

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmayasa, Putu Arya*, 2017. “Pengukuran Kinerja Pada Koperasi Karyawan Eka Sedana Berdasarkan Konsep *Balanced Scorecard*”. Jurnal Pendidikan Ekonomi
- Djo, Noviana Hermans dan Dharmadiaksa, Ida Bagus*, 2019. “Penerapan *Balanced Scorecard* Pada Pengukuran Kinerja PT. *Blue Bird Tbk*”. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana. ISSN : 2302-8556
- Funna, Hanif Syah Reza dan Suazhari*, 2019. “Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Syariah Berdasarkan *Balanced Scorecard* – Studi Kasus Koperasi Syariah Baiturrahman Banda Aceh”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA). ISSN : 2581-1002
- Govindarajan dan Anthony*, 2009. Sistem Pengendalian Manajemen. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Haris, Abdul, Handayani, Lilik dan Paturingsih, Endar*, 2017. “Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Indikator Dalam Pengukuran Kinerja Koperasi (Studi Kasus Pada KPRI Karya Dharma Selong”.
- Herawati, Novy Rachma, Isnandi, Alvian viko dan Sari, Yuli Eka*, 2018. “Pengukuran Kinerja Koperasi Berbasis *Balanced Scorecard*”. Jurnal Ekonomi Universitas Kediri
- Igadania, Tarra*, 2015. “Analisis Kinerja Koperasi Berdasarkan Metode *Balanced Scorecard*”. Fakultas ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- I Gede H. S dan Suryanawa, I Ketut*, 2015. “Pengukuran Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* Pada Koperasi Pegawai PT. Telkom (KOPEGTEL) Insan Denpasar”
- I Gst. Ngr. Agung. L. I dan Suryanawa, I Ketut*, 2013. “Pengukuran Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* Pada Koperasi Serba Usaha Kuta Mimba”
- Luh Putu L. S. P*, 2014. “Analisis Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* Pada Koperasi XYZ”
- Ningrum, Fitriah, Masyhad, dan Rahman Arief*, 2015. “Analisis Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Pada Badan Usaha Berbentuk Koperasi – Studi Kasus Pada Koperasi Setia Bhakti Wanita Jawa Timur”. Jurnal Akuntansi UBHARA. ISSN : 2460-7752

- Putri, Chauliah Fatma dan Nisa, Chiquitita Tiara*, 2018. “Pengukuran Kinerja Terhadap Koperasi Serba Usaha (KSU) UM Malang Dengan Metode *Balanced Scorecard*”. Universitas Widyagama Malang. ISSN : 2622-1284
- Qurota Aini, Putri*, 2018. “Analisis Metode *Balanced Scorecard* Terhadap Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Golden Teknik Sidoarjo Tahun 2013-2015”. FEB Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Sitio, Arifin dan Tamba, Halomoan*, 2001. Koperasi Teori dan Praktik. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Sugiyono*, 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke 23. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Sujanik, Endang*, 2017. “Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Pengukuran Kinerja Pada Koperasi Agribisnis Dana Mulya Di Desa Pacet”. FEB Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- V. Wiratna Sujarweni*, 2015. Akuntansi Manajemen Teori Dan Aplikasi. Cetakan 2015. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press

LAMPIRAN

	Sig. (2- tailed)	.6 84	.0 00		.89 1	.06 9	.00 0	.58 1	.24 3	.83 8	.736	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
p 4	Pears on Corre lation	.8 47 **	- .0 12	- .01 6	1	.31 3**	- .03 9	.83 7**	.45 4**	.85 5**	.847**	.768**
	Sig. (2- tailed)	.0 00	.9 21	.89 1		.00 6	.73 6	.00 0	.00 0	.00 0	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
p 5	Pears on Corre lation	.3 30 **	.1 89	.20 9	.31 3**	1	.15 3	.31 6**	.26 6*	.30 0**	.351**	.551**
	Sig. (2- tailed)	.0 04	.1 01	.06 9	.00 6		.18 7	.00 5	.02 0	.00 8	.002	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
p 6	Pears on Corre lation	- .0 69	.8 75 **	.84 2**	- .03 9	.15 3	1	- .06 4	- .18 0	- .02 4	-.061	.419**
	Sig. (2- tailed)	.5 55	.0 00	.00 0	.73 6	.18 7		.58 1	.12 1	.83 8	.599	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
p 7	Pears on Corre lation	.9 89 **	- .0 53	- .06 4	.83 7**	.31 6**	- .06 4	1	.52 5**	.92 0**	.941**	.807**

	Sig. (2- tailed)	.0 00	.6 51	.58 1	.00 0	.00 5	.58 1		.00 0	.00 0	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
p 8	Pears on Corre lation	.5 39 **	- .1 41	- .13 6	.45 4**	.26 6*	- .18 0	.52 5**	1	.44 7**	.500**	.491**
	Sig. (2- tailed)	.0 00	.2 25	.24 3	.00 0	.02 0	.12 1	.00 0		.00 0	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
p 9	Pears on Corre lation	.9 30 **	.0 06	- .02 4	.85 5**	.30 0**	- .02 4	.92 0**	.44 7**	1	.931**	.808**
	Sig. (2- tailed)	.0 00	.9 62	.83 8	.00 0	.00 8	.83 8	.00 0	.00 0		.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
p 1 0	Pears on Corre lation	.9 53 **	- .0 27	- .03 9	.84 7**	.35 1**	- .06 1	.94 1**	.50 0**	.93 1**	1	.816**
	Sig. (2- tailed)	.0 00	.8 17	.73 6	.00 0	.00 2	.59 9	.00 0	.00 0	.00 0		.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
j u m l	Pears on Corre lation	.8 21 **	.4 67 **	.45 6**	.76 8**	.55 1**	.41 9**	.80 7**	.49 1**	.80 8**	.816**	1

a	Sig.	.0	.0	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000	
h	(2-tailed)	00	00	0	0	0	0	0	0	0		
N		76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76

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

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

	Sig. (2-tailed)	.130	.130	.130		.130	.000	.000	.130	.130	.049
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p5	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	.870	1	.870	.870	1.000**	1.000**	.980*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.130		.130	.130	.000	.000	.020
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p6	Pearson Correlation	.870	.870	.870	1.000**	.870	1	1.000**	.870	.870	.951*
	Sig. (2-tailed)	.130	.130	.130	.000	.130		.000	.130	.130	.049
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p7	Pearson Correlation	.870	.870	.870	1.000**	.870	1.000**	1	.870	.870	.951*
	Sig. (2-tailed)	.130	.130	.130	.000	.130	.000		.130	.130	.049
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p8	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	.870	1.000**	.870	.870	1	1.000**	.980*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.130	.000	.130	.130		.000	.020
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
p9	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	.870	1.000**	.870	.870	1.000**	1	.980*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.130	.000	.130	.130	.000		.020
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ju	Pearson Correlation	.980*	.980*	.980*	.951*	.980*	.951*	.951*	.980*	.980*	1

I h	Sig. (2- a tailed)	.020	.020	.020	.04 9	.020	.04 9	.04 9	.020	.020	
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 jumlah
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Lampiran 3 Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan Pada Perspektif Pelanggan

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	76	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.51	.757	76
p2	4.25	.835	76
p3	4.21	.822	76
p4	4.61	.694	76
p5	4.30	.864	76
p6	4.21	.822	76
p7	4.50	.757	76

p8	4.45	.737	76
p9	4.57	.718	76
p10	4.49	.739	76
jumlah	44.09	4.897	76

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	83.67	84.304	.794	.723
p2	83.93	88.969	.397	.745
p3	83.97	89.253	.385	.746
p4	83.58	85.954	.736	.729
p5	83.88	87.332	.485	.739
p6	83.97	89.839	.347	.748
p7	83.68	84.512	.778	.724
p8	83.74	89.370	.430	.745
p9	83.62	85.066	.780	.726
p10	83.70	84.641	.788	.724
jumlah	44.09	23.978	1.000	.832

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
88.18	95.912	9.793	11

RELIABILITY

```

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 Jumlah
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Lampiran 4 Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Karyawan Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	4	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	4	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4.50	1.000	4
p2	3.75	.500	4
p3	4.50	1.000	4
p4	4.25	.957	4
p5	4.75	.500	4
p6	4.25	.957	4

p7	4.25	.957	4
p8	3.75	.500	4
p9	4.50	1.000	4
Jumlah	38.50	7.141	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	72.50	177.000	.977	.766
p2	73.25	190.250	.979	.786
p3	72.50	177.000	.977	.766
p4	72.75	178.917	.944	.769
p5	72.25	190.250	.979	.786
p6	72.75	178.917	.944	.769
p7	72.75	178.917	.944	.769
p8	73.25	190.250	.979	.786
p9	72.50	177.000	.977	.766
Jumlah	38.50	51.000	1.000	.982

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
77.00	204.000	14.283	10

```

FREQUENCIES VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
SUM
  /HISTOGRAM NORMAL
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Lampiran 5 Frekuensi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Pada Perspektif Pelanggan

Frequencies

		Statistics									
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
N	Valid	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.51	4.25	4.21	4.61	4.30	4.21	4.50	4.45	4.57	4.49
Median		5.00	4.50	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Std. Deviation		.757	.835	.822	.694	.864	.822	.757	.737	.718	.739
Minimum		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum		343	323	320	350	327	320	342	338	347	341

Frequency Table

		p1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	15.8	15.8	15.8
	4	13	17.1	17.1	32.9
	5	51	67.1	67.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

		p2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	25.0	25.0	25.0
	4	19	25.0	25.0	50.0
	5	38	50.0	50.0	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

		p3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	25.0	25.0	25.0
	4	22	28.9	28.9	53.9
	5	35	46.1	46.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

		p4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	11.8	11.8	11.8
	4	12	15.8	15.8	27.6
	5	55	72.4	72.4	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	26.3	26.3	26.3
	4	13	17.1	17.1	43.4
	5	43	56.6	56.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	25.0	25.0	25.0
	4	22	28.9	28.9	53.9
	5	35	46.1	46.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	15.8	15.8	15.8
	4	14	18.4	18.4	34.2
	5	50	65.8	65.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	14.5	14.5	14.5
	4	20	26.3	26.3	40.8
	5	45	59.2	59.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	13.2	13.2	13.2
	4	13	17.1	17.1	30.3
	5	53	69.7	69.7	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	14.5	14.5	14.5
	4	17	22.4	22.4	36.8
	5	48	63.2	63.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
SUM
  /HISTOGRAM NORMAL
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Lampiran 6 Frekuensi Kuesioner Kepuasan Karyawan Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Frequencies

[DataSet0]

		Statistics								
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9
N	Valid	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.50	3.75	4.50	4.25	4.75	4.25	4.25	3.75	4.50
Median		5.00	4.00	5.00	4.50	5.00	4.50	4.50	4.00	5.00
Mode		5	4	5	5	5	5	5	4	5
Std. Deviation		1.000	.500	1.000	.957	.500	.957	.957	.500	1.000
Minimum		3	3	3	3	4	3	3	3	3
Maximum		5	4	5	5	5	5	5	4	5
Sum		18	15	18	17	19	17	17	15	18

Frequency Table**p1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	5	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	4	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	5	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	4	1	25.0	25.0	50.0
	5	2	50.0	50.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	25.0	25.0	25.0
	5	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	4	1	25.0	25.0	50.0
	5	2	50.0	50.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	4	1	25.0	25.0	50.0
	5	2	50.0	50.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	4	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	25.0	25.0	25.0
	5	3	75.0	75.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

32	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	43
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
34	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
35	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	47
36	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
37	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	3	4	4	5	3	4	3	5	3	3	37
40	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	43
41	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	47
42	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	43
43	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	42
44	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	44
45	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	33
46	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
47	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	47
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
50	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	40
51	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	44
52	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	47
53	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45
57	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
58	3	5	5	3	5	5	3	4	3	3	39
59	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	47
60	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	41
61	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	3	5	5	3	3	5	3	4	3	3	37
64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
65	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	43

66	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45
67	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	44
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
70	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	45
71	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
72	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46
76	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48

Lampiran 8 Tabulasi Kuesioner Karyawan pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	Total
1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	40
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43

Lampiran 9 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

B. Petunjuk pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang (v) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai kondisi yang sebenarnya dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No	Pertanyaan	Keterangan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Bagaimanakah keramahan dan kepedulian karyawan pada Koperasi KPRI “JAYA” dalam memberikan pelayanan ?					
2.	Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan pada Koperasi KPRI “JAYA” ?					
3.	Bagaimanakah ketepatan waktu karyawan dalam menangani keluhan anggota Koperasi KPRI “JAYA” ?					
4.	Apakah anda merasa puas dengan besarnya simpanan pokok yang anda					

	bayarkan sebagai tanda menjadi anggota koperasi KPRI “JAYA” ?					
5.	Apakah anda merasa puas dengan besarnya simpanan wajib yang anda bayarkan secara rutin setiap bulan kepada koperasi KPRI “JAYA”?					
6.	Apakah anda merasa puas dengan barang-barang dagangan yang disediakan pada usaha pertokoan di Koperasi KPRI “JAYA”?					
7.	Apakah anda merasa puas terhadap besarnya bunga pinjaman yang dibebankan kepada anda ?					
8.	Apakah anda merasa puas dengan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang dibagikan kepada anggota ?					
9.	Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan unit sipan pinjam pada koperasi KPRI “JAYA” ?					
10.	Apakah anda merasa puas terhadap ketepatan pihak koperasi KPRI “JAYA” dalam memberikan informasi ? (misalnya untuk menghadiri dan mengikuti Rapat Akhir Tahun)					

Lampiran 10 Kuesioner Kepuasan Karyawan

KUESIONER KEPUASAN KARYAWAN

A. Identitas Responden

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Usia :

B. Petunjuk pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang (v) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai kondisi yang sebenarnya dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Keterangan :

SP : Sangat Puas
 P : Puas
 CP : Cukup Puas
 TP : Tidak Puas
 STP : Sangat Tidak Puas

No	Pertanyaan	Keterangan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Apakah anda merasa puas dengan pekerjaan yang anda lakukan di Koperasi KPRI “JAYA”?					
2.	Apakah anda merasa puas dengan keterlibatan anda dalam proses pengambilan keputusan ?					
3.	Bagaimana dengan akses untuk mendapatkan informasi dalam koperasi, apakah anda merasa puas ?					
4.	Jika anda mendapatkan dukungan dari atasan, apakah anda merasa puas dengan dukungan tersebut ?					

5.	Apakah anda puas dengan tugas dan kewajiban yang anda jalankan selama ini ?					
6.	Apakah anda merasa puas dengan rekan-rekan kerja yang bersama anda selama ini ?					
7.	Jika anda diberikan pelatihan kerja yang dapat mendukung kemampuan anda dalam bekerja, apakah anda merasa puas ?					
8.	Apakah anda merasa puas dengan gaji yang telah anda terima selama ini ?					
9.	Apakah anda merasa puas dengan bonus dan insentif yang diberikan koperasi kepada anda ?					

Lampiran 11 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

A. Gambaran Umum Koperasi

1. Sejarah berdirinya Koperasi
 - a. Kapan koperasi didirikan ?
 - b. Alasan apa yang mendasari koperasi didirikan ?
 - c. Apa nama koperasi ?
 - d. Apa visi dan misi Koperasi ?
 - e. Sejak kapan koperasi memulai menjalankan usahanya ?
 - f. Dimana alamat koperasi berada ?
 - g. Bagaimana pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian organisasi ?
 - h. Berapa jumlah karyawan yang ada dikoperasi ?

B. *Balanced Scorecard*

Dilakukannya teknik wawancara pada prespektif proses bisnis internal

- a. Apakah koperasi menyediakan kebutuhan anggota ?
- b. Inovasi apa yang telah dilakukan koperasi untuk perkembangan koperasi ?
- c. Bagaimana koperasi menjalankan proses operasinya ?
- d. Jaminan atau layanan apa yang diberikan koperasi kepada karyawan ?
- e. Bagaimana pelayanan purna jual dalam koperasi, misalnya apa ada garansi setelah melakukan pembelian dalam unit toko ?

Lampiran 12 Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

A. Gambaran Umum Koperasi

1. Sejarah berdirinya Koperasi

a. Kapan koperasi didirikan ?

Jawab : Koperasi didirikan pada tanggal 19 Juni 1972

b. Alasan apa yang mendasari koperasi didirikan ?

Jawab : Untuk meningkatkan kesejahteraan guru dilingkungan kecamatan Dawarblandong, Kab. Mojokerto

c. Apa nama koperasi ?

Jawab : Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI “JAYA”

d. Apa visi dan misi Koperasi ?

Jawab :

Visi :

Terwujudnya KPRI “Jaya” sebagai badan uaha yang profesional, terpercaya serta mampu meningkatkan kesejahteraan anggota.

Misi :

1. Mewujudkan KPRI “Jaya”
2. Meningkatkan Modal Sendiri
3. Meningkatkan Pelayanan
4. Meningkatkan Kesejahteraan anggota dan masyarakat

e. Sejak kapan koperasi memulai menjalankan usahanya ?

Jawab : Pada tanggal 19 juni 1972

f. Dimana alamat koperasi berada ?

Jawab : Di Jl. Bung Tomo II A Desa Pulorejo, Kecamatan Dawarblandong, Kab. Mojokerto.

g. Bagaimana pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian organisasi ?

Jawab :

1. Pengurus

Pengurus terdiri dari 7 anggota yaitu :

a. Ketua I bertugas sebagai berikut :

- (1) Mengikuti rapat-rapat keluar
- (2) Koordinator kegiatan
- (3) Memimpin rapat-rapat

- (4) Membagi tugas pengurus
 - (5) Membina karyawan
 - (6) Konsultasi/koordinasi Dinas terkait
 - (7) Menyusun dan mengendalikan Rapat Anggota Rencana Kerja (RARK)
 - (8) Membuat surat Keputusan
 - (9) Menandatangani surat keluar
 - (10) Merekomendasi keuangan / pinjaman
 - (11) Menyusun administrasi keuangan dan neraca
- b. Ketua II bertugas Sebagai berikut :
- 1) Mengikuti rapat-rapat keluar
 - 2) Memimpin rapat-rapat
 - 3) Membina karyawan
 - 4) Menyusun dan mengendalikan Rapat Anggota Rencana Kerja (RARK)
 - 5) Merekomendasi keuangan / pinjaman
 - 6) Menyusun administrasi keuangan dan neraca
- c. Sekretaris I bertugas sebagai berikut :
- 1) Mengikuti rapat-rapat keluar
 - 2) Membagi tugas pengurus
 - 3) Membina karyawan
 - 4) Konsultasi / koordinasi Dinas terkait
 - 5) Menyusun dan mengendalikan Rapat Anggota Rencana Kerja (RARK)
 - 6) Mengatur administrasi organisasi
 - 7) Membuat surat-surat undangan eksternal
 - 8) Membuat surat keputusan
 - 9) Menandatangani surat keluar
 - 10) Merekomendasi keuangan / pinjaman
 - 11) Menyusun administrasi keuangan dan neraca
 - 12) Mengontrol buku anggota
- d. Sekretaris II bertugas sebagai berikut :
- 1) Mengikuti rapat-rapat keluar
 - 2) Membina karyawan
 - 3) Menyusun dan mengendalikan Rapat Anggota Rencana Kerja (RARK)
 - 4) Mengatur administrasi organisasi
 - 5) Membuat surat-surat undangan internal

- 6) Menandatangani surat keluar
- 7) Merekomendasi keuangan / pinjaman
- 8) Menyusun administrasi keuangan dan neraca
- 9) Mengontrol buku simpanan anggota
- 10) Mengontrol buku anggota
- 11) Mengambil angsuran anggota dari juru bayar UPT Dinas Pendidikan kemudian diserahkan kepada kasir
- e. Bendahara bertugas sebagai berikut :
 - 1) Mengikuti rapat-rapat keluar
 - 2) Koordinator kegiatan
 - 3) Membagi tugas pengurus
 - 4) Membina karyawan
 - 5) Konsultasi / koordinasi Dinas terkait
 - 6) Menyusun dan mengendalikan Rapat Anggota Rencana Kerja (RARK)
 - 7) Merekomendasi keuangan / pinjaman
 - 8) Menyusun administrasi keuangan dan neraca
 - 9) Mengambil angsuran anggota dari juru bayar UPT Dinas Pendidikan kemudian diserahkan kepada kasir.
- f. Pembantu I bertugas sebagai berikut :
 - 1) Mengikuti rapat-rapat keluar
 - 2) Membina karyawan
 - 3) Menyusun dan mengendalikan Rapat Anggota Rencana Kerja (RARK)
 - 4) Merekomendasi keuangan / pinjaman
 - 5) Mengontrol buku piutang
 - 6) Mengontrol buku jasa
- g. Pembantu II bertugas sebagai berikut :
 - 1) Mengikuti rapat-rapat keluar
 - 2) Membina karyawan
 - 3) Menyusun dan mengendalikan Rapat Anggota Rencana Kerja (RARK)
 - 4) Merekomendasi keuangan / pinjaman
- 2. Pengawas

Pengawas terdiri dari 3 anggota yaitu

 - a. Pengawas I mempunyai tugas pengawasan terhadap :
 - 1) Buku kas dan biaya

- 2) Buku daftar anggota
 - 3) Buku daftar pengurus
 - 4) Buku tamu
 - 5) Buku saran anggota
 - 6) Buku notulen rapat
- b. Pengawas II mempunyai tugas pengawasan terhadap :
- 1) Buku pelayanan pinjaman
 - 2) Buku daftar pengawas
 - 3) Buku daftar karyawan
 - 4) Buku catatan kejadian penting
 - 5) Buku anjuran pejabat
 - 6) Buku anjuran instansi lain
- c. Pengawas III mempunyai tugas pengawasan terhadap :
- 1) Buku simpanan anggota
 - 2) Buku notulen / keputusan RAT (Rapat Akhir Tahun)
 - 3) Buku notulen / Keputusan Rapat Pengurus
 - 4) Buku catatan / saran pengawas
 - 5) Buku Inventaris
 - 6) Buku agenda
- h. Berapa jumlah karyawan yang ada dikoperasi ?
Jawab : Karyawan dalam koperasi KPRI “JAYA” ada 4 orang.

B. *Balanced Scorecard*

Dilakukannya teknik wawancara pada prespektif proses bisnis internal

- a. Apakah koperasi menyediakan kebutuhan anggota ?
Jawab : Iya, Koperasi Menyediakan Kebutuhan Anggota
- b. Inovasi apa yang telah dilakukan koperasi untuk perkembangan koperasi ?
Jawab : Saat ini Koperasi belum ada Inovasi, namun ada inovasi jenis simpan pinjam seperti pinjaman kendaraan dan pinjaman barang
- c. Bagaimana koperasi menjalankan proses operasinya ?
Jawab : Koperasi melaksanakan Operasi sesuai dengan aturan dalam koperasi, seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap anggota dalam proses simpan pinjam.
- d. Jaminan atau layanan apa yang diberikan koperasi kepada karyawan ?
Jawab :

Diberi Tunjangan, seperti Tunjangan Hari Raya, Tunjangan Kesehatan, dan Tunjangan Hari Tua

- e. Bagaimana pelayanan purna jual dalam koperasi, misalnya apa ada garansi setelah melakukan pembelian dalam unit toko ?

Jawab : tidak ada garansi