

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER AL-QURAN

Al-Quran. <http://quran.kemenag.go.id>.

### BUKU

Amalia, Euis, *Keuangan Mikro Syariah*, Bekasi: Gramata Publishing, 2016.

Aprizal, *Orientasi Pasar dan Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Penjualan Komputer)*, Makassar: Celebes Media Perkasa, 2018.

Budiastuti, Dyah, dan Agustinus Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.

Hadi, Amirul dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2005.

Hani, Syafrida, *Teknik Analisa Laporan Keuangan*, Medan: UMSU PRESS, 2015.

Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray: Makassar, 2019. Herlina, Vivi, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.

Iska, Syukri, dan Ifelda Nengsih, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah Non Bank: Teori, Praktek, dan Regulasi*, Padang: CV Jasa Surya, 2016.

Ismail, Zarmawis, dkk, *Peranan LKM Non-Bank dalam Pembiayaan Usaha Mikro*, Jakarta: LIPI Press, 2014.

Iswanaji, Chaidir, Siti Afidatul Khotijah, dan M.Zidny Nafi' Hasbi, *Lembaga Keuangan Syariah*, Indramayu: Penerbit Adab, 2021.

- Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Made Sri Ayuni, Ni, dan A.A.N. Oka Suryadinatha Gorda, *Balanced Scorecard: Solusi Mengukur Kinerja LPD di Kabupaten Buleleng*, Bali: Nilacakra, 2020.
- Makmur dan Rohana Thahier, *Inovasi dan Kreativitas Manusia: dalam Administrasi dan Manajemen*, Bandung: Refika Aditama, 2015
- Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*, Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Martoyo, Susilo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPF, 2000
- R. Semiawan, Conny, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, Jakarta: Grasindo, 2010.
- R.M Koesomowidjojo, Suci, *Balance Scorecard: Model Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Empat Perspektif*, Jakarta: Raih Asa Sukses, 2017.
- Ramdhan, Muhammad, *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Rangkuti, Freddy, *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Rifai, *Kualitatif: Teori, Praktek & Riset Penelitian Kualitatif Teologi*, Sukoharjo: Bornwin&Apost Publishing, 2012.
- Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Rosnidah, Ida, *Institusi Ekonomi Islam*, Sleman: Deepublish, 2018.
- Rukajat, Ajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.

- S. Kaplan, Robert, dan David P. Norton, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi menjadi Aksi*, Terj. Peter R. Yosi Pasla, Jakarta: Erlangga, 2000.
- Saefuddin, Asep, Lindawati Kartika, dan R Dikky Indrawan, *Balanced Score Card: Strategi, Implementasi, dan Studi Kasus*, Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2017.
- Samsu, *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017.
- Sayidah, Nur, *Metodologi Penelitian Disertai dengan Contoh Penerapannya dalam Penelitian*, Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2018.
- Setiawan, Sobur, *Merancang Kuesioner untuk Penelitian*, Jakarta: IPWIJA, 2020
- Soemitra, Andri , *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Grup, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, R&D*, Alfabeta: Bandung, 2013.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Yuwono, Sony, dkk, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

**JURNAL**

- Ainun Nikmah, Farida, dan Retno Mustika Dewi, “Analisis kinerja berbasis balanced scorecard pada koperasi simpan pinjam”, *Jurnal MBR (Management and Business Review)*, Vol. 5 No.1, 2021.
- Alimudin, Arasy, “Analisis Pencapaian Strategi Menggunakan Balanced Scorecard”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5 No. 2, 2017.
- Alimudin, Arasy, dkk, “Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM”, *Jurnal Ekonika*, Vol. 4 No. 1, 2019.
- Dicky Ramandita, Herda, Ema Utami, dan Emha Taufiq Luthfi, “Sistem Pengukuran Kinerja Manajemen untuk Mengevaluasi Tujuan Perusahaan Menggunakan Model *Balanced Scorecard* dan *Gamification*”, *Citec Journal*, Vol. 4 No.4, 2017.
- Erwin dan Hartiwi Prabowo, “Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Bahtera Utama”, *Binus Business Review*, Vol. 6 No.1, 2015.
- Gunawan, Ketut, “Analisis Faktor Kinerja Organisasi Lembaga Perkreditan Desa di Bali (Suatu Pendekatan Perspektif *Balanced Scorecard*)”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 2 No. 2, 2009.
- Handayani, Sutri, “Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Tolok Ukur Kinerja Perusahaan pada PT Pos Indonesia (PERSERO) Lamongan”, *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 2 No.3, 2017.
- K. Genta, Franklin, “Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Koperasi Secara Komprehensif”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 11 No. 1, 2020.
- Menari Yasa, Gede, dan I Wayan Suwendra, “Pengukuran Kinerja dengan Konsep *Balanced Scorecard* pada Rumah Sakit Umum

Parama Sidhi Singaraja”, *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, Vol. 1 No. 1, 2013.

Muflihah dan Intan Zakiyatul, “Analisis Financial Distress Perusahaan Manufaktur Di Indonesia dengan Regresi Logistik”, *Majalah Ekonomi*, Vol. 22 No.2, 2017, hal.267. Mujayanah, Negina Kencono Putri, dan Uswatun Hasanah, “Evaluasi Kinerja Perbankan Dengan Perspektif Balanced Scorecard: Studi Pada Perbankan Syariah Di Wilayah Purwokerto”, *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2, 2014.

Oemar, Abrar, “*Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik”, *Dinamika Sains*, Vol. 8 No. 16, 2010.

Pantalisa, Kamalia, Cornelius Rantelangi, dan Anisa Kumawardani, “Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada CV Yamaha Sinar Utama Hidayatullah Samarinda”, *Jurnal Akuntabel*, Vol. 12 No. 5, 2015.

Poernawarman, “Pengaruh Return on Asset, Sales Growth, Asset Growth, Cash Flow, dan Likuiditas terhadap Dividend Payout Ratio Perusahaan Perbankan di Bursa Efek Indonesia”, *Jom FEKON*, Vol. 2 No. 1, 2015.

Prayudi, Ahmad, dan Mariana Tanjung, “Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Ria Busana Medan”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 4 No. 2, 2018.

Putu Banu Astawa, Gede, I Putu Julianto, dan Luh Gede Kusuma Dewi, “Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Penebel Tabanan dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*”, *MONEX: Journal Research Accounting Politeknik*, Vol. 9 No. 1, 2020.

Putu Lusi Setyandarini Surya, Luh, “Analisis Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* pada Koperasi XYZ”, *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 8 No. 2, 2014.

Simbolon, Freddy, “Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan”, *Binus Business Review*, Vol. 6 No.1, 2015.

- Sumarni, Murti, "Pengaruh *Employee Retention* terhadap *Turnover Intention* dan Kinerja Karyawan", *Jurnal Akmenika UPY*, Vol. 8, 2011.
- Sunardi dan Sri Handayani, "Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia", *Journal of Islamic Economics, Business, and Finance*, Vol. 4 No. 3, 2013.
- Suveyandini, Mayla, dan Ady Achadi, "Penilaian Kinerja Perusahaan Melalui Penerapan Konsep *Balanced Scorecard*", *Majalah Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol.17 No.2, 2020.
- Syah Reza Funna, Hanif, dan Suazhari, "Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Syariah Berdasarkan *Balanced Scorecard* (Studi pada Koperasi Syariah Baiturrahman Banda Aceh)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, Vol. 4 No. 3, 2019.
- Tandiontong, Mathius, dan Erna Rizki Yolanda, "Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukuran Kinerja yang Memadai (Sebuah Studi pada Perusahaan Bio Tech Sarana di Bandung)", *Akurat Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol. 5 No. 2, 2011.
- W. Creswell, John, and Vicki L. Plano Clark, *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, USA: Sage Publication, 2007.
- Wiwoho, Jamal. "Peran Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat", *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 43 No.1, 2014.
- Yudha Wiguna, Kusnadi, Riswati, Yayuk Marliza, "Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja", *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 4 No.2, 2019.

**SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

- Alpiani, Atik, “Analisis Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* pada PT Bank Muamalat Cabang Yogyakarta”, Skripsi Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2019.
- Apriani, Ima, “Pengaruh Metode *Balanced Scorecard* Terhadap Kinerja Pada Bank Syariah Mandiri KCP Jelutung Kota Jambi”, Skripsi Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin, Jambi, 2020.
- Gurhitno, Fajar “Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* di Pamella 6 Supermarket”, Skripsi: Program Sarjana Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018.
- Hanuma, Soraya, dan Endang Kiswara, “Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor)”, *Tugas Akhir Jurusan Teknik Mesin Universitas Diponegoro*, 2011.
- Rahmah Daulay, Siti, “Evaluasi Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nciho Kabupaten Dairi, Sidikalang”, Skripsi Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2020.
- Safitri, Indah, “Penilaian Kinerja Bank Syariah melalui Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi pada Bank Syariah Mandiri Bandar Lampung KCP Teluk Bitung Periode 2013-2017)”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Tri Syahputra, Aditiya “Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus di PT Andira Makmur – Bekasi, Jawa Barat), Skripsi Program Sarjana Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2016.

Yunita, Norma, “Perancangan Desain Penilaian Kinerja Karyawan pada Semarang Mulia Box”, Skripsi Program Studi Sarjana Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang, 2013.

Zakiyah, Nur, “Analisis Pengukuran Kinerja *Balanced Scorecard* pada Organisasi Publik (Studi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta)”, Skripsi Program Sarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2021.

## WEBSITE

Aliya, Humaira, “Apa itu *sales growth*?”  
<https://glints.com/id/lowongan/sales-growth-adalah/#.YoTvaLcxVPw>, diakses pada tanggal 18 Mei 2022 pukul 20.11 WIB.

Badan Pusat Statistik, <https://www.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 8 November 2021.

Otoritas Jasa Keuangan, <http://www.ojk.go.id>, diakses pada tanggal 8 November 2021.

Otoritas Jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/statistik-lkm/Pages/Buku-Statistik-Pembiayaan-Mikro-2020.aspx>, diakses pada tanggal 28 Desember 2021.

Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, <https://kemenkopukm.go.id/>, diakses pada tanggal 8 November 2021

## DOKUMEN LAINNYA

*Baitul Maal Wattamwil* Arta Bina Serang.



# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



# BMT ARTA BINA

No. Badan Hukum : 086/BH/PAD/518-BID.KOP/VI/2015  
 Ruko Mentari Jaya Jl. Tb. Suwandi Pertigaan, Telp. (0254) 229096  
 Gang Perintis III No. 1 Lingkar Selatan Ciracas, Serang - Banten

## SURAT BALASAN

Nomor : 02/KOP-AB/VI/2022

Berdasarkan Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian Nomor B-464/Un.17/F.V.J.2/PP.00.9/12/2021 tanggal 22 Desember 2021 dari Baitul Maal Wattamwil Arta Bina Serang, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama lengkap : Putri Prasiska Nurcahyani  
 NIM : 181420138  
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah/S1

Telah kami setuju untuk melaksanakan studi pendahuluan dan penelitian pada kantor kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul "Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Ukur Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 28 Maret 2022

General Manager/Manager Operasional



Ratu Refi Maharani, A.Md.



# BMT ARTA BINA

No. Badan Hukum : 086/BH/PAD/518-BID.KOP/VI/2015  
 Ruko Mentari Jaya Jl. Tb. Suwandi Pertigaan, Telp. (0254) 229096  
 Gang Perintis III No. 1 Lingkar Selatan Ciracas, Serang - Banten

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah, menerangkan dengan sesungguhnya :

NamaLengkap : Putri Prasiska Nurcahyani  
 NIK : 3604015505000226  
 JenisKelamin : Perempuan  
 TempatTanggalLahir : Serang, 15/05/2000  
 Status : Lajang  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa  
 Alamat : Link. Pekarungan Rt/Rw 04/02 Kagungan Serang

Benar nama tersebut di atas telah melaksanakan penelitian di BMT Arta Bina Serang. Dengan Judul "Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank" (Studi Di BMT Arta Bina Ciracas Kota Serang-Banten)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 27 Mei 2022

**General Manager/Manager Operasional**

**Rt. Refi Maharani. AMD**

**LEMBAR MEMBER CHECK DATA HASIL PENELITIAN**  
**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA**  
**LEMBAGA KEUANGAN NON-BANK (Studi pada BMT Arta Bina Serang)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah informan ke-1 dengan nama Ratu Refi Maharani, A.Md.

Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang diperoleh peneliti atas nama Putri Prasiska Nurcahyani dengan NIM 181420138 dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Ukur Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang)” adalah benar berasal dari saya dan sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.

Serang, Juni 2022

Tertanda

  
Informan ke-1  
(Ratu Refi Maharani, A.Md)

**LEMBAR MEMBER CHECK DATA HASIL PENELITIAN**  
**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA**  
**LEMBAGA KEUANGAN NON-BANK (Studi pada BMT Arta Bina Serang)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah informan ke-2 dengan nama Devita Noviyanti.

Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang diperoleh peneliti atas nama Putri Prasiska Nurcahyani dengan NIM 181420138 dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Ukur Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang)” adalah benar berasal dari saya dan sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.

Serang, Juni 2022

Tertanda



Informan ke-2

(Devita Noviyanti)

## KUESIONER PENELITIAN

### KEPUASAN PELANGGAN BMT ARTA BINA SERANG

Petunjuk pengisian :

*Jawablah pertanyaan berikut dengan mengisi jawaban pada kotak yang tersedia atau memberikan tanda centang (✓) pada kolom pertanyaan dibawah ini !*

#### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan
4. Pendidikan terakhir : 
  - (1) Tidak sekolah/tidak lulus SD
  - (2) SD
  - (3) SLTP / SMP
  - (4) SLTA / SMA
  - (5) Perguruan tinggi
5. Pekerjaan : 
  - (1) PNS / Pensiunan PNS
  - (2) POLRI/TNI/Pensiunan
  - (3) Pegawai swasta/Wiraswasta
  - (4) Ibu rumah tangga
  - (5) Pedagang
  - (6) Lainnya : .....

Isilah jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom pertanyaan dibawah ini !

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Atribut produk dan jasa</b>					
1.	Produk dan/atau jasa yang disediakan BMT Arta Bina Serang sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
2.	Produk dan/atau jasa yang disediakan BMT Arta Bina Serang sesuai dengan keinginan pelanggan					
3.	Produk dan jasa yang ada di BMT Arta Bina Serang beragam					
4.	Produk dan/atau jasa yang disediakan BMT Arta Bina Serang memiliki harga yang wajar dan terjangkau					
5.	Adanya kemudahan dalam mengusulkan pembiayaan kepada lembaga					
6.	Waktu yang diperlukan oleh lembaga dalam memproses usulan pembiayaan dari pelanggan terbilang cepat					
7.	Pelanggan menerima produk/jasa yang sesuai dengan informasi lembaga					
8.	Penampilan karyawan di BMT Arta Bina Serang sopan dan rapi					
9.	Fasilitas yang tersedia pada lembaga BMT Arta Bina lengkap, nyaman, dan sesuai standar					
10.	Keamanan di lembaga BMT Arta Bina baik					
	<b>Hubungan dengan pelanggan</b>					

1.	Pelayanan di BMT Arta Bina Serang responsif dan ramah terhadap pelanggan					
2.	Informasi yang disampaikan pihak lembaga jelas dan detail					
3.	Akses informasi terkait produk dan/atas jasa mudah dijangkau oleh pelanggan					
4.	Sumber daya manusia yang ada di lembaga memiliki wawasan yang luas					
5.	Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan dijawab dengan rinci oleh pihak lembaga					
6.	Adanya rasa saling peduli, tolong menolong, dan saling menghormati antara pihak lembaga dan pelanggan					
7.	Lembaga bersikap adil terhadap seluruh pelanggannya					
8.	Adanya sanksi yang tegas, apabila ada keterlambatan dalam pembayaran oleh pelanggan					
9.	Keluhan pelanggan dapat diselesaikan dengan baik					
10.	Lembaga bersifat terbuka dalam menerima saran dari pihak luar (pelanggan)					
	<b>Citra dan reputasi</b>					
1.	Produk dan/atau jasa yang tersedia di BMT Arta Bina Serang terpercaya					
2.	Mekanisme kegiatan pembiayaan di BMT Arta Bina Serang sesuai dengan prinsip syariah					
3.	Tidak pernah ada isu buruk terkait lembaga BMT Arta Bina Serang					
4.	BMT Arta Bina Serang dapat menjadi salah satu lembaga pembiayaan yang direkomendasikan untuk teman atau kerabat					
5.	Lembaga BMT Arta Bina merupakan lembaga pembiayaan yang sesuai dengan apa yang diharapkan selama ini					
6.	Lembaga BMT Arta Bina Serang memiliki karyawan yang profesional					



## KUESIONER PENELITIAN

### KEPUASAN KARYAWAN BMT ARTA BINA SERANG

Petunjuk pengisian :

*Jawablah pertanyaan berikut dengan mengisi jawaban pada kotak yang tersedia atau memberikan tanda centang (✓) pada kolom pertanyaan dibawah ini !*

#### B. Identitas Responden

6. Nama :
7. Umur :
8. Jenis kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan
9. Pendidikan terakhir :
- (1) Tidak sekolah/tidak lulus SD
- (2) SD
- (3) SLTP / SMP
- (4) SLTA / SMA
- (5) Perguruan tinggi
10. Pekerjaan :
- (1) PNS / Pensiunan PNS
- (2) POLRI/TNI/Pensiunan
- (3) Pegawai swasta/Wiraswasta
- (4) Ibu rumah tangga
- (5) Pedagang
- (6) Lainnya : .....

Isilah jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom pertanyaan dibawah ini !

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Keterlibatan dalam pengambilan suatu keputusan</b>					
1.	Adanya perjanjian yang jelas dengan pihak lembaga terkait aturan yang ada di lembaga					
2.	Tiap karyawan diberikan kesempatan promosi yang sama					
3.	Karyawan diberikan penjelasan yang jelas terkait adanya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)					
4.	Keleluasaan dalam berpendapat pada saat adanya rapat atau agenda lain					
5.	Apabila terdapat perubahan jadwal, lembaga melibatkan seluruh staffnya					
	<b>Penghargaan telah bekerja dengan baik</b>					
1.	Adanya bonus kepada karyawan					
2.	Adanya jaminan masa tua dari lembaga					
3.	Gaji yang diterima cukup untuk kehidupan sehari-hari					
4.	Gaji yang diterima sesuai dengan tugas yang dikerjakan					
5.	Adanya tunjangan seperti THR setiap tahunnya kepada karyawan					
6.	Adanya program rekreasi untuk memberi hiburan kepada karyawan					
	<b>Akses informasi dan fasilitas kerja yang memadai</b>					

1.	Tempat bekerja di BMT Arta Bina Serang nyaman bagi karyawan					
2.	Tersedianya tempat beribadah di tempat bekerja yang memadai					
3.	Pemberitahuan informasi terhadap hasil kerja setiap karyawan					
4.	Karyawan diberi informasi yang jelas terkait pesangon ketika ada Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)					
5.	Peralatan kerja untuk karyawan lengkap dan rapi					
6.	Informasi jadwal bekerja untuk karyawan jelas dan mudah diakses seluruh karyawan					
	<b>Dorongan aktif untuk bekerja dengan baik</b>					
1.	Adanya tuntutan pencapaian target kerja kepada karyawan					
2.	Adanya motivasi semangat kerja yang diberikan pimpinan lembaga					
3.	Pekerjaan yang dimiliki menuntut adanya berbagai macam keterampilan (kreatif)					
4.	Adanya pengarahan yang jelas dalam melakukan suatu pekerjaan					
5.	Adanya sanksi yang wajar jika karyawan melakukan kesalahan					
6.	Tidak adanya kesenjangan sosial antara pimpinan dengan bawahan					
	<b>Tingkat dukungan dari fungsi staff</b>					
1.	Pergaulan dengan rekan kerja mendukung tingkat produktivitas kerja karyawan					
2.	Tidak adanya sikap saling menjatuhkan antar sesama karyawan					
3.	Saling tolong menolong dalam menyelesaikan pekerjaan					
4.	Adanya kerja sama yang baik dari berbagai pihak internal lembaga					
5.	Tidak adanya batasan pergaulan dengan seluruh pihak staff lembaga					

## PEDOMAN WAWANCARA

### ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA LEMBAGA KEUANGAN NON-BANK (Studi pada BMT Arta Bina Serang)

#### A. Identitas Informan

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  
Peran di Lembaga :

#### B. Pelaksanaan Wawancara

Hari, Tanggal :  
Waktu :  
Tempat :

#### C. Pokok Pertanyaan Wawancara

Implementasi metode *balanced scorecard* dalam pengukuran kinerja lembaga.

1. Bagaimana cara lembaga dalam mengukur kinerja selama ini?
2. Alat ukur kinerja apa yang digunakan oleh lembaga dalam mengukur tingkat kinerjanya?
3. Aspek apa saja yang dipakai dalam pengukuran kinerja lembaga?
4. Apa kelebihan dan kekurangan metode atau alat ukur kinerja yang digunakan oleh lembaga saat ini?
5. Bagaimana keinginan penggunaan metode pengukuran kinerja lembaga untuk kedepannya?
6. Bagaimana pendapat anda terkait metode *balanced scorecard*?
7. Apakah metode *balanced scorecard* baik untuk dijadikan alat pengukuran kinerja lembaga?

## PEDOMAN OBSERVASI

### ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA LEMBAGA KEUANGAN NON-BANK (Studi pada BMT Arta Bina Serang)

#### A. Pelaksanaan Kegiatan

Hari, Tanggal : Senin, 11 April 2022 - Jumat, 27 Mei 2022

Waktu : 10.00 - selesai

Tempat : BMT Arta Bina Serang

#### B. Cara Pengisian

1. Berilah simbol *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kejadian di lapangan
2. Tuliskan keterangan yang dirasa perlu pada kolom yang tersedia

No.	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Fasilitas di BMT Arta Bina Serang yang lengkap dan nyaman	✓		
2.	Karyawan BMT Arta Bina Serang menggunakan pakaian dengan sopan dan sesuai syariah	✓		
3.	Anggota yang datang ke BMT Arta Bina Serang memiliki jumlah yang cukup banyak	✓		
4.	Pelayanan di BMT Arta Bina Serang baik dan ramah	✓		
5.	Mekanisme produk pembiayaan yang diajukan oleh anggota sesuai syariah	✓		
6.	Sertifikat penilaian kinerja Lembaga BMT Arta Bina Serang	✓		

**PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI**  
**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA**  
**LEMBAGA KEUANGAN NON-BANK (Studi pada BMT Arta Bina Serang)**

**A. Pelaksanaan Kegiatan**

Hari, Tanggal : Senin, 11 April 2022

Waktu : 10.00 - selesai

Tempat : BMT Arta Bina Serang

**B. Cara Pengisian**

1. Berilah simbol *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kejadian di lapangan
2. Tuliskan keterangan yang dirasa perlu pada kolom yang tersedia

No.	Dokumentasi	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Data Laporan Keuangan BMT Arta Bina Serang	✓		
2.	Data anggota BMT Arta Bina Serang	✓		
3.	Data jumlah produk BMT Arta Bina Serang tahun 2019-2021	✓		

## HASIL WAWANCARA

### A. Identitas Informan

Nama : Ratu Refi Maharani, A.Md  
 Usia : 42 tahun  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Peran di Lembaga : Manajer

### B. Pelaksanaan Wawancara

Hari, Tanggal : Selasa, 24 Mei 2022  
 Waktu : 13.00 - selesai  
 Tempat : BMT Arta Bina Serang

### C. Pertanyaan

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1.	Bagaimana cara lembaga dalam mengukur kinerja selama ini?	Dalam mengukur kinerja lembaga, BMT Arta Bina Serang biasanya diukur oleh pihak eksternal dan internal lembaga. Pihak eksternal lembaga yang mengukur kinerja BMT Arta Bina Serang yakni Dinas Koperasi, sedangkan pihak internal lembaga yang mengukur kinerja BMT Arta Bina Serang yakni Dewan Pengawas Lembaga.
2.	Alat ukur kinerja apa yang digunakan oleh lembaga dalam mengukur tingkat kinerjanya?	Pengukuran kinerja BMT Arta Bina Serang itu diukur oleh Dinas Koperasi. Dinas Koperasi akan mengunjungi lembaga setiap tiga bulan sekali untuk menilai kinerja lembaga BMT Arta Bina Serang oleh salah satu petugas lapangannya yang akan meminta data-data BMT Arta Bina Serang seperti laporan RAT, laporan neraca laba rugi yang dapat menunjukkan perkembangan usaha atau kinerja lembaga BMT Arta Bina Serang tiap tahunnya, apakah naik atau menurun. Data-data tersebut kemudian dilihat dan dievaluasi oleh Dinas Koperasi. Hasil evaluasi tersebut akan diinformasikan dan diserahkan kepada BMT Arta Bina Serang yang biasanya berupa sertifikat kinerja lembaga. BMT Arta Bina Serang mendapat sertifikat yang menunjukkan bahwa BMT Arta Bina Serang termasuk dalam kategori “cukup sehat”.
3.	Aspek apa saja yang dipakai dalam pengukuran	Aspek yang biasa dilihat untuk mengukur kinerja lembaga yaitu kualitas produk, seperti produk pembiayaan apakah tergolong lancar atau macet, pertumbuhan jumlah anggota

	kinerja lembaga?	BMT Arta Bina Serang tiap tahunnya, apakah bertambah atau berkurang, dan pendapatan BMT Arta Bina Serang
4.	Apa kelebihan dan kekurangan metode atau alat ukur kinerja yang digunakan oleh lembaga saat ini?	Kalau kelebihanya dapat lebih mudah mengukur kinerja karna melihat dari laporan keuangan yang ada di BMT Arta Bina Serang, jadi bisa memakan waktu lebih cepat dan efisien. Kekurangannya itu untuk pengukuran kinerja oleh pengawas eksternal aspek pengukurannya kurang menyeluruh yakni hanya melihat dari aspek keuangan yang ada pada laporannya saja, sehingga menyebabkan perbedaan pendapat terkait nilai kategori kinerja lembaga. Menurut pihak internal lembaga, BMT Arta Bina dapat termasuk lembaga pada ketegori sangat sehat, namun menurut pihak eksternal berbeda. Hal tersebut mungkin karna pihak eksternal memiliki standar skor pengukuran yang berbeda.
5.	Bagaimana keinginan penggunaan metode pengukuran kinerja lembaga untuk kedepannya?	Saya pribadi untuk lembaga BMT Arta Bina Serang menginginkan alat ukur yang dapat mengukur kinerja lembaga dari segala aspek, sehingga lembaga BMT Arta Bina Serang dapat dinilai secara lebih menyeluruh dan detail. Bukan hanya dari laporan keuangannya saja, namun banyak aspek yang harus dilihat yang bisa mendukung pengukuran kinerja.
6.	Bagaimana pendapat anda terkait metode <i>balanced scorecard</i> ?	Metode <i>balanced scorecard</i> merupakan metode yang baik dalam mengukur kinerja suatu lembaga, karna tidak hanya melihat dari satu aspek seperti aspek keuangannya saja, namun metode ini mengukur kinerja dari aspek yang lebih luas, sehingga hasilnya pun mungkin lebih akurat karna mengukur dengan pengukuran yang menyeluruh.
7.	Apakah metode <i>balanced scorecard</i> baik untuk dijadikan alat pengukuran kinerja lembaga?	Menurut saya, metode <i>balanced scorecard</i> bisa dikembangkan dan diterapkan untuk mengukur kinerja lembaga BMT Arta Bina Serang, karna dengan metode ini mengukur dengan seimbang dari berbagai aspek. BMT Arta Bina Serang juga menerapkan keseimbangan untuk mekanisme penyaluran produknya. Lembaga melihat pendapatan dan pengeluaran anggota yang mengajukan pembiayaan, apakah seimbang atau justru lebih banyak pengeluaran dan cicilannya. Hal tersebut meminimalisir adanya kredit macet. Jadi memang metode seperti <i>balanced scorecard</i> ini harus diterapkan di lembaga keuangan.



## HASIL WAWANCARA

### A. Identitas Informan

Nama : Devita Noviyanti  
 Usia : 22 tahun  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Peran di Lembaga : Teller

### B. Pelaksanaan Wawancara

Hari, Tanggal : Jumat, 27 Mei 2022  
 Waktu : 10.00 - selesai  
 Tempat : BMT Arta Bina Serang

### C. Pertanyaan

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1.	Bagaimana cara lembaga dalam mengukur kinerja selama ini?	Pengukuran kinerja lembaga BMT Arta Bina Serang diukur dengan didatangi oleh Dinas Koperasi yang meminta data-data keuangan lembaga.
2.	Alat ukur kinerja apa yang digunakan oleh lembaga dalam mengukur tingkat kinerjanya?	Ukuran kinerjanya itu dengan melihat dari laporan keuangannya, bisa dilihat dari neraca laporan RAT dan pertumbuhan anggota. Setelah itu nanti akan diberikan sertifikat yang menandakan sehat atau tidaknya lembaga.
3.	Aspek apa saja yang dipakai dalam pengukuran kinerja lembaga?	Aspek yang dilihat biasanya kolektibilitas yang melihat nasabah lancar atau macet, neraca, RAT, serta pertumbuhan anggota BMT Arta Bina Serang.
4.	Apa kelebihan dan kekurangan metode atau alat ukur kinerja yang digunakan oleh lembaga saat ini?	Kelebihannya lebih mudah mengukur kinerja lembaga dan tidak memakan waktu yang lama. Kelemahannya masih menggunakan manual seperti buku, kalkulator, dan belum menggunakan online atau sistem komputer sehingga lebih menghabiskan tenaga untuk menghitungnya.
5.	Bagaimana keinginan penggunaan metode	Keinginan saya pribadi yaitu ingin pengukuran kinerja lebih menyeluruh dan detail, serta lebih

	pengukuran kinerja lembaga untuk kedepannya?	modern.
6.	Bagaimana pendapat anda terkait metode <i>balanced scorecard</i> ?	Pendapat saya, metode ini mengukur kinerja suatu lembaga dari berbagai aspek, bukan hanya melihat dari keuangannya saja.
7.	Apakah metode <i>balanced scorecard</i> baik untuk dijadikan alat pengukuran kinerja lembaga?	Menurut saya metode <i>balanced scorecard</i> baik untuk dikembangkan dan diterapkan untuk mengukur kinerja lembaga BMT karna metode ini mengukur dengan seimbang dari berbagai aspek.

### HASIL JAWABAN KUESIONER RESPONDEN PELANGGAN

No.	Atribut produk dan jasa										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
6	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
7	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
8	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	36
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
11	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	45
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
13	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
14	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
15	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	40
16	4	3	4	3	5	3	2	4	5	4	37
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
18	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	36
19	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49

22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
23	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	37
26	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	41
27	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	38
28	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
29	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
32	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	45
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
37	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	44
41	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	40
42	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
44	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	39
45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47
46	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41

47	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	46
48	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
49	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
50	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47
53	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	44
54	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	39
55	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	46
56	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	41
57	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	40
58	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	40
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
60	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	37

No.	Hubungan dengan pelanggan										TOTAL	Citra dan reputasi						TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10		X1	X2	X3	X4	X5	X6	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43	3	4	3	3	4	5	22
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	4	4	4	26
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	4	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	4	3	3	3	3	4	20
8	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33	3	4	4	3	4	4	22

9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47	5	4	4	5	5	5	28
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	41	4	3	4	4	4	4	23
15	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	41	5	5	3	5	4	4	26
16	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	38	5	5	3	5	5	4	27
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	25
18	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	38	4	4	4	4	4	5	25
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	25
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	5	4	4	4	25
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	5	5	5	5	29
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	25
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	40	4	4	5	4	4	4	25
25	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	5	25
26	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	40	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	39	5	5	3	5	5	4	27
28	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43	5	5	3	5	4	4	26
29	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	4	4	4	4	4	5	25
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	25
31	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	5	5	4	5	5	5	29
32	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47	5	4	4	5	5	5	28
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	5	5	5	30

34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	5	5	5	5	5	5	30
35	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37	4	4	3	4	4	4	23
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	3	3	4	20
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	25
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	4	4	4	5	5	27
41	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43	3	4	3	3	4	5	22
42	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	25
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	3	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	5	5	26
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	25
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	3	4	21
50	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37	4	4	3	4	4	4	23
51	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44	5	5	5	5	5	5	30
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	5	5	5	30
53	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47	5	4	4	5	5	5	28
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	25
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	30
56	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	41	4	4	4	4	4	5	25
57	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	42	5	5	3	5	4	4	26
58	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	39	5	5	3	5	5	4	27

59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
60	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	38	4	4	4	4	4	4	24

### HASIL JAWABAN KUESIONER RESPONDEN KARYAWAN

No.	Keterlibatan dalam pengambilan suatu keputusan					Total	Penghargaan telah bekerja dengan baik						Total
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30

No.	Akses informasi dan fasilitas kerja yang memadai						Total	Dorongan aktif untuk bekerja dengan baik						Total
1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30

No.	Tingkat dukungan dari fungsi staff					Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25







Item_10	Pearson Correlation	.299*	0.211	0.238	.373**	0.167	.410**	.312*	0.087	0.607	1**	0.345	.391**	.282*	0.322	0.478	.159**	0.343
	Sig. (2-tailed)	0.02	0.106	0.067	0.003	0.203	0.001	0.015	0.511	0		0.007	0.002	0.029	0.012	0	0.226	0.007
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_11	Pearson Correlation	.619**	.678**	.356**	.657**	.301*	.353**	.553**	.362**	.328**	.345**	1*	.813**	.828**	.696**	.779**	.593**	.492*
	Sig. (2-tailed)	0	0	0.005	0	0.019	0.006	0	0.004	0.01	0.007		0	0	0	0	0	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

		Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23	Item_24	Item_25	Item_26	TOTAL
Item_1	Pearson Correlation	.176*	0.22	.165**	.371**	.407**	.682*	.517*	0.756	.546**	.709**
	Sig. (2-tailed)	0.178	0.091	0.207	0.004	0.001	0	0	0	0	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_2	Pearson Correlation	.261**	.201**	0.266	.487**	.377**	.755**	.582**	.689**	0.502	.800**
	Sig. (2-tailed)	0.044	0.124	0.04	0	0.003	0	0	0	0	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_3	Pearson Correlation	0.087	.014**	.255**	0.375	.247**	.393**	0.412	.424**	.199**	0.53

	Sig. (2-tailed)	0.511	0.915	0.049	0.003	0.057	0.002	0.001	0.001	0.127	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_4	Pearson Correlation	.475**	.242**	.451**	.417**	0.306	.598**	.410**	.491**	.440**	.824**
	Sig. (2-tailed)	0	0.063	0	0.001	0.017	0	0.001	0	0	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_5	Pearson Correlation	.325**	.061*	.401**	.631**	.687**	0.355	.693**	.522*	.045**	.547**
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.644	0.001	0	0	0.005	0	0	0.736	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_6	Pearson Correlation	0.267	.381*	.223**	0.104	.376**	.530**	0.145	.245*	.355**	0.627
	Sig. (2-tailed)	0.039	0.003	0.087	0.43	0.003	0	0.267	0.059	0.005	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_7	Pearson Correlation	.404**	.297**	.336**	.226**	.200**	0.544	.224**	.368**	.546**	.721**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.021	0.009	0.083	0.126	0	0.086	0.004	0	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_8	Pearson Correlation	.373**	.161*	.383**	.460**	.358**	.398**	.547**	.482*	.464**	.642**













Item_22	Pearson Correlation	.182 <sup>*</sup>	.396 <sup>**</sup>	.178 <sup>**</sup>	.426 <sup>**</sup>	.625 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>	.310 <sup>*</sup>	.766 <sup>**</sup>	.670 <sup>**</sup>	.178 <sup>**</sup>	.597 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0.163	0.002	0.173	0.001	0		0.016	0	0	0.174	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16
Item_23	Pearson Correlation	0.682	.755 <sup>**</sup>	.393 <sup>**</sup>	.598 <sup>**</sup>	.355 <sup>*</sup>	.530 <sup>*</sup>	0.544	.398 <sup>**</sup>	.201 <sup>**</sup>	.310 <sup>**</sup>	.487 <sup>*</sup>	.525 <sup>*</sup>	0.569	.526 <sup>**</sup>	.460 <sup>**</sup>	.307 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0	0	0.002	0	0.005	0	0	0.002	0.124	0.016	0	0	0	0	0	0.017
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_24	Pearson Correlation	.517 <sup>**</sup>	0.582	.412 <sup>**</sup>	.410 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>	.145 <sup>**</sup>	.224 <sup>**</sup>	0.547	.537 <sup>**</sup>	.213 <sup>**</sup>	.460 <sup>**</sup>	.432 <sup>**</sup>	.345 <sup>**</sup>	0.263	.267 <sup>**</sup>	.421 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0	0	0.001	0.001	0	0.267	0.086	0	0	0.103	0	0.001	0.007	0.043	0.039	0.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_25	Pearson Correlation	.756 <sup>**</sup>	.689 <sup>**</sup>	0.424	.491 <sup>**</sup>	.522 <sup>**</sup>	0.245	.368 <sup>**</sup>	.482 <sup>**</sup>	0.456	.331 <sup>**</sup>	.617 <sup>**</sup>	0.572	.426 <sup>**</sup>	.332 <sup>**</sup>	0.511	.322 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0	0	0.001	0	0	0.059	0.004	0	0	0.01	0	0	0.001	0.009	0	0.012
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Item_26	Pearson Correlation	.546 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	.199 <sup>**</sup>	0.44	.045 <sup>**</sup>	.355 <sup>**</sup>	.546 <sup>**</sup>	.464 <sup>**</sup>	.005 <sup>**</sup>	0.152	.514 <sup>**</sup>	.452 <sup>**</sup>	.567 <sup>**</sup>	.498 <sup>**</sup>	.406 <sup>**</sup>	0.4



Item_26	Pearson Correlation	.429**	.215**	.341**	.161**	.230**	0.178	.440**	.268**	.481**	1**	.576**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.1	0.008	0.219	0.078	0.174	0	0.038	0		0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson Correlation	0.575	.582**	.412*	.544**	.636**	.597**	0.675	.687**	.771*	.576**	1**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0.001	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

\*\* . 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	60	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	60	100

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.945	26

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

➤ **Descriptives**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Item_1	60	3	5	4.28	.613
Item_2	60	3	5	4.15	.685
Item_3	60	3	5	3.97	.688
Item_4	60	3	5	4.20	.659
Item_5	60	3	5	4.38	.555
Item_6	60	3	5	4.08	.696
Item_7	60	2	5	4.13	.724
Item_8	60	4	5	4.60	.494
Item_9	60	3	5	4.22	.490
Item_10	60	3	5	4.07	.634
Item_11	60	4	5	4.28	.454
Item_12	60	3	5	4.10	.656
Item_13	60	3	5	4.15	.606
Item_14	60	3	5	4.20	.514
Item_15	60	4	5	4.35	.481
Item_16	60	3	5	4.42	.561
Item_17	60	3	5	4.22	.555
Item_18	60	3	5	4.07	.607
Item_19	60	3	5	4.13	.468
Item_20	60	3	5	4.25	.628
Item_21	60	3	5	4.32	.567
Item_22	60	3	5	4.28	.555
Item_23	60	3	5	4.00	.689
Item_24	60	3	5	4.25	.628
Item_25	60	3	5	4.28	.555
Item_26	60	4	5	4.53	.503
TOTAL	60	91	129	109.92	9.990
Valid N (listwise)	60				











Item_9	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Item_10	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Item_11	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	
Item_12	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Item_13	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1**	1	1.000**	1.000**	1.000**



Item_19	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
Item_20	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
Item_21	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
Item_22	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**

	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23	Item_24	Item_25	Item_26	Item_27	Item_28	TOTAL
--	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	-------





Item_22	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17
Item_23	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Item_24	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Item_25	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Item_26	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**







TOTAL	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	4	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	4	100

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
1	28

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

➤ **Descriptives**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Item_1	4	4	5	4.25	.500
Item_2	4	4	5	4.25	.500
Item_3	4	4	5	4.25	.500
Item_4	4	4	5	4.25	.500
Item_5	4	4	5	4.25	.500
Item_6	4	4	5	4.25	.500
Item_7	4	4	5	4.25	.500
Item_8	4	4	5	4.25	.500
Item_9	4	4	5	4.25	.500
Item_10	4	4	5	4.25	.500
Item_11	4	4	5	4.25	.500
Item_12	4	4	5	4.25	.500
Item_13	4	4	5	4.25	.500
Item_14	4	4	5	4.25	.500
Item_15	4	4	5	4.25	.500
Item_16	4	4	5	4.25	.500
Item_17	4	4	5	4.25	.500
Item_18	4	4	5	4.25	.500
Item_19	4	4	5	4.25	.500
Item_20	4	4	5	4.25	.500
Item_21	4	4	5	4.25	.500
Item_22	4	4	5	4.25	.500
Item_23	4	4	5	4.25	.500
Item_24	4	4	5	4.25	.500
Item_25	4	4	5	4.25	.500
Item_26	4	4	5	4.25	.500
Item_27	4	4	5	4.25	.500
Item_28	4	4	5	4.25	.500
TOTAL	4	112	140	119.00	14.000
Valid N (listwise)	4				

**TABEL R**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
<b>51</b>	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
<b>52</b>	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
<b>53</b>	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
<b>54</b>	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
<b>55</b>	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
<b>56</b>	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
<b>57</b>	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
<b>58</b>	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
<b>59</b>	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
<b>60</b>	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079

➤ **PEMBAGIAN KUESIONER ANGGOTA DAN KARYAWAN BMT ARTA BINA SERANG**



➤ **WAWANCARA DENGAN MANAJER BMT ARTA BINA SERANG**



➤ **WAWANCARA DENGAN TELLER BMT ARTA BINA SERANG**

