

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Anggota

SURVEI KEPUASAN ANGGOTA ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus pada KSP Mulia Salatiga)

Kepada Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Kirsten Satya Wacana Salatiga yang sedang melakukan penelitian mengenai “**Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard***” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Nama : Yonatan Yansen Khu
NIM : 232013049
Fakultas / Prodi : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Kuesioner ini diedarkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Bapak/Ibu sebagai nasabah, terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSP Mulia Salatiga Selain itu, kuesioner ini juga bertujuan untuk mengukur perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*. Tidak ada jawaban benar atau salah, yang terpenting adalah memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu.

Segala informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Bagian I

Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu mengisi dan menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai

1. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
2. Usia : _____ tahun
3. Apa pendidikan terakhir Anda ?
 - SD SMA Sarjana
 - SMP Diploma Lainnya
4. Pekerjaan
 - Pelajar Pegawai Negeri Sipil Belum Bekerja
 - Mahasiswa Ibu Rumah Tangga Lainnya
 - Wirausaha Pegawai swasta/ BUMN
5. Jenis produk KSP Mulia yang Anda gunakan ? (dapat diisi lebih dari satu)
 - Simpanan Prima Mulia
 - Simpanan Mulia
 - Simpanan Berjangka (SiBerTha)
6. Berapa frekuensi rata-rata Anda melakukan transaksi di KSP Mulia ?
 - 1 bulan sekali
 - 2 bulan sekali
 - 3 bulan sekali
 - > 3 bulan, sebutkan.....

Bagian II

Atribut Kepuasan Anggota

Pada setiap pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan tanda centang pada salah satu kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu sebagai nasabah KSP Mulia Salatiga.

Keterangan : **STS** = Sangat tidak setuju, **TS** = Tidak setuju, **RG** = Ragu-ragu, **S** = Setuju, **SS** = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
Reliability (Keandalan)						
1.	KSP Mulia menawarkan berbagai macam produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.					
2.	KSP Mulia memiliki kinerja dan kepercayaan yang baik.					
3.	Adanya kemudahan prosedur dan persyaratan simpanan pada KSP Mulia Salatiga.					
4.	KSP Mulia Salatiga memberikan keuntungan dalam bentuk pendapatan bunga.					
Responsiveness (Cepat Tanggap)						
5.	Karyawan KSP Mulia memberikan kemudahan dalam menangani transaksi secara cepat dan tepat.					
6.	Karyawan KSP Mulia menyelesaikan keluhan saya secara cepat dan tanggap.					
Assurance (Jaminan)						
7.	Sikap karyawan KSP Mulia Salatiga yang ramah dan sopan dalam melayani saya.					
8.	Karyawan KSP Mulia Salatiga memiliki tingkat pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam melayani saya.					
9.	Karyawan KSP Mulia Salatiga memiliki kemampuan berkomunikasi secara jelas.					
Empathy (Empati)						
10.	Karyawan KSP Mulia Salatiga memiliki kesungguhan dalam memberi pelayanan pada saya.					
11.	Karyawan KSP Mulia Salatiga memberikan perhatian yang baik kepada saya.					

Tangible (Kasat Mata)						
12.	Karyawan KSP Mulia Salatiga berpenampilan baik dan enak dipandang.					
13.	Fasilitas kantor seperti kursi tunggu, form/slip setoran/pengambilan sudah lengkap, sehingga mempermudah transaksi yang saya lakukan.					
14.	Kebersihan dan kerapihan kantor KSP Mulia Salatiga sudah baik, sehingga memberi kenyamanan dalam melakukan transaksi.					
15.	Fasilitas parkir yang disediakan KSP Mulia Salatiga yang aman.					
16.	KSP Mulia Salatiga terletak di dekat pusat perbelanjaan dan dekat kantor-kantor lain yang letaknya strategis.					

TERIMA KASIH



Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Anggota

Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Anggota

		Correlations																Total
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	
A1	Pearson Correlation	1	.488**	.259	.217	.199	.456*	.157	.433*	.251	.394*	.146	.293	.220	.181	.220	.319	.458*
	Sig. (2-tailed)		.006	.167	.250	.291	.011	.407	.017	.181	.031	.442	.116	.243	.339	.243	.086	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.488**	1	.607**	.665**	.639**	.605**	.459*	.646**	.526**	.666**	.498**	.558**	.583**	.457*	.583**	.451*	.811**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.000	.000	.000	.011	.000	.003	.000	.005	.001	.001	.011	.001	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	.259	.607**	1	.896**	.738**	.475**	.405*	.644**	.432*	.587**	.431*	.524**	.600**	.607**	.707**	.632**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.167	.000		.000	.000	.008	.026	.000	.017	.001	.017	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	.217	.665**	.896**	1	.700**	.535**	.414*	.590**	.590**	.614**	.366*	.606**	.531**	.530**	.652**	.536**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.250	.000	.000		.000	.002	.023	.001	.001	.000	.047	.000	.003	.003	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	.199	.639**	.738**	.700**	1	.436*	.609**	.664**	.371*	.694**	.510**	.508**	.414*	.528**	.512**	.181	.752**
	Sig. (2-tailed)	.291	.000	.000	.000		.016	.000	.000	.044	.000	.004	.004	.023	.003	.004	.338	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A6	Pearson Correlation	.456*	.605**	.475**	.535**	.436*	1	.620**	.537**	.537**	.424*	.330	.418*	.482**	.471**	.602**	.346	.708**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.008	.002	.016		.000	.002	.002	.019	.075	.022	.007	.009	.000	.061	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A7	Pearson Correlation	.157	.459*	.405*	.414*	.609**	.620**	1	.518**	.629**	.482**	.380*	.481**	.448*	.584**	.448*	.172	.670**

	Sig. (2-tailed)	.407	.011	.026	.023	.000	.000		.003	.000	.007	.038	.007	.013	.001	.013	.365	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A8	Pearson Correlation	.433 [*]	.646 ^{**}	.644 ^{**}	.590 ^{**}	.664 ^{**}	.537 ^{**}	.518 ^{**}	1	.466 ^{**}	.844 ^{**}	.526 ^{**}	.388 [*]	.733 ^{**}	.526 ^{**}	.625 ^{**}	.524 ^{**}	.832 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.001	.000	.002	.003		.009	.000	.003	.034	.000	.003	.000	.003	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A9	Pearson Correlation	.251	.526 ^{**}	.432 [*]	.590 ^{**}	.371 [*]	.537 ^{**}	.629 ^{**}	.466 ^{**}	1	.591 ^{**}	.273	.388 [*]	.409 [*]	.526 ^{**}	.302	.400 [*]	.653 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.181	.003	.017	.001	.044	.002	.000	.009		.001	.144	.034	.025	.003	.105	.028	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A10	Pearson Correlation	.394 [*]	.666 ^{**}	.587 ^{**}	.614 ^{**}	.694 ^{**}	.424 [*]	.482 ^{**}	.844 ^{**}	.591 ^{**}	1	.534 ^{**}	.422 [*]	.638 ^{**}	.666 ^{**}	.511 ^{**}	.489 ^{**}	.820 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.001	.000	.000	.019	.007	.000	.001		.002	.020	.000	.000	.004	.006	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A11	Pearson Correlation	.146	.498 ^{**}	.431 [*]	.366 [*]	.510 ^{**}	.330	.380 [*]	.526 ^{**}	.273	.534 ^{**}	1	.318	.562 ^{**}	.498 ^{**}	.562 ^{**}	.486 ^{**}	.651 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.442	.005	.017	.047	.004	.075	.038	.003	.144	.002		.087	.001	.005	.001	.006	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A12	Pearson Correlation	.293	.558 ^{**}	.524 ^{**}	.606 ^{**}	.508 ^{**}	.418 [*]	.481 ^{**}	.388 [*]	.388 [*]	.422 [*]	.318	1	.452 [*]	.437 [*]	.452 [*]	.342	.652 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.116	.001	.003	.000	.004	.022	.007	.034	.034	.020	.087		.012	.016	.012	.064	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A13	Pearson Correlation	.220	.583 ^{**}	.600 ^{**}	.531 ^{**}	.414 [*]	.482 ^{**}	.448 [*]	.733 ^{**}	.409 [*]	.638 ^{**}	.562 ^{**}	.452 [*]	1	.705 ^{**}	.783 ^{**}	.699 ^{**}	.792 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.243	.001	.000	.003	.023	.007	.013	.000	.025	.000	.001	.012		.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A14	Pearson Correlation	.181	.457 [*]	.607 ^{**}	.530 ^{**}	.528 ^{**}	.471 ^{**}	.584 ^{**}	.526 ^{**}	.526 ^{**}	.666 ^{**}	.498 ^{**}	.437 [*]	.705 ^{**}	1	.583 ^{**}	.591 ^{**}	.758 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.339	.011	.000	.003	.003	.009	.001	.003	.003	.000	.005	.016	.000		.001	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A15	Pearson Correlation	.220	.583 ^{**}	.707 ^{**}	.652 ^{**}	.512 ^{**}	.602 ^{**}	.448 [*]	.625 ^{**}	.302	.511 ^{**}	.562 ^{**}	.452 [*]	.783 ^{**}	.583 ^{**}	1	.699 ^{**}	.792 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.243	.001	.000	.000	.004	.000	.013	.000	.105	.004	.001	.012	.000	.001		.000	.000	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A16	Pearson Correlation	.319	.451*	.632**	.536**	.181	.346	.172	.524**	.400*	.489**	.486**	.342	.699**	.591**	.699**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.086	.012	.000	.002	.338	.061	.365	.003	.028	.006	.006	.064	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.458*	.811**	.817**	.805**	.752**	.708**	.670**	.832**	.653**	.820**	.651**	.652**	.792**	.758**	.792**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Anggota

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	68.60	38.248	.370	.942
A2	68.40	36.731	.781	.931
A3	68.50	36.052	.784	.930
A4	68.43	36.737	.774	.931
A5	68.37	36.102	.706	.932
A6	68.47	37.361	.666	.933
A7	68.30	37.321	.620	.934
A8	68.40	35.972	.801	.930
A9	68.40	37.283	.598	.935
A10	68.30	36.907	.793	.931
A11	68.33	36.230	.579	.937
A12	68.53	37.292	.597	.935
A13	68.37	36.309	.756	.931
A14	68.40	37.076	.721	.932
A15	68.37	36.309	.756	.931
A16	68.33	37.747	.626	.934

Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan dan Motivasi Kerja Karyawan

**SURVEI KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN
ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus pada KSP Mulia Salatiga)**

Kepada Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Kirsten Satya Wacana Salatiga yang sedang melakukan penelitian mengenai “**Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard***” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Nama : Yonatan Yansen Khu
NIM : 232013049
Fakultas / Prodi : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Kuesioner ini didarkan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan dan motivasi Bapak/Ibu sebagai karyawan di KSP Mulia. Selain itu, kuesioner ini juga bertujuan untuk mengukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *Balanced Scorecard*. Tidak ada jawaban benar atau salah, yang terpenting adalah memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu.

Segala informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Bagian I

Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu mengisi dan menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang sesuai.

1. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
2. Usia : _____ tahun
3. Jabatan : _____
4. Lama bekerja : _____ tahun, _____ bulan
5. Pendidikan terakhir (beri tanda silang pada jawaban yang sesuai) :

<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Sarjana
<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Lainnya
6. Pendapatan

<input type="checkbox"/> < Rp. 500.000
<input type="checkbox"/> Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
<input type="checkbox"/> Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
<input type="checkbox"/> > Rp. 2.000.000

Bagian II

Atribut Kepuasan Kerja Karyawan

Pada setiap pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan tanda centang pada salah satu kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu sebagai karyawan yang bekerja di KSP Mulia Salatiga.

Keterangan : **STS** = Sangat tidak setuju, **S** = Setuju, **TS** = Tidak setuju, **SS** = Sangat Setuju, **RG** = Ragu-ragu

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
Pengawasan						
1.	Saya merasa puas dengan kinerja KSP Mulia Salatiga.					
2.	KSP Mulia Salatiga melakukan pengawasan terhadap penggunaan fasilitas kantor?					

Gaji dan Fasilitas						
3.	Saya puas dengan pemberian gaji dan insentif dari KSP Mulia selama ini.					
4.	KSP Mulia memberikan gaji setiap bulan dengan tepat waktu.					
5.	KSP Mulia memberikan bonus dan tunjangan kepada karyawan.					
6.	KSP Mulia memberikan fasilitas kerja yang lengkap kepada karyawan.					
Kebijakan						
7.	KSP Mulia mengkomunikasikan visi dan misinya kepada saya dengan jelas.					
8.	KSP Mulia mengkomunikasikan <i>job description</i> kepada saya dengan jelas.					
9.	Saya merasa puas dengan peraturan yang terdapat di KSP Mulia Salatiga					
Kondisi Lingkungan Kerja						
10.	Kebersihan dan kerapihan kantor KSP Mulia Salatiga sudah baik, sehingga memberi kenyamanan dalam bekerja.					
11.	Ruang kerja di KSP Mulia memiliki pencahayaan yang baik.					
12.	Saya merasa puas dengan penataan interior kantor					
Hubungan dengan Pimpinan dan Rekan Kerja						
13.	Pimpinan KSP Mulia selalu memberikan bimbingan dalam pekerjaan kepada karyawan di bawahnya.					
14.	Hubungan komunikasi kerja saya dengan pimpinan saya dapat terjalin dengan baik di KSP Mulia.					
15.	Hubungan komunikasi kerja saya dengan rekan sesama karyawan dapat terjalin dengan baik di KSP Mulia.					
16.	Sesama rekan kerja saya selalu saling membantu dalam hal pekerjaan.					

Bagian III

Atribut Motivasi Kerja Karyawan

Pada setiap pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan tanda centang pada salah satu kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu sebagai karyawan yang bekerja di KSP Mulia Salatiga.

Keterangan : **STS** = Sangat tidak setuju, **S** = Setuju, **TS** = Tidak setuju, **SS** = Sangat Setuju, **RG** = Ragu-ragu

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
Prestasi						
1.	Saya berupaya memberikan hasil yang terbaik bagi KSP Mulia.					
2.	Saya termotivasi dalam berprestasi karena adanya pemberian bonus dan tunjangan.					
Pengakuan						
3.	Saya termotivasi karena atasan saya selalu mempertahankan ide (gagasan) saya.					
4.	Saya termotivasi dengan penghargaan dan pujian yang diberikan pimpinan KSP Mulia kepada saya.					
5.	Saya merasa tertantang karena pimpinan KSP Mulia memberikan kesempatan kepada saya dalam mengerjakan sendiri pekerjaan yang besar.					
Tanggung Jawab						
6.	Saya termotivasi dengan tanggung jawab yang saya miliki dalam mengerjakan pekerjaan.					
7.	Saya bersedia untuk bekerja keras, agar suatu target dapat tercapai.					
8.	Saya bersedia untuk menyelesaikan pekerjaan saya di luar jam kerja tanpa dihitung lembur.					
9.	Saya memiliki kesetiaan atau loyalitas yang tinggi kepada KSP Mulia.					
10.	Saya bersedia menerima sanksi apabila saya melakukan kesalahan dan bersedia untuk memperbaikinya.					
Pertumbuhan						
11.	Saya bersedia untuk mengikuti pelatihan yang diberikan untuk peningkatan ketrampilan karyawan.					
12.	Saya bersedia mengikuti kursus di luar jam kantor untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan.					

TERIMA KASIH

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Karyawan

Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan

Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	Total
K1	Pearson Correlation	1	.603	.707 [*]	.000	.516	.500	.603	.756 [*]	.834 [*]	1.000 ^{**}	.577	.756 [*]	.539	.577	.577	.577	.817 [*]
	Sig. (2-tailed)		.114	.050	1.000	.190	.207	.114	.030	.010	.000	.134	.030	.168	.134	.134	.134	.013
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K2	Pearson Correlation	.603	1	.426	.522	.701	.603	1.000 ^{**}	.570	.440	.603	.522	.798 [*]	.935 ^{**}	.522	.522	.522	.879 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.114		.292	.184	.053	.114	.000	.140	.275	.114	.184	.018	.001	.184	.184	.184	.004
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K3	Pearson Correlation	.707 [*]	.426	1	.000	.365	.707 [*]	.426	.535	.885 ^{**}	.707 [*]	.408	.802 [*]	.381	.408	.408	.000	.778 [*]
	Sig. (2-tailed)	.050	.292		1.000	.374	.050	.292	.172	.004	.050	.315	.017	.351	.315	.315	1.000	.064
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K4	Pearson Correlation	.000	.522	.000	1	.745 [*]	.577	.522	.218	-.120	.000	.333	.218	.545	.333	.333	.333	.751 [*]
	Sig. (2-tailed)	1.000	.184	1.000		.034	.134	.184	.604	.776	1.000	.420	.604	.162	.420	.420	.420	.262
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K5	Pearson Correlation	.516	.701	.365	.745 [*]	1	.775 [*]	.701	.293	.269	.516	.447	.488	.731 [*]	.447	.447	.447	.734 [*]
	Sig. (2-tailed)	.190	.053	.374	.034		.024	.053	.482	.519	.190	.267	.220	.039	.267	.267	.267	.038
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K6	Pearson Correlation	.500	.603	.707 [*]	.577	.775 [*]	1	.603	.378	.626	.500	.577	.756 [*]	.674	.577	.577	.000	.782 [*]
	Sig. (2-tailed)	.207	.114	.050	.134	.024		.114	.356	.097	.207	.134	.030	.067	.134	.134	1.000	.022
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

K7	Pearson Correlation	.603	1.000**	.426	.522	.701	.603	1	.570	.440	.603	.522	.798*	.935**	.522	.522	.522	.879**
	Sig. (2-tailed)	.114	.000	.292	.184	.053	.114		.140	.275	.114	.184	.018	.001	.184	.184	.184	.004
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K8	Pearson Correlation	.756*	.570	.535	.218	.293	.378	.570	1	.709*	.756*	.655	.714*	.459	.655	.655	.655	.752*
	Sig. (2-tailed)	.030	.140	.172	.604	.482	.356	.140		.049	.030	.078	.047	.253	.078	.078	.078	.031
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K9	Pearson Correlation	.834*	.440	.885**	-.120	.269	.626	.440	.709*	1	.834*	.602	.867**	.422	.602	.602	.120	.741*
	Sig. (2-tailed)	.010	.275	.004	.776	.519	.097	.275	.049		.010	.114	.005	.298	.114	.114	.776	.035
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K10	Pearson Correlation	1.000**	.603	.707*	.000	.516	.500	.603	.756*	.834*	1	.577	.756*	.539	.577	.577	.577	.817*
	Sig. (2-tailed)	.000	.114	.050	1.000	.190	.207	.114	.030	.010		.134	.030	.168	.134	.134	.134	.013
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K11	Pearson Correlation	.577	.522	.408	.333	.447	.577	.522	.655	.602	.577	1	.655	.701	1.000**	1.000**	.333	.780*
	Sig. (2-tailed)	.134	.184	.315	.420	.267	.134	.184	.078	.114	.134		.078	.053	.000	.000	.420	.023
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K12	Pearson Correlation	.756*	.798*	.802*	.218	.488	.756*	.798*	.714*	.867**	.756*	.655	1	.764*	.655	.655	.218	.913**
	Sig. (2-tailed)	.030	.018	.017	.604	.220	.030	.018	.047	.005	.030	.078		.027	.078	.078	.604	.002
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K13	Pearson Correlation	.539	.935**	.381	.545	.731*	.674	.935**	.459	.422	.539	.701	.764*	1	.701	.701	.389	.882**
	Sig. (2-tailed)	.168	.001	.351	.162	.039	.067	.001	.253	.298	.168	.053	.027		.053	.053	.341	.004
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K14	Pearson Correlation	.577	.522	.408	.333	.447	.577	.522	.655	.602	.577	1.000**	.655	.701	1	1.000**	.333	.780*

	Sig. (2-tailed)	.134	.184	.315	.420	.267	.134	.184	.078	.114	.134	.000	.078	.053		.000	.420	.023	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K15	Pearson Correlation	.577	.522	.408	.333	.447	.577	.522	.655	.602	.577	1.000**	.655	.701	1.000**	1	.333	.780*	
	Sig. (2-tailed)	.134	.184	.315	.420	.267	.134	.184	.078	.114	.134	.000	.078	.053	.000		.420	.023	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
K16	Pearson Correlation	.577	.522	.000	.333	.447	.000	.522	.655	.120	.577	.333	.218	.389	.333	.333	1	.792*	
	Sig. (2-tailed)	.134	.184	1.000	.420	.267	1.000	.184	.078	.776	.134	.420	.604	.341	.420	.420		.215	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Total	Pearson Correlation	.817*	.879*	.778*	.751*	.734*	.782*	.879**	.752*	.741*	.817*	.780*	.913**	.882**	.780*	.780*	.792*	1	
	Sig. (2-tailed)	.013	.004	.064	.262	.038	.022	.004	.031	.035	.013	.023	.002	.004	.023	.023	.215		
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

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

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

Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	8	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	8	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	62.00	50.286	.791	.942
K2	62.25	45.643	.847	.941
K3	62.00	49.429	.618	.946
K4	61.25	53.643	.400	.949
K5	61.38	51.125	.700	.944
K6	61.50	50.571	.752	.943
K7	62.25	45.643	.847	.941
K8	61.88	52.696	.731	.945
K9	62.13	49.839	.699	.944
K10	62.00	50.286	.791	.942
K11	61.75	51.357	.754	.943
K12	62.25	47.357	.895	.939
K13	62.13	44.411	.846	.942
K14	61.75	51.357	.754	.943
K15	61.75	51.357	.754	.943
K16	61.75	53.357	.444	.948

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Motivasi Kerja Karyawan

Uji Validitas Kuesioner Motivasi Kerja Karyawan

Correlations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	Total
M1	Pearson Correlation	1	.354	.801*	.539	.626	.378	.775*	.095	.707*	.577	.000	.302	.639
	Sig. (2-tailed)		.390	.017	.168	.097	.356	.024	.823	.050	.134	1.000	.468	.088
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M2	Pearson Correlation	.354	1	.679	.762*	.590	.535	.730*	.671	.750*	.816*	.408	.213	.843**
	Sig. (2-tailed)	.390		.064	.028	.124	.172	.040	.068	.032	.013	.315	.612	.008
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M3	Pearson Correlation	.801*	.679	1	.604	.768*	.545	.786*	.441	.906**	.832*	.092	.531	.880**
	Sig. (2-tailed)	.017	.064		.113	.026	.163	.021	.274	.002	.010	.828	.176	.004
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M4	Pearson Correlation	.539	.762*	.604	1	.786*	.747*	.788*	.392	.508	.726*	.311	.054	.757*
	Sig. (2-tailed)	.168	.028	.113		.021	.033	.020	.337	.199	.041	.453	.899	.029
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M5	Pearson Correlation	.626	.590	.768*	.786*	1	.709*	.592	.099	.590	.602	.120	.189	.684
	Sig. (2-tailed)	.097	.124	.026	.021		.049	.122	.816	.124	.114	.776	.655	.061
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M6	Pearson Correlation	.378	.535	.545	.747*	.709*	1	.488	.395	.535	.655	.655	.570	.757*
	Sig. (2-tailed)	.356	.172	.163	.033	.049		.220	.333	.172	.078	.078	.140	.030
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M7	Pearson Correlation	.775*	.730*	.786*	.788*	.592	.488	1	.613	.730*	.745*	.149	.234	.847**

	Sig. (2-tailed)	.024	.040	.021	.020	.122	.220		.106	.040	.034	.725	.578	.008
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M8	Pearson Correlation	.095	.671	.441	.392	.099	.395	.613	1	.537	.603	.384	.487	.708*
	Sig. (2-tailed)	.823	.068	.274	.337	.816	.333	.106		.170	.114	.348	.222	.050
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M9	Pearson Correlation	.707*	.750*	.906**	.508	.590	.535	.730*	.537	1	.816*	.408	.640	.904**
	Sig. (2-tailed)	.050	.032	.002	.199	.124	.172	.040	.170		.013	.315	.088	.002
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M10	Pearson Correlation	.577	.816*	.832*	.726*	.602	.655	.745*	.603	.816*	1	.333	.522	.910**
	Sig. (2-tailed)	.134	.013	.010	.041	.114	.078	.034	.114	.013		.420	.184	.002
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M11	Pearson Correlation	.000	.408	.092	.311	.120	.655	.149	.384	.408	.333	1	.522	.467
	Sig. (2-tailed)	1.000	.315	.828	.453	.776	.078	.725	.348	.315	.420		.184	.243
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
M12	Pearson Correlation	.302	.213	.531	.054	.189	.570	.234	.487	.640	.522	.522	1	.604
	Sig. (2-tailed)	.468	.612	.176	.899	.655	.140	.578	.222	.088	.184	.184		.113
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Total	Pearson Correlation	.639	.843**	.880**	.757*	.684	.757*	.847**	.708*	.904**	.910**	.467	.604	1
	Sig. (2-tailed)	.088	.008	.004	.029	.061	.030	.008	.050	.002	.002	.243	.113	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

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

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

Uji Reliabilitas Kuesioner Motivasi Kerja Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	8	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	8	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M1	43.75	35.357	.584	.901
M2	44.25	31.929	.803	.890
M3	44.38	30.839	.844	.887
M4	44.63	32.839	.699	.895
M5	44.38	34.268	.624	.899
M6	44.13	36.125	.731	.900
M7	43.88	34.125	.821	.893
M8	44.63	28.839	.564	.921
M9	44.25	31.357	.877	.886
M10	44.00	34.286	.896	.893
M11	44.00	36.857	.407	.907
M12	44.50	33.429	.502	.906

Lampiran 6. Kuesioner Pembobotan Perspektif dan Sasaran Strategik

KUESIONER PEMBOBOTAN PERSPEKTIF DAN SASARAN STRATEGIK ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus pada KSP Mulia Salatiga)

Kepada Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Kirsten Satya Wacana Salatiga yang sedang melakukan penelitian mengenai “**Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard**” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Nama : Yonatan Yansen Khu
NIM : 232013049
Fakultas / Prodi : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Kuesioner ini diedarkan untuk menentukan bobot dari tiap-tiap indikator pada perspektif yang ada di *Balanced Scorecard* berdasarkan tingkat kepentingan atau pengaruhnya terhadap perancangan strategi KSP Mulia Salatiga. Tidak ada jawaban benar atau salah, yang terpenting adalah memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu.

Segala informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Data Responden

Nama :
Jabatan :

Tujuan

Menentukan bobot nilai berpasangan antara 2 faktor (horizontal-vertikal) berdasarkan tingkat kepentingan atau pengaruhnya terhadap perusahaan.

Petunjuk Umum

1. Pengisian kuesioner dilakukan secara tertulis oleh responden.
2. Responden diharapkan melakukan pengisian kuesioner pada satu waktu untuk menghindari inkonsistensi antarjawaban.
3. Jawaban merupakan pendapat pribadi masing-masing responden, sehingga memungkinkan terjadinya perbedaan pendapat dengan responden lain ataupun dengan peneliti.

Petunjuk Pengisian

1. Bapak/Ibu diminta untuk mengisikan bobot untuk masing-masing faktor dengan membandingkan secara berpasangan dengan faktor yang tersedia pada tabel berdasarkan derajat pengaruhnya terhadap kinerja pada KSP Mulia Salatiga.
2. Penelitian ini dilakukan dengan skala ordinal melalui aspek derajat kepentingan. Berikut ini definisi dari setiap skala derajat kepentingan :

Nilai 1 = suatu unsur dianggap **tidak penting** dibandingkan dengan unsur pembandingnya.

Nilai 2 = suatu unsur dianggap **kurang penting** dibandingkan dengan unsur pembandingnya.

Nilai 3 = suatu unsur dianggap memiliki **tingkat kepentingan yang sama**.

Nilai 4 = suatu unsur dianggap **lebih penting** dibandingkan dengan unsur pembandingnya.

Nilai 5 = suatu unsur dianggap **sangat penting** dibandingkan dengan unsur pembandingnya.

Contoh :

Alternatif	A	B	C	D
A		2	1	4
B			3	5
C				3
D				

- Alternatif A **kurang penting** daripada alternatif B, maka diberi nilai 2
- Alternatif A **tidak penting** daripada alternatif C, maka diberi nilai 1
- Alternatif A **lebih penting** daripada alternatif D, maka diberi nilai 4
- Alternatif B memiliki **tingkat kepentingan yang sama** dengan alternatif C, maka diberi nilai 3
- Alternatif B **sangat penting** daripada alternatif D, maka diberi nilai 5
- Alternatif C memiliki **tingkat kepentingan yang sama** dengan alternatif D, maka diberi nilai 3

A. Penentuan Bobot Perspektif *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard sebagai perancangan strategi memiliki empat perspektif yang harus dipertimbangkan, yaitu :

- **Perspektif Keuangan.** Berkaitan dengan peningkatan kesehatan sistem keuangan perusahaan (misalnya: peningkatan laba, efisiensi biaya operasional, dan lain-lain).
- **Perspektif Pelanggan.** Berkaitan dengan peningkatan asset terpenting perusahaan yaitu nasabah (misalnya: peningkatan kepuasan nasabah, pendalaman nasabah potensial, peningkatan jumlah nasabah dan lain-lain).
- **Perspektif Proses Bisnis Internal.** Berkaitan dengan peningkatan kualitas proses bisnis perusahaan (misalnya: peningkatan mutu pelayanan, efisiensi proses operasi, service quality assurance atau jaminan pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah dan lain-lain).

- Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.** Berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia dan teknologi (misalnya: peningkatan kualitas dan kompetensi karyawan, kehandalan teknologi dan informasi dan lain-lain).

Bandingkan berdasarkan tingkat kepentingan/pengaruh relatif antara satu perspektif dengan perspektif lainnya.

Perspektif	Perspektif Keuangan (A)	Perspektif Pelanggan (B)	Perspektif Proses Internal (C)	Perspektif Bisnis	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (D)
A					
B					
C					
D					

B. Penentuan Bobot Sasaran Strategik

1. Perspektif Keuangan (A)

Terdapat sasaran-sasaran strategik yang perlu dipertimbangkan pada perspektif keuangan, yaitu :

A1 :

A2 :

A3 :

Bandingkan berdasarkan tingkat kepentingan/pengaruh relatif antara satu sasaran strategik dengan sasaran strategik lainnya.

Sasaran Strategik	A1	A2	A3
A1			
A2			
A3			

2. Perspektif Pelanggan (B)

Terdapat sasaran-sasaran strategik yang perlu dipertimbangkan pada perspektif pelanggan, yaitu :

B1 :

B2 :

B3 :

Bandingkan berdasarkan tingkat kepentingan/pengaruh relatif antara satu sasaran strategik dengan sasaran strategik lainnya.

Sasaran Strategik	B1	B2	B3
B1			
B2			
B3			

3. Perspektif Proses Bisnis Internal (C)

Terdapat sasaran-sasaran strategik yang perlu dipertimbangkan pada perspektif proses bisnis internal, yaitu :

C1 :

C2 :

C3 :

Bandingkan berdasarkan tingkat kepentingan/pengaruh relatif antara satu sasaran strategik dengan sasaran strategik lainnya.

Sasaran Strategik	C1	C2	C3
C1			
C2			
C3			

4. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan (D)

Terdapat sasaran-sasaran strategik yang perlu dipertimbangkan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, yaitu :

D1 :

D2 :

D3 :

Bandingkan berdasarkan tingkat kepentingan/pengaruh relatif antara satu sasaran strategik dengan sasaran strategik lainnya.

Sasaran Strategik	D1	D2	D3
D1			
D2			
D3			

Lampiran 7.

Daftar Pertanyaan Wawancara

Umum

1. Sejak kapan perusahaan berdiri? Siapa saja penggagas berdirinya KSP Mulia?
2. Bagaimana sejarah terbentuknya KSP Mulia Salatiga?
3. Bagaimana perkembangan KSP Mulia Salatiga sampai saat ini?
4. Apa yang menjadi visi dan misi KSP Mulia Salatiga?
5. Bagaimana struktur organisasi di KSP Mulia Salatiga?
6. Apa saja produk yang dihasilkan oleh KSP Mulia Salatiga?
7. Dimana alamat perusahaan?

Perspektif Keuangan

1. Apa saja yang menjadi sasaran strategis perusahaan terkait persepektif keuangan?
2. Apa tujuan strategi tersebut dan apa saja indikator keberhasilannya?
3. Apa saja target dan sasaran perusahaan dari segi keuangan?
4. Sejauh mana target dan sasaran tersebut telah dicapai oleh perusahaan?

Perspektif Pelanggan

1. Apa saja yang menjadi sasaran strategis perusahaan terkait persepektif pelanggan?
2. Apa tujuan strategi tersebut dan apa yang menjadi indikator keberhasilannya?
3. Target apa saja yang dijadikan acuan oleh perusahaan untuk mencapai sasaran strategis tersebut?
4. Sejauh mana target dan sasaran tersebut telah dicapai oleh perusahaan?

Perspektif Proses Bisnis Internal

1. Apa saja yang menjadi sasaran strategis perusahaan terkait persepektif proses bisnis internal?
2. Apa tujuan strategi tersebut dan apa saja indikator keberhasilannya?

3. Bagaimana perusahaan mencapai sasaran strategis dari segi proses bisnis internal tersebut?
4. Sejauh mana target dan sasaran tersebut telah dicapai oleh perusahaan?

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

1. Apa saja yang dilakukan perusahaan dalam mengembangkan karyawan?
2. Apa tujuan strategi tersebut dan apa indikator keberhasilannya?
3. Target apa saja yang dijadikan acuan oleh perusahaan untuk mencapai sasaran strategis tersebut?
4. Sejauh mana target dan sasaran tersebut telah dicapai oleh perusahaan?

