatan jarang terjadi dalam perusahaan. 3. Jika saya mengerjakan pekerjaan dengan baik, saya akan mendapatkan kedudukan yang lebih baik. 4. Saya puas dengan tingkat kemajuan saya. 					
<p>B. Kepuasan dengan rekan sekerja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teman-teman kerja saya memberikan dukungan yang cukup kepada saya. 2. Ketika saya meminta teman melakukan suatu pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut selesai. 3. Saya menikmati pekerjaan dengan teman-teman. 4. Teman-teman mampu bekerja dalam tim. 					
<p>C. Kepuasan dengan Atasan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan memberikan dukungan kepada saya dalam bekerja. 2. Atasan saya mempunyai motivasi kerja yang tinggi. 3. Atasan mau mendengarkan penjelasan dari saya. 4. Pimpinan memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang bagus. 					

Tabel...: Data Output Kuisoner Nasabah

	Jenis Kelamin	usia	Peke-rjaan	Pengha-silan	Lama	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	Total A	Total B	Total C	RATA-RATA
1	1	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4,4	4,6	4,4	4,466667
2	1	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4,8	4,6	4,8	4,733333
3	2	3	2	4	3	5	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4,4	4,2	5	4,533333
4	1	4	3	3	2	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4,4	4	4,133333
5	2	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	2	2	3	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4,8	4,4	4,8	4,666667
7	2	3	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4,8	4,6	4,8	4,733333
8	1	4	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4,8	4,6	4,6	4,666667
9	2	2	3	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4,8	4,8	4,8	4,8
10	1	3	2	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4,6	4,6	4,8	4,666667
11	2	3	2	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4,4	4,4	4,2	4,333333
12	2	4	3	3	1	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4,4	3,8	4,066667
13	1	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4,6	4	4,6	4,4
14	1	5	4	2	2	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,4	4,2	4,8	4,466667

Tabel...: Data Output Kuisoner Nasabah

15	2	4	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4,4	4,4	4,6	4,466667
16	2	3	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4,4	4	5	4,466667
17	2	4	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4,4	4,4	4,6	4,466667
18	1	3	2	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4,6	4,4	4	4,333333
19	2	5	2	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4,6	4,6	4,8	4,666667
20	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4,4	3,4	4	3,933333
21	2	3	2	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4,4	4,4	4,2	4,333333
22	2	4	3	3	1	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	4,4	3,8	4
23	1	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4,6	4	4,6	4,4
24	1	5	4	2	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,6	4,2	4,8	4,533333
25	2	4	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4,4	3,2	4,6	4,066667
26	2	3	2	2	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4,4	3,8	5	4,4
27	2	4	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4,4	4,4	4,6	4,466667
28	1	3	2	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4,6	4,4	4	4,333333
29	2	5	2	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4,6	4,6	4,8	4,666667

Tabel...: Data Output Kuisoner Nasabah

30	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4,4	3,4	4	3,933333
31	1	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4,6	4,6	4,4	4,533333
32	1	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4,8	4,6	4,8	4,733333
33	2	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,8	3,6	4	3,8
34	1	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,8	3,8	3,6	3,733333
35	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	2	2	2	3	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4,8	4,6	4,8	4,733333
37	2	3	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4,8	4,6	4,8	4,733333
38	1	4	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4,8	4,6	4,6	4,666667
39	2	2	3	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4,8	4,8	4,8	4,8
40	1	3	2	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3,6	3,4	3,6	3,533333
41	2	2	2	3	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4,8	4,6	4,8	4,733333
42	2	3	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4,8	4,6	4,8	4,733333
43	1	4	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4,8	4,6	4,6	4,666667
44	2	2	3	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4,8	4,8	4,8	4,8

Tabel...: Data Output Kuisoner Nasabah

45	1	3	2	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4,6	4,8	4,8	4,733333
46	2	3	2	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4,4	4,4	4,2	4,333333
47	2	4	3	3	1	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	4,4	3,8	4
48	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	1	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8	4	4	3,933333
50	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8	4	3,933333

TABEL DATA OUPUT KUSIONER KARYAWAN

NO	KELAMIN	USIA	DIVISI	PENGHASILAN	LAMA	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	Total	Rata-rata
1	1	2	1	2	1	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	49	4,083333
2	1	3	1	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	50	4,166667
3	1	3	1	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	52	4,333333
4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	51	4,25
5	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
6	1	2	1	2	1	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	47	3,916667
7	1	3	1	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	52	4,333333
8	1	3	1	2	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	50	4,166667
9	2	2	2	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	51	4,25
10	1	2	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	55	4,583333
11	1	3	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	4,583333
12	1	3	1	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	52	4,333333
13	1	3	1	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	2	3	4	4	50	4,166667
14	1	3	1	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	54	4,5

TABEL DATA OUPUT KUSIONER KARYAWAN

30	1	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	47	3,916667
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

Tabel...: Data Output kousioner Karyawan

Lampiran 2:

CURRICULUM VITAE

Putra Pamungkas

(Purbalingga, 21 Agustus 1993)

Tamansari , RT. 02/15, Karangmoncol, Purbalingga, Jawa
Tengah

Putrapamungkas60@gmail.com

085727775917



PENDIDIKAN FORMAL

2012-SEKARANG	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah
2009-2012	SMAN 1 Bobotsari
2006-2009	SMPN 1 Karangmoncol
2000-2006	SD Negeri 2 Tajuk

PENGALAMAN ORGANISASI

2016-sekarang	Ketua Umum Karang Taruna Bantarwaru
2015-2016	Pembina LIMAPUSAKA
2013-2014	Ketua Umum LIMAPUSAKA (Lingkar mahasiswa purbalingga UIN SUKA)

KEAHLIAN DAN MINAT

- *Public Speaking*
- Mahir dalam mengoperasikan semua aplikasi dasar komputer
- Tertarik pada isu-isu mengenai manajemen organisasi
- Memiliki minat dalam dunia fiksi
- Mampu berbahasa asing, terutama bahasa Inggris