

**PENGUKURAN KINERJA PERBANKAN SYARIAH BAGIAN  
MARKETING DENGAN *BALANCED SCORECARD***

( Studi kasus pada Divisi Marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang  
Yogyakarta )



**UIJ**  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

Oleh:

**R. Eko Cahyo Prasetyo**

**NIM. 13820127**

Pembimbing:

**Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag.**

NIP. 19670518 199703 1 003

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

**2018**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdr R. Eko Cahyo Prasetyo

Kepada.

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : R. Eko Cahyo Prasetyo  
NIM : 13820127  
Judul Skripsi : **Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Bagian Marketing Dengan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Divisi Marketing BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 7 Jumadil Akhir 1439 H  
23 Februari 2018 M  
Pembimbing

**Dr. H. Syaifiq M. Hanafi, M.Ag**  
**NIP. 19670518 199703 1 003**



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FM-UINSK-BM-05-03/RO

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: B-1038/Un.02/DEB/PP.05.3/04/2018

Skripsi/tugas akhir dengan judul:

**“Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Bagian Marketing Dengan Balanced Scorecard (Studi kasus pada divisi marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Raden Eko Cahyo Prasetyo  
NIM : 13820127  
Telah dimunaqasyahkan pada : 05 Maret 2018  
Nilai Munaqasyah : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH:**

**Ketua Sidang**

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

Penguji I

**Sunaryati, SE., M.Si.**  
NIP. 19751111 200212 2 002

Penguji II

**Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I**  
NIP. 19910919 201503 2 008

Yogyakarta, 11 April 2018

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dekan,



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



**SURAT PERNYATAAN**  
*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : R. Eko Cahyo Prasetyo

NIM : 13820127

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Bagian Marketing Dengan *Balanced Scorecard*”** 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.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu*

Yogyakarta, 11 Jumadil Akhir 1439 H  
27 Februari 2018 M

Penyusun



R. Eko Cahyo Prasetyo  
NIM. 13820127

**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

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

Nama : R. Eko Cahyo Prasetyo  
NIM : 13820127  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

demikian 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:

**“Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Bagian Marketing Dengan *Balanced Scorecard*”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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 26 Februari 2018

Yang Menyatakan,



(R. Eko Cahyo Prasetyo)

## HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang  
Melainkan sesuai dengan kesanggupannya”  
(Al-Baqarah:286)

“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain”  
(HR. Ahmad Tabrani)

“Tuhan tidak meuntut kita untuk sukses.  
Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti”  
(Emha Ainun Najib)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT dan Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Orang Tua saya R. Tri Cahyono dan Siti Munawaroh, terimakasih selama ini telah memberikan support baik materiil dan non materiil kepada saya setiap waktu.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada adik saya R. Rachmad Cahyo Santoso yang memberikan masukan atas skripsi saya. Dan terakhir untuk Isnawati

Nurchayani adik terkecil yang selalu memberikan senyum yang menumbuhkan

cinta kasih

Untuk keluarga besar yang selalu memberikan doa dan semangat

Keluarga besar mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2013

Beserta almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

## 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	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef



ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	W
ها	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

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

### C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* 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>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fathah	Ditulis	A
---	--------	---------	---

◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسي	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

### F. Vokal Lengkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

### 3. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### 4. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyaz</i>

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

السَّمَاء	Ditulis	as-Sama'
الشَّمْس	Ditulis	asy-Syams

#### 5. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *rabbal'alam*, segala puji bagi Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta Karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya shalawat serta salam selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu penulis nantikan syafaatnya di hari akhir nanti. Setelah melalui proses yang cukup panjang alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kata sempurna.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Unibersitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan selaku Pembimbing Skripsi Penulis.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
4. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi pengetahuan dan wawasan bagi penulis selama menempuh pendidikan.
5. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Program Studi perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Orang tua tercinta, Bapak R. Tri Cahyono dan Ibu Siti Munawaroh serta kedua adik R. Rachmad Cahyo Santoso dan Isnawati Nur Cahyani untuk segala dukungannya selama ini, bak materi, moral, nasihat dan doa, sehingga penuis dapat mnyelesaikan skripsi atu tugas akhir ini dengan baik



7. Keluarga Besar Soemarno yang telah memberikan dukungan, arahan serta nasehat kepada penulis sehingga mempermudah penulis dalam menyelesaikan Skripsi atau tugas akhir ini dengan baik.
8. Teman dan sahabat-sahabat saya Roggo Suryo Gumelar, Rafiqi Navyrul Fahmi, Silma R. Alfafa dan Iin Nurmalia yang telah memberikan motivasi dan pendampingan selama ini.
9. Seluruh teman-teman Prodi Perbankan Syariah yang telah saling berbagi dan saling membantu dalam perkuliahan hingga kelulusan ini.
10. Teman-teman KKN angkatan 90 Kelompok 96, Laila, Rizky, Danang, Desi, Parhan, Makruf, Nufita, Desty, dan Tyas yang selalu memberikan motivasi, arahan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta semua yang telah mendukung saya tanpa bisa saya ucapkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan Karunia-Nya serta semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal ‘Alamin

Yogyakarta, Februari 2018

Penulis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
R. Eko Cahyo Prasetyo  
NIM. 13820127

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN LITERASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Manfaat Penelitian .....	6
D. Sistematika Pembahasan .....	7

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori.....	12
1. Kinerja.....	12
2. Marketing .....	16
3. Perbankan Syariah.....	20
4. <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sample .....	33
C. Teknik Sampling .....	34
D. Metode Pengumpulan Data .....	35
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Alat Analisis.....	39
1. Perspektif Keuangan .....	39
2. Perspektif Nasabah.....	39
3. Perspektif Bisnis Internal .....	40
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
B. Analisis Driskriptif Responden .....	42
1. Nasabah.....	42
2. Karyawan Divisi Marketing.....	44
C. Uji Instrumen Data.....	47
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Realibilitas .....	48
D. Analisis Data .....	52
1. Perspektif keuangan .....	52

2. Perspektif Nasabah.....	55
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	58
4. Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran .....	59
E. Hasil Pengukuran Kinerja .....	63
1. Perspektif Keuangan .....	63
2. Perspektif Nasabah.....	66
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	69
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>i</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	32
Gambar 4.1 Keterkaitan Antar Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Sample .....	34
Tabel 3.2 Variabel Perspektif Nasabah.....	37
Tabel 3.3 Variabel Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran.....	38
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	44
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	46
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	51
Tabel 4.8 Pencapaian Dana Pihak Ketiga .....	52
Tabel 4.8 Pencapaian Pembiayaan Konsumen.....	54
Tabel 4.9 Skala Penilaian Kriteria .....	55
Tabel 4.10 Rekapitulasi Data Kuisisioner Nasabah Terhadap Kehandalan ..	56
Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Kuisisioner Nasabah Terhadap Kelancaran ...	56
Tabel 4.12 Rekapitulasi Data Kuisisioner Nasabah Terhadap Sikap .....	57
Tabel 4.13 Rekapitulasi Data Kuisisioner Nasabah Total	
Kepuasan Responden .....	58
Tabel 4.14 Skala Penilaian Kriteria .....	60
Tabel 4.15 Rekapitulasi Data Kuisisioner Karyawan Terhadap Gaji.....	60
Tabel 4.16 Rekapitulasi Data Kuisisioner Karyawan Terhadap Rekan Kerja	61

Tabel 4.17 Rekapitulasi Data Kuisisioner Karyawan Terhadap Atasan.....	61
Tabel 4.18 Rekapitulasi Data Kuisisioner Karyawan Terhadap Pekerjaan Sendiri.....	62
Tabel 4.19 Rekapitulasi Data Kuisisioner Karyawan Total Kepuasan Responden .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Curriculum Vitae.....	i
Angket penelitian Perspektif nasabah .....	iii
Angket penelitian pembelajaran dan pertumbuhan.....	viii
Daftar pertanyaan wawancara Perspektif bisnis internal .....	xii
Hasil angket nasabah.....	xiii
Hasil angket karyawan .....	xvi
Uji validitas angket nasabah kehandalan x1 .....	xvii
Uji reabilitas angket nasabah kehandalan x1 .....	xviii
Uji validitas angket nasabah kenacaran x2 .....	xix
Uji reabilitas angket nasabah kelancaran x2 .....	xx
Uji validitas angket nasabah sikap x3 .....	xxi
Uji reabilitas angket nasabah sikap x3 .....	xxii
Uji validitas angket karyawan gaji x1 .....	xxiii
Uji reabilitas angket karyawan gaji x1 .....	xxiv
Uji validitas angket karyawan rekan x2 .....	xxv
Uji reabilitas angket karyawan rekan x2.....	xxvi
Uji validitas angket karyawan atasan x3.....	xxvii
Uji reabilitas angket karyawan atasa x3.....	xxviii
Uji validitas angket karyawan pekerjaan sendiri x4 .....	xxix
Uji reabilitas angket karyawan pekerjaan sendiri x4 .....	xxx
Dokumentasi kegiatan.....	xxxii



## ABSTRAK

Pengukuran kinerja adalah sebuah metode yang digunakan oleh seorang manajer dalam perusahaan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat prestasi. *Balanced Scorecard* adalah salah satu metode dalam mengukur kinerja, selain mempertimbangkan faktor keuangan juga mempertimbangkan faktor non keuangan. Objek pengukuran kinerja pada penelitian ini adalah Divisi Marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dengan mempertimbangkan 4 Perspektif, yaitu: Perspektif keuangan, Perspektif nasabah, Perspektif proses bisnis internal dan Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Divisi Marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta sudah baik dengan hasil : Perspektif keuangan, selalu mencapai target setiap tahun dari tahun 2015-2017. Perspektif nasabah, dinilai baik dengan skor akhir 179,33. Perspektif bisnis internal, dinilai baik karena divisi marketing aktif dalam pembuatan inovasi produk, pendalaman terhadap kebutuhan nasabah dapat dicapai. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan skor akhir 26 yang dinilai baik.

**Kata Kunci:** Kinerja, *Balanced Scorecard*, Marketing, BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.



## ABSTARCT

*Performance measurment is a method used by a manager in a company to obtain information about achievement levels. Balanced Scorecard is one method in measuring performance, in addition to considering the financial factors as well as non financial factors. The object of performance measurement in this research is marketing division of BNI Syariah Branch Yogyakarta by considering 4 prespektive, those are: financial prespektive, costomer prespektive, internal business prespektive, and also growth and learning prespektive.*

*This research shows that the performance of Marketing Division of BNI Branch Yogyakarta is good, the result sows that: financial prespektive, marketing division always reach the target every year from 2015-2017. The Costomor prespektive, tated well with the final score is 179.33. internal business prespektive, considered good because the active marketing division in making product innovation, deeping of the needs of costumers. The growth and learning perspektive with a final core of 26 is considered good.*

**Keyword:** *Performance, Balanced Scorecard, Marketing, BNI Syariah Branch Yogyakarta*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Jika sebelum tahun 1991 masyarakat hanya mengenal perbankan dengan sistem konvensional yang diacu dari dunia perbankan barat, maka mulai tahun 1991 sistem Syariah mulai hadir di Indonesia bersama berdirinya Bank Muamalat. Pada hari ini sistem Syariah sudah tidak lagi menjadi sistem yang tabu, sebagian besar masyarakat sudah mengetahui bagaimana sistem syariah ini berjalan. Pada dua dekade terakhir ini, sistem syariah pada perbankan naik dengan signifikan. Hal ini terbukti dari banyaknya perbankan syariah yang mulai didirikan oleh perbankan yang lain. Baik bank milik Negara atau bank swasta. Sebut saja bank milik Negara yang kini memiliki perbankan syariahnya, seperti BNI Syariah, BRISyariah dan BSM. Lalu bank swasta pun kini memiliki cabang syariahnya, seperti BCA Syariah, Mega Syariah, BTN Syariah, dan Bank Muamalat yang merupakan pelopor penggunaan sistem Syariah.

Bank BNI Syariah adalah salah satu lembaga perbankan di Indonesia yang memiliki kualitas sangat baik di kalangan dunia perbankan syariah. Pada tahun 2016 BNI Syariah meraih penghargaan diantaranya Bank dengan predikat sangat bagus tahun buku 2015 kategori asset 10 < 25 Triliun dan predikat sangat bagus periode 5 tahun berturut-turut kategori perbankan syariah dari 69 bank yang masuk dalam kategori sangat bagus.

Penilaian didasari pada berbagai aspek diantaranya asset, permodalan, kualitas asset, rentabilitas, likuiditas dan efisiensi.<sup>1</sup>

Pertumbuhan bank syariah baru-baru ini menunjukkan bahwa persaingan di dunia perbankan saat ini semakin tinggi. Adanya persaingan yang ketat antar perbankan, menuntut suatu bank untuk memikirkan cara agar dapat mengembangkan potensi yang dimiliki bank secara optimal dan membantu bank tersebut menjadi bank terdepan, yang memiliki keunggulan bersaing. (Zahra, 2011:14)

Keunggulan dalam bersaing inilah yang membantu sebuah bank mencapai titik tertentu dari pada bank yang lain. Penggunaan teknologi yang maju, pengoptimalan dalam mengelola sumber daya, monitoring dan melakukan pengukuran kinerja dalam periode tertentu, dapat membantu sebuah bank menjaga kualitasnya dan meningkatkan kinerja perbankan tersebut.

Setiap bagian dari bank merupakan hal yang penting baik segmen bisnis maupun segmen operasional. Dimana segmen bisnis bertugas untuk menjalankan kegiatan bisnis dari sebuah bank. Baik dari mencari nasabah oleh Marketing, penegalan produk bank oleh CS, analisis kredit oleh AO ataupun tugas dan bagian yang lainnya. Sedangkan bagian operasional memiliki tugas untuk kelancaran kegiatan operasional bank setiap hari.

Marketing merupakan posisi yang vital didalam dunia perbankan. Karena dianggap sebagai ujung tombak daripada kegiatan bisnis dalam

---

<sup>1</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) diakses tanggal 30 September 2017 pukul 19:23 WIB

bank. Dengan bagian marketing yang baik kinerjanya, maka bank memiliki kemampuan yang lebih dalam mencapai target yang ditentukan. Oleh karena itu, posisi marketing merupakan salah satu posisi yang sangat menentukan keberhasilan sebuah bank.

Pengukuran kinerja merupakan faktor yang penting di setiap perusahaan. Pengukuran tersebut dapat menilai keberhasilan dari sebuah perusahaan selama ini, dan membantu bagi manajer untuk memperbaiki kekurangan yang terdeteksi dari pengukuran tersebut. Pengukuran kinerja perusahaan secara tradisional selalu menggunakan tolak ukur *Financial* yang dicapai perusahaan tersebut. Apabila perusahaan mendapatkan laba yang tinggi, maka dapat dinilai bahwa manajer telah berhasil dengan baik. Dan manajer pun akan mendapat *Reward* yang telah dijanjikan. Oleh karena itu banyak sekali *fraud* yang terjadi dikarenakan pengejaran target yang ditentukan sebelumnya.

Oleh karena itu pengukuran dari sudut pandang *financial* saja tidaklah cukup untuk menggambarkan keadaan dalam perusahaan yang sebenarnya. Perlu alat ukur yang dapat mencakup berbagai sektor dalam perusahaan guna mengetahui kinerja yang sesungguhnya dari perusahaan tersebut. Akuntansi manajemen sebagai penyedia informasi bagi pihak internal perusahaan mengembangkan suatu alat analisis pengukuran kinerja yang disebut *Balanced Scorecard*. Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Sekali digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam

perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun *reward* yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan untuk mengevaluasi kinerja pada periode lalu. (Fitri, 2013:3)

Pada dasarnya, *Balance Scorecard* tidak hanya menggunakan bagian *Financial* saja untuk mengukur kinerja sebuah bank, melainkan menggunakan empat perspektif, yaitu Perspektif Keuangan, Perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga mampu mengetahui bidang-bidang yang perlu diperbaiki. Salah satu bidang yang dapat dinilai dengan *Balanced Scorecard* adalah Bidang Pemasaran (Marketing), dimana pada bidang Marketing ini merupakan bagian penting dari sebuah bank untuk tetap bekerja. Sedikit banyaknya bank mendapat penghasilan pada periode itu sangat terpengaruhi oleh bagian Marketing. Dan marketing pula sebagai ujung tombak dari sebuah perusahaan karena ia yang mencari dan berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Maka dari itu Penulis tertarik untuk mengambil judul **PENGUKURAN KINERJA MARKETING PERBANKAN SYARIAH DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD*** (*Studi Kasus Pada BNI Syariah Bagian Marketing*)

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mengetahui tujuan dari bagian marketing perusahaan tercapai, maka harus diketahui kinerja dari bagian itu. Biasanya perusahaan mengukur kinerja bagian marketing dari segi perspektif keuangan saja yaitu

menggunakan target dari karyawan bagian marketing tersebut tercapai atau tidak. Padahal jika menggunakan perspektif keuangan saja untuk mengukur kinerja Bagian Marketing, belum bisa sepenuhnya menjadi tolak ukur yang pas karena mengabaikan aspek lain yang ikut mempengaruhi. Kaplan dan Norton memperkenalkan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur yang bisa menampung aspek lain itu, antara lain Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran.

Dari uraian diatas dapat dirumuskan masalah yaitu Bagaimana Kinerja Bagian Marketing Bank BNI Syariah jika Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, perspektif nasabah, perspektif internal bisnis serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui kinerja bagian marketing dari perspektif keuangan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
- b. Mengetahui kinerja bagian marketing dari perspektif nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
- c. Mengetahui kinerja bagian marketing dari perspektif internal bisnis Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
- d. Mengetahui kinerja bagian marketing dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.



## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, diantaranya sebagai berikut:

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana pembelajaran terhadap pengetahuan pada fenomena-fenomena yang terjadi khususnya pada bahasan *Balanced Scorecard*.

### b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan sumbangan penelitian selanjutnya dan sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama dalam bidang *Balanced Scorecard*

### c. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan yang dapat digunakan pihak manajemen organisasi dalam Penilaian kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard*

### d. Bagi BNI Syariah

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan bagian marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasa adalah urutan logis mengenai hubungan antara suatu bab dengan bab lain, dan antara sub-bab satu degan sub-bab yang lain. adapun sistematika pembahasan pada skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab sebagai berikut:

Bab I Pedahuluan. Pada Bab I Pendahuluan akan diuraikan megenai latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Pada bab ini dijelaskan tentang telaah pustaka, keragka teori berkaitan dengan kinerja, marketing, sejarah perbankan syariah, dan mengenai *Balanced Scorecard*.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini memberikan penjelasan secara detail mengenai jenis penelitian, populasi dan sample, teknik sampling, metode pengumpulan data, intrumen penelitian dan alat analisis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab IV ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis diskriptif responden, uji instrumen data, analisis data, dan hasil pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard*.

Bab V Penutup. Adalah bab terakhir dari skripsi ini yang berisikan kesimpulan dan saran dari penulis.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Prespektif Keuangan**

Pengukuran Prespektif Keuangan menggunakan pencapaian target yang ditetapkan untuk Divisi Marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta secara pertahun. Dari tahun 2015, 2016 dan 2017. Dari ketiga tahun tersebut, Divisi Marketing selalu bisa mencapai targetnya bahkan melebihi. Di tahun 2015, divisi marketing mencapai 114,28% untuk target Dana Pihak Ketiga, dan 100,57% untuk Pembiayaan konsumen, pada tahun 2016, divisi marketing mencapai 139,89% untuk target dana pihak ketiga, dan 126,96% untuk Pembiayaan Konsumen, dan terakhir untuk tahun 2017 pencapaian divisi marketing untuk dana pihak ketiga sebesar 100,44% dan untuk pembiayaan konsumen mencapai 103,58% dari target yang ditetapkan sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja divisi marketing dilihat dari prespektif keuangan sudah baik.

##### **2. Prespektif nasabah**

Hasil dari kuisioner dalam penelitian yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta terhadap responden yang merupakan nasabah, secara keseluruhan merasa puas dengan kinerja divisi marketing dalam melayani nasabah, baik dari kehandala

marketernya, kelacaran dalam pengajuan akad atau prosesnya, dan sikap dari karyawan divisi marketing itu sendiri. Rata-rata skor akhir mendapatkan point 179,33. Dengan rentang skala dari 59 – 236, dan skala 147,51 – 191,75 berkriteria Puas. Dengan ini dapat dikatakan bahwa kinerja divisi marketing dari prespektif nasabah sudah baik.

### 3. Prespektif Bisnis Internal

Hasil wawancara dengan *Salaes Head* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yaitu Bu Sugiyati, SE, menjelaskan bahwa Divisi Marketing memberikan aspek positif bagi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dalam segi produk, inovasi maupun pelayanan kepada nasabah lama maupun baru dengan baik. Adanya masukan dari divisi marketing terhadap produk-produk baru ke Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta meunjukkan bahwa Karyawan divisi marketing memperhatikan aspirasi dari nasabah. Adapun pelayanan yang dilakukan divisi marketing dinilai baik karena selaras dengan hasil dari prespektif nasabah yang merasa puas dengan kinerja divisi marketing.

### 4. Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Hasil kuisioner keseluruhan untuk karyawan divisi marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta merasa puas dengan rata-rata skor akhir 26 dari skala 9 – 36. Dimana Dimana antara point 22,51 – 29,25 berkriteria Puas. Skor terendah ditempati oleh variabel atasan

yang mendapat point 25,25. Walaupun sudah masuk dalam kriteria puas, tapi alangkah baiknya diberikan perhatian lebih untuk variabel ini agar karyawan divisi marketing dapat lebih banyak menerima manfaat dari atasan baik motivasi kerja, komunikasi ataupun nasehat yang membangun kinerja mejadi lebih baik

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peeliti sebagai berikut:

### **1. Prespektif Keuangan**

Dari sisi pembiayaan kosumen mungkin bisa ditingkatkan lagi dari tahun ke tahun. Dengan pembiayaan yang meingkat maka peyaluran dana juga menigkat sehigga pedapatan bank juga meingkat. Utuk penelitian selajutya alangkah lebih baik meggukaan variabel yang berbeda agar dapat megetahui kinerja keuangan dari sisi yang lain.

### **2. Prespektif Nasabah**

Dalam proses kelancaran pengajuan akad mungkin bisa dijelaskan kepada nasabah megeai standard waktu pegajuan akad hingga keputusan. Dikareakan variabel kelancaran medapatkan skor terkecil daripada variabel lain.

### 3. Prespektif Bisnis Interel

Divisi marketing Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta tetap perlu meingkatkan pangasa pasar baru lagi baik dari segi produk pembiayaan maupun tabungan, dengan akad yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

### 4. Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Adapun dalam peingkatan profesionalitas divisi marketing, atasan perlu untuk lebih dekat dengan karyawan divisi marketing, karena variable atasan menempati skor terendah, dengan adanya kedekatan baik secara formal maupun secara emosional, maka akan menimbulkan kenyamanan bekerja dan meningkatkan produktifitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu, Swastha DH Dan T Hani Handoko. 1982. *“Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen”*. Yogyakarta: Liberty
- Fitri, Rizkiani Nur. 2013. *“Analisis Efektivitas Implementasi Konsep Balanced Scorecard (BSC) Pada Bank BPD DIY Syariah”*. Skripsi Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Halim, Abdul. 2003. *“Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Revisi”*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN
- Ismail, 2013. *“Perbankan Syariah”*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Istijanti. 2005. *“Aplikasi Praktis Riset Pemasaran.”* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kaplan Robert S, and David P. Norton. 2000. *“Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi”*, Terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Luis, Suwardi & Prima A. Biromo. 2013. *“Step By Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecards”*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Moehariono. 2012. *“Pengukuran Kinerja Berbasis kompetensi”*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Mulyadi, 2005. *“Akuntansi manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa”*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_, 2005. *“Alteratif Pemacua Kienrja Personel Balanced Scorecard”*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Pamungkas, dewi Ratna. 2013. *“Analisis Pengukuran Kinerja Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta Dengan Metode Balance Scorecard”*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.



Republik Indonesia, UU. Nomer 10 tahu 1998 Tetang Perbankan.

Sarwoo, Joathan & Tutty Martadiredja. 2008. *“Riset Bisis (untuk Pegambilan Keputusan)”*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFEST

Sugiono, 2003. *“Metode Penelitian Bisnis”*, Bandung: Alfabeta

Suliyanto. 2006. *“Metode Riset Bisnis”*. Yogyakarta: C.V ANDI OSET

Swastha, Bashu,. Dan T Hani Handoko. 1982. *“Manajeme Pemasaran”*. Yogyakarta: Liberty.

Syaikh Akhmad Syakir. 2014. *“Tafsir Ibnu Katsir”* Jilid 1. Jakarta: Darus Sunnah

Umar, Husei. 2013. *“Metode Peelitian untuk Skripsi dan Tesis”*. Jakarta: Rajawali Pers

Zahra, Muflikha. 2011. *“Analisis Balanced Scorecard Sebagai Upaya Pengukuran Kinerja Bank BRI Syariah”*. Skripsi Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## LAMPIRAN

### Curriculum Vitae

#### DATA PERSONAL

Nama : R. Eko Cahyo Prasetyo

Tempat / Tgl Lahir : Yogyakarta / 30 November 1994

Alamat : Genitemrt 007 / Rw 017 Sidoagung, Godean, Sleman,  
DI. Yogyakarta

Agama : Islam

Tinggi Badan : 174

Berat Badan : 90

Handphone : 087839440646

Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Jurusan : Perbankan Syariah

Angkatan : 2013

IPK : 3,32

Email : ekocahpras94@gmail.com

Motto : Satu Langkah Selalu Lebih Baik Lagi



#### PENDIDIKAN FORMAL

2013 : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
(Jurusan Perbankan Syariah)

2010 – 2013 : SMK N 2 Yogyakarta (Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan)

2007 – 2010 : SMP N 2 Godean

2001 – 2007 : SD Muhammadiyah Sangonan III

### **KOMUNITAS dan ORGANISASI**

Generasi Baru Indonesia 2013 - Sekarang

Ortebo (Organisasi Tegal Bondalem) 2012 – Sekarang

### **PENGALAMAN KEGIATAN**

- Ketua Organisasi Pemuda Tegal Bondalem (ORTEBO) Jabatan 2015 – 2017
- Ketua Kelompok 096 KKN UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2016
- Ketua 2 Organisasi Kerohanian Islam KARISMA SMK N 2 YOGYAKARTA jabatan 2012

### **PENGALAMAN PEKERJAAN**

- Admin di Jogja Online (2014 – 2016)
- Owner di KEDAI KOENO (2016 – 2017)
- Owner TRICK COMPUTER ( 2012-Sekarang)
- Fasilitator ICT UIN SUNAN KALIJAGA (2016-2017)
- Relawan Ramadhan Dompot Dhuafa Yogyakarta (2017)
- Mahasiswa Magang Divisi Jarigan PTIPD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2017)

## PENGISIAN ANGKET PENELITIAN

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia, rahmat, dan hidayahnya. Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Ditengah kesibukan bapak/ibu sekalian kami memohon pada bapak/ibu untuk mengisi angket yang tersedia dengan kepentingan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir atas nama R. Eko Cahyo Prasetyo Jurusan Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul skripsi “Pengukuran Kinerja Marketing Perbankan Syariah Dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada BNI Syariah Bagian Marketing)”.

Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu sendiri semata-mata dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau permasalahan penelitian yang tersebut diatas. Jawaban dari angket ini akan kami jaga kerahasiaannya sesuai dengan kaidah ilmiah dan sama sekali tidak memberikan dampak negatif terhadap Bapak/Ibu.

Atas kerja sama dan ketersediaan mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT membalas sebaik-baiknya atas budi baik yang bapak/Ibu berikan. Amin.

*Wassalamu'alaikum, wr.wb.*

Yogyakarta, Desember 2017

Peneliti

R. Eko Cahyo Prasetyo

### Petunjuk Pengisian Angket

Cara menjawab pertanyaan/ Pernyataan dalam angket ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk pertanyaan/ pernyataan yang telah diberikan alternatif pilihan, maka Bapak/Ibu/Sdr kami mohon untuk memberikan tanda **cek list (√)**, pada jawaban yang sesuai. Adapun keterangan alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

2. Kami mohon dengan sangat kepada responden untuk menjawab pertanyaan dengan jujur.

### Data Umum Responden

1. Nama Responden : .....
2. Umur : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....
5. Alamat : .....

<b>PERTANYAAN/PERNYATAAN KUISIONER NASABAH</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1. Karyawan bagian marketing BNI Syariah KC Yogyakarta memberikan Penjelasan yang jelas terkait produk-produk Bank BNI Syariah				
2. Karyawan bagian marketing BNI Syariah KC Yogyakarta memiliki pengetahuan atas akad daripada produk BNI Syariah yang di inginkan nasabah				
3. Karyawan bagian marketing BNI Syariah KC Yogyakarta dapat menumbuhkan keyakinan terhadap sistem syariah yang diterapkan dengan baik				
4. Karyawan bagian marketing BNI Syariah KC Yogyakarta mampu memberikan solusi dan pilihan produk terhadap kebutuhan nasabah				
5. Karyawan bagian marketing BNI Syariah KC Yogyakarta dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan baik				
6. Karyawan bagian marketing BNI Syariah KC Yogyakarta dapat menciptakan suasana yang kondusif dalam melakukan percakapan				
7. Karyawan bagian marketing BNI Syariah KC Yogyakarta				

sulit dihubungi oleh nasabah				
8. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta cekatan dalam menanggapi pengajuan akad				
9. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta berpenampilan menarik				
10. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta dapat memberikan gambaran akad ketika proses akad				
11. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta memberi kabar perkembangan atas pengajuan akad yang dilakukan nasabah secara baik				
12. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta bersikap sopan dan santun				
13. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi sehingga membuat nasabah menjadi nyaman ketika berbincang.				
14. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta memiliki kemampuan dalam berkomunikasi baik verbal maupun non-verbal.				
15. Karyawan bagian markering BNI Syariah KC Yogyakarta				



dapat memahami kondisi dan keadaan nasabah sehingga bisa memberikan saran dalam akad yang dipilih.				
--	--	--	--	--



## PENGISIAN ANGKET PENELITIAN

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia, rahmat, dan hidayahnya. Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Ditengah kesibukan bapak/ibu sekalian kami memohon pada bapak/ibu untuk mengisi angket yang tersedia dengan kepentingan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir atas nama R. Eko Cahyo Prasetyo Jurusan Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul skripsi “Pengukuran Kinerja Marketing Perbankan Syariah Dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada BNI Syariah Bagian Marketing)”.

Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu sendiri semata-mata dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau permasalahan penelitian yang tersebut diatas. Jawaban dari angket ini akan kami jaga kerahasiaannya sesuai dengan kaidah ilmiah dan sama sekali tidak memberikan dampak negatif terhadap Bapak/Ibu.

Atas kerja sama dan ketersediaan mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT membalas sebaik-baiknya atas budi baik yang bapak/Ibu berikan. Amin.

*Wassalamu'alaikum, wr.wb.*

Yogyakarta, Desember 2017

Peneliti

R. Eko Cahyo Prasetyo

### Petunjuk Pengisian Angket

Cara menjawab pertanyaan/pernyataan dalam angket ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk pertanyaan/pernyataan yang telah diberikan alternatif pilihan, maka Bapak/Ibu/Sdr kami mohon untuk memberikan tanda **cek list** (✓), pada jawaban yang sesuai. Adapun keterangan alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

2. Kami mohon dengan sangat kepada responden untuk menjawab pertanyaan dengan jujur.

### Data Umum Responden

1. Nama Responden : .....
2. Umur : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....
5. Alamat : .....

<b>PERTANYAAN/PERNYATAAN KUISIONER KARYAWAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1. Perusahaan memberikan gaji yang mencukupi sesuai dengan tanggung jawab saya				
2. Bonus dan gaji diberikan tepat waktu.				
3. Perusahaan memberikan gaji lebih baik dari pada perusahaan lainnya.				
4. Tunjangan yang saya terima cukup banyak.				
5. Teman-teman kerja saya memberikan dukungan yang cukup kepada saya				
6. Ketika saya meminta teman kerja saya melakukan pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut selesai..				
7. Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini.				
8. Saya bekerja dengan teman-teman yang cukup bertanggung jawab.				
9. Para atasan memberikan kepada saya dukungan dalam bekerja.				
10. Para atasan saya mempunyai motivasi kerja yang tinggi.				

11. Para atasan saya sering sharing ilmu tentang pekerjaan				
12. Manajemen memperlakukan saya dengan jujur.				
13. Pekerjaan saya sangat menarik.				
14. Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya.				
15. Saya suka dengan pekerjaan saya.				
16. Saya merasa puas dengan pekerjaan saya				



## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

### **PRESPEKTIF BISNIS INTERNAL DEGAN SALES HEAD**

#### **BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

1. Bagaimana marketing sebagai konsultan kebutuhan Nasabah?
2. Apakah marketing memberikan kepada nasabah atas akad yang sekiranya cocok degan keadaan Nasabah?
3. Bagaimana peyampaian akad kepada nasabah?
4. Berapa lama pegajuan akad/produk disetujui?
5. Adakah akad / produk yang dipelopori oleh Divisi Marketing?



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### HASIL ANGKET NASABAH

No. Responde	Kehandalan X1					Kelancaran X2					Sikap X3					TOTAL
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	48
2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	46
3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	33
4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
5	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	38
6	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
7	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
8	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	41
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	45
11	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	49
12	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	56
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46
14	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	47
15	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	46
16	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	53
17	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	43
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44



22	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	46
23	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3		3	3	3	3	40
24	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	46
25	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	46
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	45
27	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
28	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	55
29	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	48
30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
32	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
33	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
34	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	53
35	3	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	4	3	3	3	45
36	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	40
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
38	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	50
39	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	44
40	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	39
41	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	52
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	46
44	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
45	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	49
46	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	48

47	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	48
48	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	49
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	47
50	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
51	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
52	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
54	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	44
55	3	3	3	4	4	4	2	3		4	3	4	4	4	4	49
56	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
57	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	43
58	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	46
59	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	46

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### HASIL ANGGKET KARYAWAN

No. Respoden	Gaji X1				Rekan X2				Atasan X3				Pekerjaan Sediri X4				TOTAL
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	50
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	49
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	51
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
7	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	25
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	50
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## UJI VALIDITAS ANGKET NASABAH

### KEHANDALAN (X1)

#### Correlations

		Skor_1	Skor_2	Skor_3	Skor_4	Skor_5	Total
Skor_1	Pearson Correlation	1	,448**	,404**	-,026	,184	,608**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,842	,163	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Skor_2	Pearson Correlation	,448**	1	,403**	,264*	,439**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,044	,001	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Skor_3	Pearson Correlation	,404**	,403**	1	,084	,036	,635**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002		,528	,785	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Skor_4	Pearson Correlation	-,026	,264*	,084	1	,505**	,548**
	Sig. (2-tailed)	,842	,044	,528		,000	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Skor_5	Pearson Correlation	,184	,439**	,036	,505**	1	,652**
	Sig. (2-tailed)	,163	,001	,785	,000		,000
	N	59	59	59	59	59	59
Total	Pearson Correlation	,608**	,790**	,635**	,548**	,652**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	59	59	59	59	59	59

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**UJI REABILITAS ANGKET NASABAH  
KEHANDALAN (X1)**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	59	84,3
	Excluded <sup>a</sup>	11	15,7
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,650	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor_1	12,51	1,875	,389	,605
Skor_2	12,47	1,530	,616	,488
Skor_3	12,59	1,694	,331	,641
Skor_4	12,58	1,938	,296	,643
Skor_5	12,63	1,755	,414	,591

## UJI VALIDITAS ANGKET NASABAH

### KELANCARAN (X2)

#### Correlations

		Skor_1	Skor_2	Skor_3	Skor_4	Skor_5	Total
Skor_1	Pearson Correlation	1	,091	,110	,443**	,351**	,502**
	Sig. (2-tailed)		,493	,409	,000	,006	,000
	N	59	59	59	58	59	59
Skor_2	Pearson Correlation	,091	1	,288*	,422**	,415**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,493		,027	,001	,001	,000
	N	59	59	59	58	59	59
Skor_3	Pearson Correlation	,110	,288*	1	,382**	,102	,516**
	Sig. (2-tailed)	,409	,027		,003	,440	,000
	N	59	59	59	58	59	59
Skor_4	Pearson Correlation	,443**	,422**	,382**	1	,424**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,003		,001	,000
	N	58	58	58	58	58	58
Skor_5	Pearson Correlation	,351**	,415**	,102	,424**	1	,677**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,440	,001		,000
	N	59	59	59	58	59	59
Total	Pearson Correlation	,502**	,678**	,516**	,803**	,677**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	59	59	59	58	59	59

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**UJI REABILITAS ANGKET NASABAH  
KELANCARAN (X2)**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	58	82,9
	Excluded <sup>a</sup>	12	17,1
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor_1	10,95	1,418	,340	,673
Skor_2	12,17	1,233	,457	,627
Skor_3	11,02	1,491	,310	,683
Skor_4	11,02	1,105	,638	,540
Skor_5	11,05	1,103	,472	,625

## UJI VALIDITAS ANGKET NASABAH

### SIKAP (X3)

#### Correlations

		Skor_1	Skor_2	Skor_3	Skor_4	Skor_5	Total
Skor_1	Pearson Correlation	1	,408**	,442**	,430**	,186	,719**
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,001	,162	,000
	N	58	58	58	58	58	58
Skor_2	Pearson Correlation	,408**	1	,577**	,327*	,130	,696**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,011	,326	,000
	N	58	59	59	59	59	59
Skor_3	Pearson Correlation	,442**	,577**	1	,564**	,247	,763**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,059	,000
	N	58	59	59	59	59	59
Skor_4	Pearson Correlation	,430**	,327*	,564**	1	,530**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,001	,011	,000		,000	,000
	N	58	59	59	59	59	59
Skor_5	Pearson Correlation	,186	,130	,247	,530**	1	,541**
	Sig. (2-tailed)	,162	,326	,059	,000		,000
	N	58	59	59	59	59	59
Total	Pearson Correlation	,719**	,696**	,763**	,761**	,541**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	59	59	59	59	59

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## UJI REABILITAS ANGKET NASABAH

### SIKAP (X3)

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	82,9
	Excluded <sup>a</sup>	12	17,1
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	5

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor_1	12,74	1,669	,500	,718
Skor_2	12,55	1,725	,487	,721
Skor_3	12,78	1,721	,652	,665
Skor_4	12,79	1,676	,640	,665
Skor_5	12,86	2,016	,346	,764

## UJI VALIDITAS ANGGKET KARYAWAN

### GAJI (X1)

#### Correlations

		skor1	skor2	skor3	skor4	Total
skor1	Pearson Correlation	1	,750(*)	,884(**)	1,000(**)	,970(**)
	Sig. (2-tailed)		,020	,002	,000	,000
	N	9	9	9	9	9
skor2	Pearson Correlation	,750(*)	1	,707(*)	,750(*)	,849(**)
	Sig. (2-tailed)	,020		,033	,020	,004
	N	9	9	9	9	9
skor3	Pearson Correlation	,884(**)	,707(*)	1	,884(**)	,943(**)
	Sig. (2-tailed)	,002	,033		,002	,000
	N	9	9	9	9	9
skor4	Pearson Correlation	1,000(**)	,750(*)	,884(**)	1	,970(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,002		,000
	N	9	9	9	9	9
Total	Pearson Correlation	,970(**)	,849(**)	,943(**)	,970(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	
	N	9	9	9	9	9

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## UJI REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

### GAJI (X1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	9	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	9	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,924	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
skor1	8,56	2,028	,936	,863
skor2	8,33	2,750	,754	,924
skor3	8,67	2,000	,875	,896
skor4	8,44	3,028	,958	,908

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## UJI VALIDITAS ANGGKET KARYAWAN

### REKAN (X2)

#### Correlations

		skor1	skor2	skor3	skor4	Total
skor1	Pearson Correlation	1	,750(*)	,750(*)	,500	,832(**)
	Sig. (2-tailed)		,020	,020	,170	,005
	N	9	9	9	9	9
skor2	Pearson Correlation	,750(*)	1	1,000(**)	,750(*)	,971(**)
	Sig. (2-tailed)	,020		,000	,020	,000
	N	9	9	9	9	9
skor3	Pearson Correlation	,750(*)	1,000(**)	1	,750(*)	,971(**)
	Sig. (2-tailed)	,020	,000		,020	,000
	N	9	9	9	9	9
skor4	Pearson Correlation	,500	,750(*)	,750(*)	1	,832(**)
	Sig. (2-tailed)	,170	,020	,020		,005
	N	9	9	9	9	9
Total	Pearson Correlation	,832(**)	,971(**)	,971(**)	,832(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,005	
	N	9	9	9	9	9

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## UJI REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

### REKAN (X2)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	9	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	9	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
skor1	8,67	2,000	,707	,896
skor2	8,78	2,194	,956	,854
skor3	8,89	1,361	,929	,827
skor4	8,67	2,000	,707	,896

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## UJI VALIDITAS ANGKET KARYAWAN

### ATASAN (X3)

#### Correlations

		skor1	skor2	skor3	skor4	Total
skor1	Pearson Correlation	1	,803(**)	,750(*)	,906(**)	,978(**)
	Sig. (2-tailed)		,009	,020	,001	,000
	N	9	9	9	9	9
skor2	Pearson Correlation	,803(**)	1	,688(*)	,562	,857(**)
	Sig. (2-tailed)	,009		,040	,115	,003
	N	9	9	9	9	9
skor3	Pearson Correlation	,750(*)	,688(*)	1	,640	,838(**)
	Sig. (2-tailed)	,020	,040		,064	,005
	N	9	9	9	9	9
skor4	Pearson Correlation	,906(**)	,562	,640	1	,886(**)
	Sig. (2-tailed)	,001	,115	,064		,001
	N	9	9	9	9	9
Total	Pearson Correlation	,978(**)	,857(**)	,838(**)	,886(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,005	,001	
	N	9	9	9	9	9

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## UJI REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

### ATASAN (X3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	9	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	9	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
skor1	8,44	3,028	,958	,812
skor2	8,67	3,250	,732	,897
skor3	8,22	3,944	,755	,898
skor4	8,33	3,000	,769	,889

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## UJI VALIDITAS ANGKET KARYAWAN

### PEKERJAAN SENDIRI (X4)

#### Correlations

		skor1	skor2	skor3	skor4	Total
skor1	Pearson Correlation	1	,866(**)	,688(*)	1,000(**)	,910(**)
	Sig. (2-tailed)		,003	,041	,000	,001
	N	9	9	9	9	9
skor2	Pearson Correlation	,866(**)	1	,866(**)	,866(**)	,980(**)
	Sig. (2-tailed)	,003		,003	,003	,000
	N	9	9	9	9	9
skor3	Pearson Correlation	,688(*)	,866(**)	1	,688(*)	,910(**)
	Sig. (2-tailed)	,041	,003		,041	,001
	N	9	9	9	9	9
skor4	Pearson Correlation	1,000(**)	,866(**)	,688(*)	1	,910(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,041		,001
	N	9	9	9	9	9
Total	Pearson Correlation	,910(**)	,980(**)	,910(**)	,910(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,001	
	N	9	9	9	9	9

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## UJI REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

### PEKERJAAN SEDIRI (X4)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	9	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	9	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
skor1	9,11	3,111	,874	,871
skor2	9,00	1,500	,943	,833
skor3	8,78	2,194	,816	,835
skor4	9,11	3,111	,874	,871

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DOKUMETASI KEGIATAN



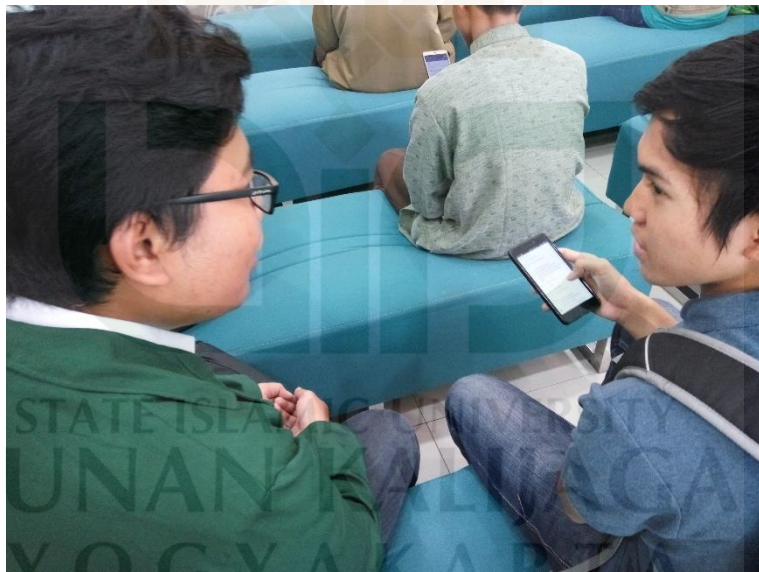
*Pegisian Kuisisioner Karyawan*



*Wawancara dengan Ibu Sugiyati, SE selaku Head Sales di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*



*Pegisian Kuisisioner Nasabah*



*Pegisian Kuisisioner Nasabah*