

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED
SCORECARD* PADA PT BANK MUAMALAT CABANG 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**

Disusun Oleh :

**ATIK ALPIANI
NIM. 15820058**

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

2019

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA PT BANK MUAMALAT CABANG 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**

Disusun Oleh :

ATIK ALPIANI
NIM. 15820058

Dosen Pembimbing:

JOKO SETYONO, S.E., M.Si.
NIP. 1973070220021221003

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

2019



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-558/Un.02/DEB/PP.00.9/05/2019

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD PADA PT BANK MUAMALAT
CABANG YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Atik Alpiani
Nomor Induk Mahasiswa : 15820058
Telah diujikan pada : Selasa, 21 Mei 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

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

Penguji I

Farid Hidayat, S.H., M.S.I.
NIP. 19810726 201503 1 002

Penguji II

Jauhar Faradis, S.N.I., M.A
NIP. 19840523 201101 1 008

Yogyakarta, 27 Mei 2019
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
DEKAN

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



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga **FE-UINSK-BM-05-03/RO**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Atik Alpiani

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 memperbaiki seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Atik Alpiani

NIM : 15820058

Judul Skripsi : “Analisis Pengukuran Kinerja dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Bank Muamalat 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 di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Mei 2019
Pembimbing

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atik Alpiani

NIM : 15820058

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pengukuran Kinerja dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Bank Muamalat Cabang Yogyakarta**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari 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 penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 14 Mei 2019
Penyusun,



Atik Alpiani
NIM. 15820058

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

Sebagai civitas akademi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Atik Alpiani
NIM : 15820058
Jurusan : 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 Pengukuran Kinerja dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Bank Muamalat Cabang Yogyakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/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.

Yogyakarta, 14 Mei 2019
Penyusun,


Atik Alpiani
NIM. 15820058

MOTTO

Hal terburuk yang dilakukan adalah tidak mencoba. Sadari tujuan anda dan jangan menyerah. Anda tidak akan pernah tahu keberhasilan anda jika anda hanya menghabiskan waktu bertahun-tahun dalam diam sambil bertanya-tanya apakah ada sesuatu yang bisa terwujud.

Jika anda bekerja pada tujuan anda, tujuan anda akan bekerja pada anda. Jika anda pergi bekerja pada rencana anda, rencana anda akan bekerja pada anda. Apa pun hal baik yang kita bangun, pada akhirnya akan membangun kita.

-Jim Rohn-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikumWr Wb.

Kususun jari jemari ku diatas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahan ku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku. Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberi ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu ku curah limpahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW. Ku persembahkan tugas akhir ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.

Teristimewa Ayahanda dan Ibunda tercinta, tersayang, terkasih, dan yang terhormat. *Kupersembahkan sebuah tulisan dari didikan kalian yang ku aplikasikan dengan ketikan hingga menjadi barisan tulisan dengan beribu kesatuan, berjuta makna kehidupan, tidak bermaksud yang lain hanya ucapan TERIMA KASIH yang setulus-tulusnya tersirat dihati yang ingin ku sampaikan atas segala usaha dan jerih payah pengorbanan untuk ankmu selama ini. Hanya sebuah kado kecil yang dapat ku berikan dari bangku kuliah ku yang memiliki sejuta makna, sejuta cerita, sejuta kenangan, pengorbanan dan perjalanan untuk dapatkan masa depan yang ku inginkan atas restu dan dukungan yang kalian berikan. Tak lupa permohonan maaf ananda yang sebesar-besarnya, sedalam-dalamnya atas segala tingkah laku yang tak selayaknya diperlihatkan yang membuat hati dan perasaan ayah dan ibu terluka, bahkan teriris perih.*

Yang spesial buat Dudi Purnama. *Terimakasih atas motivasi dan dukungan serta nasehat yang telah diberikan. Terimakasih atas do'a dan kasih sayang yang tulus panutan ku. Aku adalah wanita yang sangat beruntung memiliki mu. Semoga yang kita rencanakan diberikan kelancaran. Amiin*

Tak lupa juga buat sahabat dan teman sehidup semati, dan seperjuangan, *perkuliahan tidak ada rasa jika tanpa kalian, pasti tidak ada yang dikenang dan tidak ada yang akan diceritakan dimasa depan. Ku ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf jika ada salah kata. Sukses buat kalian semua.*

Untuk yang kusayangi dan yang kuhormati para dosenku, dosen pembimbing dan almamater ku. *Untuk dedikasinya yang sedemikian besar bagi kampus dan dunia pendidikan, terimakasih banyak atas bimbingannya. Semoga semangat pengabdianya akan terus menyala hingga ujung usia.*

-UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA-

Wassalamualaikum Wr. Wb

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	Ša'	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža'	ž	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	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	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 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>
كرمة 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
تنسى	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 Rangkap

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

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

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>

لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>
-----------	---------	------------------------

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

السماء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbil-'alamin*, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa penulis tunggu syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun jauh dari kata sempurna.

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

1. Bapak Prof. Drs. H. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
4. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Seluruh pegawai, staf administrasi dan karyawan fakultas yang telah memberikan pelayanan dengan baik selama penulis melakukan studi.
6. Bank Muamalat Kc Yogyakarta, yang telah memberikan izin penelitian dan ilmu yang bermanfaat serta data-data yang mendukung penulisan skripsi ini.
7. Orang Tuaku tercinta Bapak Miswan dan Bapak Sukiman serta Alm. Ibu Nasiem dan Ibu Naesih yang selalu memberikan motivasi, do'a, semangat, dan penuh rasa sabar dalam mendidikku.

8. Dudi Purnama yang selalu memberikan motivasi, dukungan, nasehat dan do'a serta kasih sayang mu yang tulus untuk ku.
9. Sahabat-sahabatku tercinta dan semua temanku yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
10. Keluarga besar Perbankan Syariah angkatan 2015 khususnya kelas PS B yang telah berjuang bersama-sama dalam proses kegiatan perkuliahan dan saling membantu serta memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman KKN kelompok 196 dusun Nyemuh, Krambil Sawit, Gunung Kidul terimakasih banyak atas waktu dan ketulusan kalian yang telah menjadi bagian dari keluarga.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan seluruh pihak diatas. Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhirnya semoga karya ini bermanfaat. Amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 14 Mei 2019

Atik Alpiani
15820058

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	10
2. <i>Balance Scorecard</i>	15
3. <i>Balance Scorecard</i> dalam Perspektif Islam	32
B. Telaah Pustaka	37
C. Kerangka pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian	45
C. Objek Penelitian	45
D. Subjek Penelitian.....	45
E. Satuan Kajian	46
F. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	47
G. Teknik Pengumpulan Data.....	48
H. Teknik Analisis Data.....	49
I. Alat Analisis.....	52
J. Uji Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Analisis Deskriptif Responden.....	57
C. Uji Instrumen Data	60
D. Analisis Data	64

E. Hasil Pengukuran Kinerja Bank Muamalat Cabang Yogyakarta Secara Keseluruhan.....	95
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Nasabah berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Nasabah berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Nasabah berdasarkan Lama Menabung.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.5 Karakteristik Karyawan berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.6 Karakteristik Karyawan berdasarkan Lama Bekerja.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Nasabah.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Karyawan.....	63
Tabel 4.9 Kriteria Penilaian ROA.....	65
Tabel 4.10 Tingkat Pertumbuhan ROA.....	65
Tabel 4.11 Kriteria Penilaian BOPO.....	69
Tabel 4.12 Tingkat Pertumbuhan BOPO.....	70
Tabel 4.13 Skala Penilaian Kriteria Nasabah.....	74
Tabel 4.14 Rekapitulasi Data Kuesioner Nasabah terhadap Wujud.....	74
Tabel 4.15 Rekapitulasi Data Kuesioner Nasabah terhadap keandalan.....	76
Tabel 4.16 Rekapitulasi Data Kuesioner Nasabah terhadap Daya Tanggap.....	77
Tabel 4.17 Rekapitulasi Data Kuesioner Nasabah terhadap Jaminan.....	79
Tabel 4.18 Rekapitulasi Data Kuesioner Nasabah terhadap Empati.....	80
Tabel 4.19 Rekapitulasi Data Kuesioner Total Kepuasan Nasabah.....	82
Tabel 4. 20 Pedoman untuk memberikan Interpretasi pada Proses Bisnis Internal.....	84
Tabel 4.21 Perrspektif Proses Bisnis Internal Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.....	85
Tabel 4.22 Skala Penilaian Kriteria Karyawan.....	88
Tabel 4.23 Rekapitulasi Data Kuesioner Karyawan terhadap Gaji.....	88
Tabel 4.24 Rekapitulasi Data Kuesioner Karyawan terhadap Atasan.....	90
Tabel 4.25 Rekapitulasi Data Kuesioner Karyawan terhadap Pekerjaan.....	91
Tabel 4.26 Rekapitulasi Data Kuesioner Karyawan terhadap Rekan Kerja.....	92
Tabel 4.27 Rekapitulasi Data Kuesioner Karyawan terhadap Sosial.....	93
Tabel 4.28 Rekapitulasi Data Kuesioner Total Kepuasan Karyawan.....	94
Tabel 4.29 Pengukuran Perspektif Keuangan dengan Metode <i>Balance Scorecard</i> pada Bank Muamalat periode 2014-2018.....	95
Tabel 4.29 Pengukuran Perspektif Non Keuangan dengan Metode <i>Balance Scorecard</i> pada Bank Muamalat periode 2014-2018.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Keuangan Tahunan Bank Muamalat.....	2
Gambar 2.1 Evolusi Perkembangan <i>Balance Scorecard</i>	18
Gambar 2.2 Perspektif Pelanggan (Nasabah).....	26
Gambar 2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	28
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	110
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran 3 Data Tabulasi.....	117
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	124
Lampiran 5 Dokumentasi	134
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i>	135

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja bank secara keseluruhan dengan menggunakan metode *balance scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari laporan keuangan Bank Muamalat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dengan menggunakan metode *balance scorecard* pada perspektif keuangan selama periode 2014 sampai 2018 rata-rata ROA sebesar 0,15% hal ini berarti berada pada kategori kurang baik sedangkan BOPO memperoleh nilai rata-rata sebesar 95,94% dan berada pada kategori cukup baik. Perspektif nasabah dinilai sangat baik dengan hasil skor kepuasan nasabah sebesar 340,68. Perspektif proses bisnis internal dinilai sangat baik ditantadi dengan efisiensi waktu yang digunakan karyawan semakin meningkat dengan nilai rata-rata MCE selama lima tahun sebesar 0,90. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan hasil skor kepuasan karyawan sebesar 173 maka ini dinilai sangat baik.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balance Scorecard*.

ABSTRACT

This study aims to determine the overall performance of the bank using the balance scorecard method, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning perspective at Bank Muamalat Yogyakarta Branch. The data obtained in this study are primary data in the form of questionnaires and secondary data obtained from Bank Muamalat's financial statements.

The results showed that the performance measurement at Bank Muamalat Yogyakarta Branch using the balance scorecard method in the financial perspective during the period 2014 to 2018 the average ROA of 0.15% this means it is in the less good category while BOPO obtains an average value of 95 , 94% and are in a fairly good category. The customer's perspective is considered very good with the customer satisfaction score of 340.68. The internal business process perspective is considered to be very well anticipated, with the time efficiency employed by employees increasing with a five-year average MCE value of 0.90. The growth and learning perspective shows the results of an employee satisfaction score of 173, so this is considered very good.

Keywords: *Performance Measurement, Balance Scorecard.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

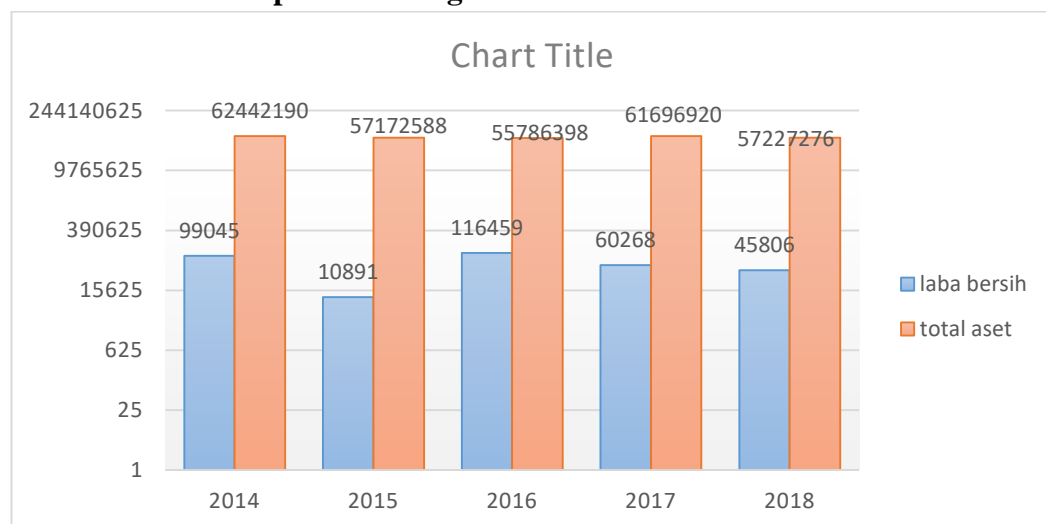
Dalam menghadapi tantangan persaingan bisnis, perbankan dituntut untuk memiliki kinerja perusahaan yang baik. Bank Muamalat dalam hal ini harus mempertahankan pangsa pasar yang ada bahkan mengembangkannya agar terus meraih laba serta dapat mengembangkan kapasitas dan meningkatkan operasional secara konsisten sehingga dapat membina dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan. Tetapi total aset bank syariah pertama di Indonesia ini tercatat anjlok Rp. 6,85 triliun atau 11% selama sembilan bulan pertama ditahun 2018, pada akhir sepetember 2018 tercatat asetnya Rp. 54,85 triliun, semntara pada tahun akhir 2017 aset masih Rp. 61,7 triliun.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sedang mengalami masalah tercatat sejak 2015, Bank Muamalat mengalami masalah permodalan. Penyebabnya adalah pemegang saham lama yang enggan menyuntikkan dananya. Puncaknya terjadi pada tahun 2017. Kinerja bank tersebut dikatakan mengalami penurunan terutama dari sisi laba dan naiknya rasio kredit bermasalah, dari sisi laba Bank Muamalat hanya berhasil memperoleh laba sebesar Rp. 50 milyar atau turun 37,6%. Begitupun dengan rasio kredit bermasalah bank tersebut berada pada posisi 4% atau mendekati batas minimum bank dalam perhatian khusus yang ditetapkan OJK sebesar 5%. Meskipun mengalami penurunan setidaknya Bank Muamalat masih

mampu meraih pencapaian positif yaitu total aset meningkat hingga 10,7% yaitu berada diposisi Rp. 61,7 triliun.¹

Direktur Utama Bank Muamalat A. K Permana mengakui bahwa kinerja sepanjang tahun 2017 memang kurang optimal “karena kami saat ini masih fokus ke pembenahan untuk masuknya investor baru”. Kinerja tahun 2017 lalu, menurut permana juga dipengaruhi oleh rasio pembiayaan bermasalah yang masih berada diangka 4%. Oleh karena itu bank menganggarkan cadangan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yang berpengaruh ke laba. Bank juga melakukan restrukturisasi kredit dari bagian NPL, restrukturisasi ini banyak dilakukan di pembiayaan sektor ritel korporasi diantaranya perdagangan, pertambangan yang merupakan sisa pembiayaan lama.² Berikut data dari posisi keuangan bank muamalat dari segi asset dan laba sebelum pajak dalam jutaan rupiah.

Gambar 1.1
Laporan keuangan tahunan bank Muamalat



¹Cnbc Indonesia diakses di <https://www.cnbcindonesia.com> pada tanggal 16 Mei 2019 Pukul 04.00 WIB.

² Keuangan Kontan diakses di <https://keuangan.kontan.co.id> pada tanggal 16 Mei 2019 Pukul 04.30 WIB.

Berdasarkan permasalahan diatas Bank Muamalat perlu meningkatkan kinerja perusahaan guna mengantisipasi ketika terjadi yang tidak diinginkan, yaitu tidak hanya pada aspek finansial saja tetapi pada aspek non-finansial juga digunakan dalam pengukuran kinerja suatu perusahaan. Untuk meningkatkan jumlah assetnya bank harus mempunyai strategi-strategi yang tepat, sehingga untuk mengetahui bagaimana kinerja bank maka diketahui dan diukur menggunakan metode *balance scorecard*.

Menurut Yessy dan Sudana (2013) diperlukan adanya penilaian kinerja dalam perusahaan jika ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya dan bisa bersaing secara kompetitif. Penilaian kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk menilai keberhasilan perusahaan, penilaian kinerja juga digunakan untuk melihat kepuasan karyawan dan konsumen dari perusahaan tersebut. Pengukuran kinerja tradisional semacam ini kurang tepat jika diterapkan dalam perusahaan perbankan karena tujuan utama perusahaan perbankan adalah memberikan layanan jasa sebaik-baiknya kepada masyarakat (Yane C. Tahaka, 2013:403). Selain itu pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan faktor saja mengakibatkan banyaknya potensial sumberdaya manusia yang tidak dapat diukur.

Pengukuran kinerja keuangan yang digunakan oleh semua perusahaan untuk mengukur kinerja eksekutif tidak lagi memadai. Pada tahun 90-an, Kaplan dan Norton memperkenalkan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian eksekutif kinerja keuangan dan nonkeuangan serta kinerja jangka pendek dan panjang yang dinamakan *balance scorecard*. *Balance scorecard* yang cukup komprehensif untuk

memotivasi esekutif dalam kinerja agar keberhasilan keuangan yang diwujudkan perusahaan bersifat *sustainable* (berjangka panjang).

Dengan memperluas ukuran kinerja esekutif ke kinerja nonkeuangan, *balance scorecard* mengukur kinerja dalam empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Empat perspektif tersebut memberikan keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang antara hasil yang diinginkan dengan faktor pendorong tercapainya hasil tersebut.

Pengukuran kinerja melalui aspek keuangan belum dapat menilai kinerja perusahaan secara keseluruhan sehingga tidak memberikan informasi apa saja yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dimasa mendatang. Namun, ketika perusahaan mulai membesar dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (*stakeholders*) ikut bertambah, timbul permasalahan dengan pengukuran kinerja, antara lain: (Mulyadi, 2001:10)

1. Peningkatan skala perusahaan berupa integrasi fungsi-fungsi dan semakin kompleksnya struktur organisasi memperbesar jumlah transaksi internal yang membuat mekanisme harga terbengkalai.
2. Pembesaran perusahaan berakibat pula pada semakin panjangnya siklus operasi perusahaan.
3. Pengukuran kinerja bahkan semakin sulit dilakukan pada perusahaan pada modal skala besar yang menghasilkan lebih dari satu jenis produk, terutama kesulitan dalam menangani biaya *overhead*.

4. Bertambahnya *stakeholders* semakin mempersulit proses deliberasi untuk menyepakati besarnya nilai akun dalam neraca dan laporan laba-rugi yang bukan berasal dari *arms' length transaction*, seperti: *exit value*, *replacement cost*.

Dengan berbagai kendala diatas, sudah dipastikan bahwa pengukuran kinerja berbasis informasi keuangan sudah tidak bisa lagi memuaskan semua pihak. Penerapan metode *balance scorecard* mampu mengukur bagaimana unit bisnis penciptanya dengan mempertimbangkan kepentingan masa mendatang, serta *system balance scorecard* dapat membantu manajemen menjalankan misinya. *Balance scorecard* berfungsi untuk mentransformasikan strategi-strategi perbankan syariah kedalam sistem pengukuran kinerja yang sesuai dengan sistem manajemen sehingga *balance scorecard* dapat meningkatkan pemahaman serta konsistensi dalam mengimplementasikan langsung strategi-strategi perbankan tersebut. Walaupun *balance scorecard* mempertahankan ukuran finansial untuk menilai kemampuan manajerial, namun *balance scorecard* mampu menggali hasil keuangan dan memonitori *intangible assets* yang diperlukan dalam pertumbuhan yang akan datang (Yuwono, 2004:46).

Bank muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah islam dalam menjalankan operasionalnya. Bank Muamalat didirikan pada tanggal 1 November 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah. Bank Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendekiawan muslim dan pengusaha serta masyarakat luas. Pada tahun 1994 Bank Muamalat telah menjadi bank devisa. Produk penggunaan

yang ada menggunakan prinsip Wadiah (titipan) dan Mudharabah (bagi hasil) sedangkan untuk penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa.

Dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya bank kemungkinan mengalami adanya kenaikan dan penurunan kinerja yang dihadapi baik jangka panjang maupun jangka pendek. Tidak hanya masalah internal namun masalah dari eksternal perlu diperhatikan mengingat persaingan bisnis yang sangat kompetitif. Dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif ini, maka bank harus berinovasi dan terus memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Selain itu yang harus dilakukan adalah meningkatkan pangsa pasar hingga memperoleh laba, dan meningkatkan operasional serta membina hubungan yang baik.

Dari perspektif yang terdapat pada metode *balance scorecard* peneliti tertarik untuk menjadikan metode tersebut sebagai tolak ukur dalam pengukuran kinerja pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta agar dapat diketahui kinerja yang dilakukan oleh bank tersebut. Diharapkan dengan adanya penelitian dengan metode *balance scorecard* mampu mengevaluasi kinerja sehingga memperoleh kinerja yang baik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilihat bagaimana aplikasi *balance scorecard* dalam hubungannya dalam pengukuran kinerja perusahaan. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balance Scorecard Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada perspektif keuangan ?
2. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada perspektif nasabah ?
3. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada perspektif proses bisnis internal ?
4. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis menguraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan Kinerja dari perspektif keuangan Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan Kinerja dari perspektif nasabah Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.

3. Untuk menjelaskan Kinerja dari perspektif proses bisnis internal Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.
4. Untuk menjelaskan Kinerja dari perspektif pertumbuhan Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara langsung bagi pihak-pihak terkait diantaranya:

1. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan pengukuran kinerja yang komperhensif untuk acuan mengembangkan dan memajukan organisasi/lembaga agar mampu bersaing dimasa yang akan datang atau sebagai koreksi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan maupun kekurangan.
2. Bagi akademisi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi bahan pengembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengembangan ilmu pengukuran kinerja dengan metode balance scorecard serta mampu meningkatkan kemampuan dalam hal kepenulisan dan analisis.

E. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab. Kesemua bab yang ada merupakan gambaran dari alur pemikiran dalam penelitian ini.

Bab pertama merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian penelitian yang didasarkan pada fakta di lapangan sehingga memperkuat alasan mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Selanjutnya, dari latar belakang dianalisis masal-masalah yang terjadi terkait dengan materi yang akan diteliti dan diuraikan dalam rumusan masalah. Tujuan penelitian berisi hal-hal yang ingin dicapai dari hasil penelitian itu, selain itu dalam bab ini penyusun juga menyampaikan manfaat yang didapat oleh beberapa pihak terkait.

Bab kedua adalah landasan teori. Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan teoritis tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, teori tentang kinerja dan *balance scorecard*, pengembangan hipotesis dan kerangka berfikir.

Bab ketiga adalah metodologi penelitian. Pada bab ini memberikan secara detail metode penelitian mengenai jenis penelitian, sumber data, waktu dan tempat penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

Bab keempat berisi hasil penelitian. Pada bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis deskriptif responden, uji instrumen data, analisis data, serta hasil pengukuran kinerja menggunakan *balance scorecard*.

Bab lima merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian. Implikasi dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya serta menjelaskan kekurangan yang ada dalam penelitian ini guna perbaikan kedepannya.

BAB V

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Perspektif keuangan jika diukur dengan rasio ROA tingkat ROA pada tahun 2014 sebesar 0,16% lalu pada tahun 2015 ROA naik sebesar 0,19 %. ROA tahun 2016 naik menjadi 0,21%. Pada tahun ROA 2017 turun menjadi 0,10%. Pada tahun 2018 turun menjadi 0,08%. ROA turun karena pendapatan dan laba nya menurun sehingga ROA ikut menurun. Sehingga kinerja dari bank tersebut tidak baik karena kemampuan bank dalam mengelola aktiva untuk menghasilkan laba semakin menurun.

BOPO pada bank tersebut mengalami penurunan namun nilai BOPO masih lebih tinggi dari pada tahun 2014 hal ini dikarenakan jumlah pendapatan operasional yang menurun serta diimbangi juga dengan penurunan beban operasional. Dalam hal ini jika melihat rasio BOPO menandakan kemampuan manajemen bank dalam mengendalikan beban operasionalnya terhadap pendapatan bank tersebut belum efisien. Sehingga kinerja dari bank cukup baik dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

Kinerja pada perspektif nasabah dilihat dari kepuasan nasabah menurut hasil penilaian skor kepuasan nasabah, secara keseluruhan nasabah bank muamalat cabang Yogyakarta merasa sangat puas dengan skor total 340,68. Variabel yang mendapat nilai kepuasan terkecil adalah terkait daya tanggap dengan perolehan nilai sebesar 329,8. Walaupun variabel daya tanggap ini memperoleh nilai terkecil namun penilaian masih dalam kategori sangat puas terhadap daya tanggap karyawan

di bank muamalat cabang Yogyakarta. Karena variabel daya tanggap termasuk dalam penilaian kepuasan nasabah maka variabel perlu mendapatkan perbaikan yang mungkin dilakukan yaitu pihak bank lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan komplain dari nasabah.

Kinerja pada perspektif proses bisnis dilihat dari proses operasionalnya Bank Muamalat Cabang Yogyakarta telah menunjukkan hasil yang sangat baik pada perhitungan MCE (*Manufacturing Cycle Effectiveness*). Nilai MCE dari tahun 2014 sampai tahun 2018 terus mengalami peningkatan. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa kinerja operasional perusahaan telah efektif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja Bank Muamalat Cabang Yogyakarta pada perspektif proses bisnis internal adalah sangat baik.

Kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menurut hasil penilaian skor kepuasan karyawan, secara keseluruhan karyawan bank muamalat cabang Yogyakarta merasa puas dengan skor total 176,05. Variabel yang perlu mendapat perhatian adalah pekerjaan, sosial dan gaji. Variabel tersebut penting karena masuk dalam penilaian kepuasan karyawan. Perbaikan yang mungkin dilakukan adalah dengan menikmati pekerjaan sendiri agar terbentuk kinerja yang baik dan memuaskan sehingga perbaikan pada pekerjaan sendiri akan mempengaruhi hubungan baik dengan hubungan sosial dengan rekan kerja dan begitu juga dengan gaji.

B. SARAN

Dari beberapa kesimpulan diatas sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Dari perpektif keuangan peningkatan laba Bank Muamalat harus ditingkatkan, karena ukuran keungan adalah indikator keberhasilan bisnis masa lalu yang digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan ekonomi masa depan. Selain meningkatkan laba di tiap tahunnya, Bank Muamalat dapat meningkatkan efektivitas penggunaan aktiva untuk menjadikan keuntungan.

2. Perspektif Nasabah

Secara keseluruhan nasabah Bank Muamalat Cabang Yogyakarta merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, maka bank harus mempertahankan bahkan diupayakan untuk ditingkatkan, walaupun nasabah mengatakan sangat puas ada beberapa hal perlu mendapatkan perbaikan yang mungkin dilakukan yaitu pihak bank lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan komplain dari nasabah.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja operasional Bank Muamalat telah efektif dan efisien, sehingga nasabah telah puas terhadap kinerja karyawan yang dapat mempercepat proses pelayanan yang diberikan. Maka bank harus mempertahankan bahkan meningkatkan efektivitas waktu kerja karyawan agar dapat meningkatkan lagi perspektif bisnis internal.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pada perspektif ini karyawan telah puas atas apa yang telah mereka terima dari perusahaan. Namun perusahaan harus terus mengusahakan agar karyawan dapat lebih meningkatkan kinerjanya. Perbaikan yang mungkin dilakukan adalah dengan menikmati pekerjaan sendiri agar terbentuk kinerja yang baik dan memuaskan sehingga perbaikan pada pekerjaan sendiri akan mempengaruhi hubungan baik dengan hubungan sosial dengan rekan kerja dan begitu juga dengan gaji.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abu Ja'far Muhammad bin Jarir Ath-Thabari. (2008). Tafsir Ath-Thabari/Abu J'far Muhammad bin Jarir Ath-Thabari Jilid 4, Jakarta: Pustaka Azzam.
- Abu Ja'far Muhammad bin Jarir Ath-Thabari. (2009). Tafsir Ath-Thabari/Abu J'far Muhammad bin Jarir Ath-Thabari Jilid 19, Jakarta: Pustaka Azzam.
- Al Qurthubi, Syaikh Imam. (2008). Tafsir Al Qurthubi/Syaikh Imam Al Qurthubi Jilid 10. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gasperz, V. 2006. *Sistem Majamemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Kalpper, Leora dan Love Inessa (2002) *Corporate Governance, Investor Protection And Performance In Emerging Market*". *Word Bank Policy Research Working Paper*
- Kaplan, Robert S. dan Norton David. (2000). *Balance Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. PT. Gelora Aksasra Pratama: Erlangga.
- Luis, Suwardi & Prima A. Biromo. (2013). *Step By Step in Cascading Balance Scorecard to Functional Scorecards*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Ofcet.
- Mahsun, Muhamad (2006) *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Bpfe
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

- Moeheriono. (2012). *Perencanaan Aplikasi Dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Mulyadi. 2001. *Balance scorecard: alat manajemen kontemporer untuk pelipat ganda kinerja keuangan perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi,(2014) *Sistem Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balance Scorecard*, Yogyakarta: Upp Stim Ykpn.
- Rangkuti, Freddy (2014) *Swot Balance Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja Dan Risiko*, Jakarta: Gramedia Pustaka
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti & Syarifudin Hidayat. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Shihab, M. Quraish. (2006). *Tafsir al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono 2013 *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikuntoro. (2002) *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek edisi revisi v*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syaikh Akhmad Syakir. (2014). *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*. Jakarta: Darus Sunnah.
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yuwono,Sony, dkk. 2004. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

Jurnal, Skripsi

- Adiputri, Ayuningtiyas & Andwiani Sinarasri. (2012). *Analisis Penerapan Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja (Studi Kasus: di BPRS Artha Surya Barokah Semarang)*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Semarang Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi. Vol. 3 No. 1 September 2012-Februari 2013.
- Bamy Emely. 2013. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang*. Universitas Negeri Padang.
- Darmawi. 2014. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Sengkang*. Program Pascasarjana Universitas Hasanudin Makasar.
- Erwin Hartiwi Prabowo. 2015. *Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balance Scorecard Pada PT. BAHTERA UTAMA*. ISSN:2087-1228. Diakses Januari 2019
- Fitria Aida. 2014. *Penerapan metode balance scorecard sebagai alat ukur kinerja perusahaan studi AJB Bumi Putera 1912 Divisi Syariah*. Jakarta: Skripsi. Diakses Januari 2019
- Muflikha Zahra. 2012. *Analisis Balance Scorecard Sebagai Upaya Pengukuran Kinerja Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah BRI Kantor Cabang Surakarta)*. Yogyakarta: Skripsi.
- Sari, Arwinda. 2015. *Analisis balanced scorecard sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan PT. Jamsostek Cabang belawan*. Volume 15, no.1.
- Satrio Subekti. 2016. *Analisis pengukuran kinerja dengan menggunakan metode balance scorecard di PD.BPR.BKK. Karang Malang*. Surakarta: Sripsi. Diakses Desember 2018.
- Yanne C. Tahka. 2013, *Penerapan Balance Scorecard sebagai alat ukur kinerja pada PT Bank Sulut*, Universitas Sam Ratu Langi Manado, Vol 1. No.4.

<https://www.ojk.go.id/> diakses 16 April 2019 pukul 19.00.

<https://www.cnbcindonesia.com> diakses 17 Mei 2019 pukul 20.00

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN PERSPEKTF NASABAH

April 2019

Kepada Yth.
Nasabah Bank Muamalat
Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Saya mahasiswi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang saat ini sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan skripsi. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk kelulusan di jenjang pendidikan Strata Satu (S1)

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I agar berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner secara lengkap sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Identitas Bapak/Ibu/Sdr/I akan terjamin kerahasiannya sesuai dengan etika penelitian. Jawaban dari kuesioner ini semata-mata ditujukan untuk kepentingan penelitian.

Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Atik Alpiani
Peneliti

DATA INDENTITAS DIRI

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia
 - Kurang dari 25 tahun
 - 36-45 tahun
 - 26-35 tahun
 - Lebih dari 46 tahun
4. Lama menabung
 - Kurang dari 1 tahun
 - Lebih dari 3-5 tahun
 - 1-3 tahun
 - Lebih dari 5 tahun

3	Karyawan dapat menyelesaikan complain nasabah dengan cepat dan tepat				
4	Karyawan bersikap siap dan sigap dalam memenuhi permintaan nasabah				
5	Karyawan selalu mengutamakan kepuasan nasabah				

Jaminan (assurance)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan memberikan informasi secara jelas dan dapat dipercaya				
2	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada nasabah				
3	Karyawan selalu menjaga kepercayaan konsumen				
4	Perasaan aman bagi nasabah untuk menggunakan jasa dan bertransaksi melalui bank				
5	Adanya satpam/security membuat keamanan dan ketertiban di bank terjamin				

Empati (emphathy)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan menanggapi kebutuhan nasabah dengan optimal dan bersungguh-sungguh				
2	Karyawan selalu menjaga komunikasi kepada nasabah				
3	Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status social				
4	Karyawan memberikan perhatian dan berusaha memahami kebutuhan nasabah				
5	Karyawan bersedia membantu ketika nasabah mengalami kesulitan				

Dengan penuh rasa hormat mohon teliti kembali jika ada butir pernyataan yang belum terisi dengan lengkap. Terimakasih atas kesediaan bapak/ibuk/sdr/I mengisi kuesioner yang saya teliti.

**KUESIONER PENELITIAN PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN
PEMBELAJARAN**

April 2019

Kepada Yth.
Karyawan Bank Muamalat
Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Saya mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang saat ini sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan skripsi. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk kelulusan di jenjang pendidikan Strata Satu (S1)

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I agar berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner secara lengkap sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Identitas Bapak/Ibu/Sdr/I akan terjamin kerahasiannya sesuai dengan etika penelitian. Jawaban dari kuesioner ini semata-mata ditujukan untuk kepentingan penelitian.

Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Atik Alpiani
Peneliti

DATA IDENTITAS DIRI

Nama:

Jenis Kelamin:

Laki-laki

Perempuan

Usia

Kurang dari 25 tahun

36-45 tahun

26-35 tahun

Lebih dari 46 tahun

Lama menabung

Kurang dari 1 tahun

Lebih dari 3-5 tahun

1-3 tahun

Lebih dari 5 tahun

2	Banyak rekan kerja saya yang membantu pekerjaan saya				
3	Saya menikmati pekerjaan dengan rekan-rekan sekerja saya				
4	saya bekerja dengan rekan-rekan yang cukup bertanggung jawab				

Sosial

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya puas dengan persahabatan ditempat kerja				
2	Saya puas atas kesetiakawanan dengan rekan kerja				
3	Saya menikmati jaminan kerja yang saya miliki				
4	Penghormatan kepada rekan kerja saya sangat baik				

Dengan penuh rasa hormat mohon teliti kembali jika ada butir pernyataan yang belum terisi dengan lengkap. Terimakasih atas kesediaan bapak/ibuk/sdr/I mengisi kuesioner yang saya teliti.

LAMPIRAN 2

SURAT IZIN PENELITIAN



No. : 334/BMI-JOG/V/2019

Yogyakarta, 09 Mei 2019 M
04 Ramadhan 1440 H

Kepada Yth :
Atik Alpiani
 Program Studi Perbankan Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta

Perihal : Keterangan Penelitian*Assalamu'alaikum wr wb,*

Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT, dan senantiasa dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan baik. Amin.

Berikut ini kami menyampaikan bahwa telah dilakukan Penelitian Skripsi oleh mahasiswa UIN Yogyakarta dengan keterangan sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : **Atik Alpiani**
 No. Mahasiswa : 15820058
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul Penelitian : **"Analisis Pengukuran Kinerja dengan Metode Balance Scorecard pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta"**

Demikian Surat Keterangan ini disampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr wb,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK.
 CABANG YOGYAKARTA



Deddy Setianto
 Business Development Manager Funding

LAMPIRAN 3

HASIL JAWABAN RESPONDEN PERSPEKTIF NASABAH

HASIL JAWABAN RESPONDEN PERSPEKTIF NASABAH																														
NO	Wujud (Tanggibles)						Keandalan (Reability)						Daya Tanggap (Responsiveness)						Jaminan (Assurance)						Empati (Empathy)					
	W1	W2	W3	W4	W5	TOTAL	K1	K2	K3	K4	K5	TOTAL	DT1	DT2	DT3	DT4	DT5	TOTAL	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL
1	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
5	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	4	17
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
10	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17
11	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	4	18
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

20	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
26	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
27	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18
28	4	4	4	4	4	20	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
31	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17
32	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
34	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
36	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16
37	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
38	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17
39	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	3	18
40	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	3	18
41	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
42	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	3	16
43	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	2	3	2	2	2	11	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	3	17

44	3	4	3	3	4	17	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19
45	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	4	18	3	2	3	3	3	14	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	4	19
46	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19
47	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16
48	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16
49	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20
50	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
51	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
52	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
53	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
54	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16
55	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
56	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	4	17
57	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
58	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	3	18
59	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17
60	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	4	19
61	3	4	4	3	3	17	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18
62	3	4	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
63	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18
64	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18
65	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18
66	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	3	18
67	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17
68	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	4	19

69	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16
70	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	4	17
71	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
73	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18
75	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	4	17
76	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18
77	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18
78	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16
79	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	3	17
80	3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19
81	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18
83	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17
84	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19
85	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
86	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
87	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18
88	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18
89	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	4	17
90	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18
91	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18
92	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
93	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18
94	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16
95	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
96	4	4	4	4	4	20	4	2	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
97	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19
98	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
99	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
100	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	4	17

HASIL JAWABAN RESPONDEN PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN

HASIL JAWABAN RESPONDEN PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN																									
NO	Gaji					Atasan					Pekerjaan					Rekan Kerja					Sosial				
	G1	G2	G3	G4	TOTAL	A1	A2	A3	A4	TOTAL	P1	P2	P3	P4	TOTAL	RK1	RK2	RK3	RK4	TOTAL	S1	S2	S3	S4	TOTAL
1	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11
2	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
5	2	2	1	1	6	3	3	2	2	10	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14
6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
7	2	3	3	4	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
9	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
12	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
13	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
15	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
16	4	4	3	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
17	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13

18	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
20	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11
21	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
23	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
24	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14
25	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
26	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
27	4	3	2	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
28	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	4	13	3	2	3	3	11
29	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	4	3	3	4	14	3	3	2	3	11
30	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
31	3	4	4	3	14	3	2	3	3	11	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14
32	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
33	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
35	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13
36	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
37	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
39	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	3	2	3	3	11

40	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13
41	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
42	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
43	4	3	2	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12
44	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	3	3	2	3	11
45	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16
46	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
47	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14
48	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11
50	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15
51	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
52	4	3	2	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14
54	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
55	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGKET NASABAH

Variabel Wujud (Tangibles)

Correlations

		W1	W2	W3	W4	W5	W_TOTAL
W1	Pearson Correlation	1	,652**	,318**	,572**	,318**	,810**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
W2	Pearson Correlation	,652**	1	,323**	,183	,367**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,069	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
W3	Pearson Correlation	,318**	,323**	1	,472**	,403**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
W4	Pearson Correlation	,572**	,183	,472**	1	,212*	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,069	,000		,034	,000
	N	100	100	100	100	100	100
W5	Pearson Correlation	,318**	,367**	,403**	,212*	1	,639**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,034		,000
	N	100	100	100	100	100	100
W_TOTAL	Pearson Correlation	,810**	,713**	,702**	,691**	,639**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	5

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGGKET NASABAH

Variabel Keandalan (Reability)

Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K_TOTAL
K1	Pearson Correlation	1	,024	,186	,578**	-,134	,573**
	Sig. (2-tailed)		,815	,064	,000	,185	,000
	N	100	100	100	100	100	100
K2	Pearson Correlation	,024	1	,363**	,232*	,195	,572**
	Sig. (2-tailed)	,815		,000	,020	,052	,000
	N	100	100	100	100	100	100
K3	Pearson Correlation	,186	,363**	1	,392**	,271**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,064	,000		,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
K4	Pearson Correlation	,578**	,232*	,392**	1	,114	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,000		,257	,000
	N	100	100	100	100	100	100
K5	Pearson Correlation	-,134	,195	,271**	,114	1	,413**
	Sig. (2-tailed)	,185	,052	,006	,257		,000
	N	100	100	100	100	100	100
K_TOTAL	Pearson Correlation	,573**	,572**	,720**	,786**	,413**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,604	5

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGKET NASABAH

Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)

Correlations

		DT1	DT2	DT3	DT4	DT5	DT_TOTAL
DT1	Pearson Correlation	1	,479**	,459**	,312**	,477**	,756**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
DT2	Pearson Correlation	,479**	1	,349**	,224*	,444**	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,025	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
DT3	Pearson Correlation	,459**	,349**	1	,484**	,411**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
DT4	Pearson Correlation	,312**	,224*	,484**	1	,497**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,002	,025	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
DT5	Pearson Correlation	,477**	,444**	,411**	,497**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
DT_TOTAL	Pearson Correlation	,756**	,716**	,679**	,681**	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	5

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGGKET NASABAH

Variabel Jaminan (Assurance)

Correlations

		J1	J2	J3	J4	J5	J_TOTAL
J1	Pearson Correlation	1	,652**	,318**	,572**	,318**	,810**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
J2	Pearson Correlation	,652**	1	,323**	,183	,367**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,069	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
J3	Pearson Correlation	,318**	,323**	1	,472**	,403**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
J4	Pearson Correlation	,572**	,183	,472**	1	,212*	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,069	,000		,034	,000
	N	100	100	100	100	100	100
J5	Pearson Correlation	,318**	,367**	,403**	,212*	1	,639**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,034		,000
	N	100	100	100	100	100	100
J_TOTAL	Pearson Correlation	,810**	,713**	,702**	,691**	,639**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	5

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGKET NASABAH

Variabel Empati (Empathy)

Correlations

		E1	E2	E3	E4	E5	E_TOTAL
E1	Pearson Correlation	1	,235*	,363**	,304**	,307**	,661**
	Sig. (2-tailed)		,019	,000	,002	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
E2	Pearson Correlation	,235*	1	,332**	,318**	,265**	,631**
	Sig. (2-tailed)	,019		,001	,001	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
E3	Pearson Correlation	,363**	,332**	1	,258**	,268**	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,009	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
E4	Pearson Correlation	,304**	,318**	,258**	1	,526**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,009		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
E5	Pearson Correlation	,307**	,265**	,268**	,526**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,002	,008	,007	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
E_TOTAL	Pearson Correlation	,661**	,631**	,656**	,715**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,700	5

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

Variabel Gaji

Correlations

		G1	G2	G3	G4	G_TOTAL
G1	Pearson Correlation	1	,450**	,244	,382**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,001	,072	,004	,000
	N	55	55	55	55	55
G2	Pearson Correlation	,450**	1	,388**	,472**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,001		,003	,000	,000
	N	55	55	55	55	55
G3	Pearson Correlation	,244	,388**	1	,534**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,072	,003		,000	,000
	N	55	55	55	55	55
G4	Pearson Correlation	,382**	,472**	,534**	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000		,000
	N	55	55	55	55	55
G_TOTAL	Pearson Correlation	,683**	,751**	,758**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	55	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,728	4

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

Variabel Atasan

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A_TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	,312 [*]	,391 ^{**}	,550 ^{**}	,750 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,020	,003	,000	,000
	N	55	55	55	55	55
A2	Pearson Correlation	,312 [*]	1	,466 ^{**}	,069	,636 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,020		,000	,616	,000
	N	55	55	55	55	55
A3	Pearson Correlation	,391 ^{**}	,466 ^{**}	1	,451 ^{**}	,811 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,001	,000
	N	55	55	55	55	55
A4	Pearson Correlation	,550 ^{**}	,069	,451 ^{**}	1	,712 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,616	,001		,000
	N	55	55	55	55	55
A_TOTAL	Pearson Correlation	,750 ^{**}	,636 ^{**}	,811 ^{**}	,712 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	55	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	4

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

Variabel Pekerjaan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P_TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,598**	,445**	,506**	,807**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000
	N	55	55	55	55	55
P2	Pearson Correlation	,598**	1	,293*	,443**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000		,030	,001	,000
	N	55	55	55	55	55
P3	Pearson Correlation	,445**	,293*	1	,560**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,001	,030		,000	,000
	N	55	55	55	55	55
P4	Pearson Correlation	,506**	,443**	,560**	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	55	55	55	55	55
P_TOTAL	Pearson Correlation	,807**	,756**	,758**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	55	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,772	4

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

Variabel Rekan Kerja

Correlations

		RK1	RK2	RK3	RK4	RK_TOTAL
RK1	Pearson Correlation	1	,412**	,234	,531**	,733**
	Sig. (2-tailed)		,002	,085	,000	,000
	N	55	55	55	55	55
RK2	Pearson Correlation	,412**	1	,593**	,501**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000	,000
	N	55	55	55	55	55
RK3	Pearson Correlation	,234	,593**	1	,534**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,085	,000		,000	,000
	N	55	55	55	55	55
RK4	Pearson Correlation	,531**	,501**	,534**	1	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	55	55	55	55	55
RK_TOTAL	Pearson Correlation	,733**	,762**	,748**	,847**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55

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

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	55	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	55	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	4

UJI VALIDITAS & REABILITAS ANGGKET KARYAWAN

Variabel Sosial

Correlations

		S1	S2	S3	S4	S_TOTAL
S1	Pearson Correlation	1	,598**	,445**	,506**	,807**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000
	N	55	55	55	55	55
S2	Pearson Correlation	,598**	1	,293*	,443**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000		,030	,001	,000
	N	55	55	55	55	55
S3	Pearson Correlation	,445**	,293*	1	,560**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,001	,030		,000	,000
	N	55	55	55	55	55
S4	Pearson Correlation	,506**	,443**	,560**	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	55	55	55	55	55
S_TOTAL	Pearson Correlation	,807**	,756**	,758**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	55	100,0

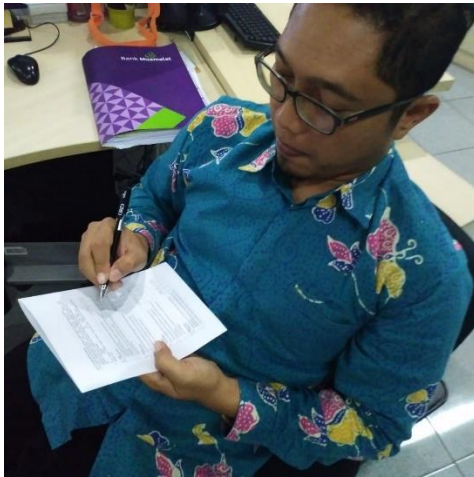
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,772	4

LAMPIRAN 5

DOKUMENTASI PENYEBARAN ANGKET



LAMPIRAN 6

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

(Curriculum Vitae)

DATA PRIBADI

Nama : Atik Alpiani
 Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 27 Juni 1997
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 No. HP : 082 119 343 180
 Email : atikalfiani14@gmail.com
 Alamat : Dsn.Cidawung RT/RW 02/09 Ds. Margacinta Kec.
 Cijulang Kab. Pangandaran 46394

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
TK	TK Taruna Asih	2001 – 2003
SD	SD N 2 Margacinta	2003 – 2009
SMP/MTs	MTs YPK Cijulang	2009 – 2012
SMA/MA	MA YPK Cijulang	2012 – 2015
S1	S1 Perbankan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2015 – 2019