

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Karyawan**

**SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUISIONER**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Anggota Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur

Ditempat,

Dengan hormat,

Sehubungan untuk memenuhi kelengkapan penyusunan skripsi, saya bermaksud mengadakan penelitian pada badan usaha ini dengan judul “Analisis metode balanced scorecard (bsc) sebagai alat ukur kinerja perusahaan pada Koperasi Setia Bhakti Wanita Jawa Timur” sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian sarjana pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Maka dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat meluangkan sedikit waktu dalam mengisi kuesioner yang telah dilampirkan.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah, dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Disamping itu juga, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi penulis.

Saya mohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk menjawab semua pertanyaan yang ada secara jujur dan terbuka, mengingat data yang saya perlukan sangat besar sekali artinya. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban dari responden.

Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Anggi Dwi Putranti

**DATA RESPONDEN**

NAMA :

PEKERJAAN :

Berilah tanda checklist (√) pada kotak yang telah disediakan.

## 1. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

## 2. Usia

Di bawah 25 tahun

Antara 39-51 tahun

Antara 26-38 tahun

Di atas 50 tahun

## 3. Pendidikan terakhir

SMA/STM

S1

S2

D1

D3

S3

## 4. Lama menjadi anggota Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur

Di bawah 1 tahun

5-10 tahun

1-5 tahun

di atas 10 tahun

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Berilah tanda checklist (√) pada kolom sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu
2. Setiap pertanyaan hanya boleh diisi dengan satu jawaban
3. Setiap pertanyaan mempunyai lima alternative jawaban, yaitu :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

C = Cukup

P = Puas

SP = Sangat Puas

No	Indikator Kepuasan Pelanggan	STP	TP	C	P	SP
1	Organisasi memiliki kelengkapan sarana dan prasarana yang menjadi fasilitas untuk pelanggan.					
2	Selama ini organisasi telah memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen.					
3	Karyawan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat.					
4	Karyawan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan.					
5	Karyawan dengan segera memberikan pelayanan terhadap pelanggan ketika ada yang membutuhkan.					
6	Karyawan dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan prosedur.					
7	Karyawan memberikan penjelasan secara sopan pada konsumen terkait produk yang ingin di beli agar tidak terjadi kesalahpahaman.					
8	Karyawan membukukan/mencatat setiap transaksi yang dilakukan oleh pelanggan.					
9	Karyawan mendengarkan secara tulus apabila ada keluhan dari pelanggan dengan memberikan solusi terbaik terkait permasalahan yang dihadapi.					
10	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.					

**SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUISIONER**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur

Ditempat,

Dengan hormat,

Sehubungan untuk memenuhi kelengkapan penyusunan skripsi, saya bermaksud mengadakan penelitian pada badan usaha ini dengan judul “Analisis metode balanced scorecard (bsc) sebagai alat ukur kinerja perusahaan pada Koperasi Setia Bhakti Wanita Jawa Timur” sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian sarjana pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Maka dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat meluangkan sedikit waktu dalam mengisi kuesioner yang telah dilampirkan.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah, dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Disamping itu juga, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi penulis.

Saya mohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk menjawab semua pertanyaan yang ada secara jujur dan terbuka, mengingat data yang saya perlukan sangat besar sekali artinya. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban dari responden.

Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Anggi Dwi Putranti

**DATA RESPONDEN**

NAMA :

JABATAN BAGIAN :

Berilah tanda checklist (√) pada kotak yang telah disediakan.

## 1. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

## 2. Usia

Di bawah 25 tahun

Antara 39-51 tahun

Antara 26-38 tahun

Di atas 50 tahun

## 3. Pendidikan terakhir

SMA/STM

S1

S2

D1

D3

S3

## 4. Lama berkerja

Di bawah 1 tahun

5-10 tahun

1-5 tahun

di atas 10 tahun

### **PETUNJUK PENGISIAN**

1. Berilah tanda checklist (√) pada kolom sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu
2. Setiap pertanyaan hanya boleh diisi dengan satu jawaban
3. Setiap pertanyaan mempunyai lima alternative jawaban, yaitu :
  - STP = Sangat Tidak Puas
  - TP = Tidak Puas
  - C = Cukup
  - P = Puas
  - SP = Sangat Puas

	<b>Indikator Kepuasan Karyawan</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>C</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1	<b>Saya puas dengan pekerjaan saya dalam organisasi.</b>					
2	<b>Saya merasa tidak ada beban dalam mengerjakan pekerjaan saya.</b>					
3	<b>Organisasi saya memberikan gaji yang setimpal dengan beban kerja yang saya lakukan.</b>					
4	<b>Gaji yang diberikan organisasi cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga saya.</b>					
5	<b>Organisasi memberikan kesempatan promosi bagi karyawan yang berprestasi.</b>					
6	<b>Organisasi memberikan promosi secara adil terhadap karyawan.</b>					
7	<b>Atasan memberikan pengawasan secara berkala ketika saya melakukan pekerjaan.</b>					
8	<b>Pengawasan dilakukan oleh atasan untuk menunjang keberhasilan saya dalam bekerja.</b>					
9	<b>Rekan kerja membantu saya ketika saya sedang kesulitan dalam melakukan pekerjaan.</b>					
10	<b>Rekan kerja memberikan dukungan ketika saya mempunyai masalah terkait dengan pekerjaan.</b>					

## Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Pengisian Kuesioner

### KEPUASAN PELANGGAN

No	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37
5	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	26
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
7	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
9	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
10	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	35
16	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
19	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	36
20	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32
21	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34
22	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
23	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	43
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	34
27	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32
28	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	25





63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
64	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
66	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
69	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	44
70	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	37
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
73	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
82	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	40
83	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44
84	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	40
85	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	35
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	35
88	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	34
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
94	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35

97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	20
99	1	1	3	3	3	3	3	1	2	1	21
<b>TOTAL</b>											<b>3925</b>

## KEPUASAN KARYAWAN

No	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	40
9	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	38
10	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	38
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
12	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	33
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
16	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	41
17	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	40
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
21	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	39
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	39

24	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	34
25	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
26	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	39
27	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	36
28	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	36
29	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	33
30	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	35
31	4	2	4	3	4	5	2	4	3	4	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40
37	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	39
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
39	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	39
<b>TOTAL</b>											<b>1525</b>

### Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji Validitas Pelanggan

**Correlations**

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	Total
KP1	Pearson Correlation	1	.691**	.621**	.566**	.477**	.500**	.569**	.608**	.532**	.603**	.775**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP2	Pearson Correlation	.691**	1	.691**	.615**	.547**	.496**	.609**	.706**	.519**	.665**	.823**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP3	Pearson Correlation	.621**	.691**	1	.712**	.552**	.508**	.573**	.549**	.564**	.574**	.788**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP4	Pearson Correlation	.566**	.615**	.712**	1	.706**	.609**	.496**	.516**	.593**	.558**	.789**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP5	Pearson Correlation	.477**	.547**	.552**	.706**	1	.722**	.611**	.510**	.628**	.590**	.779**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP6	Pearson Correlation	.500**	.496**	.508**	.609**	.722**	1	.640**	.657**	.706**	.660**	.797**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP7	Pearson Correlation	.569**	.609**	.573**	.496**	.611**	.640**	1	.694**	.633**	.614**	.795**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP8	Pearson Correlation	.608**	.706**	.549**	.516**	.510**	.657**	.694**	1	.660**	.786**	.835**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP9	Pearson Correlation	.532**	.519**	.564**	.593**	.628**	.706**	.633**	.660**	1	.799**	.817**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP10	Pearson Correlation	.603**	.665**	.574**	.558**	.590**	.660**	.614**	.786**	.799**	1	.853**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.775**	.823**	.788**	.789**	.779**	.797**	.795**	.835**	.817**	.853**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

- Uji Reliabilitas Pelanggan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	99	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	10

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP_1	3.9495	.78732	99
KP_2	4.0101	.82678	99
KP_3	3.9192	.68029	99
KP_4	3.9192	.72389	99
KP_5	3.9899	.67755	99
KP_6	3.9899	.64673	99
KP_7	4.0606	.66728	99
KP_8	4.0202	.76904	99
KP_9	3.8889	.66837	99
KP_10	3.8990	.76258	99

- Uji Validitas Karyawan

**Correlations**

	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	Total
KK1 Pearson Correlation	1	.472**	.219	.179	.389**	.253	.477**	.352'	.172	.411**	.622**
Sig. (1-tailed)		.001	.090	.138	.007	.060	.001	.014	.148	.005	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK2 Pearson Correlation	.472**	1	.406**	.527**	.283'	.124	.498**	.311'	.179	.232	.653**
Sig. (1-tailed)	.001		.005	.000	.040	.226	.001	.027	.138	.077	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK3 Pearson Correlation	.219	.406**	1	.610**	.362'	.138	.041	.224	.262	.122	.548**
Sig. (1-tailed)	.090	.005		.000	.012	.201	.403	.085	.053	.229	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK4 Pearson Correlation	.179	.527**	.610**	1	.444**	.290**	.188	.232	.159	.044	.606**
Sig. (1-tailed)	.138	.000	.000		.002	.036	.126	.077	.167	.395	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK5 Pearson Correlation	.389**	.283'	.362'	.444**	1	.419**	.356'	.343'	.322'	.191	.652**
Sig. (1-tailed)	.007	.040	.012	.002		.004	.013	.016	.023	.122	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK6 Pearson Correlation	.253	.124	.138	.290**	.419**	1	.339'	.610**	.381**	.534**	.622**
Sig. (1-tailed)	.060	.226	.201	.036	.004		.017	.000	.008	.000	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK7 Pearson Correlation	.477**	.498**	.041	.188	.356'	.339'	1	.483**	.584**	.293'	.664**
Sig. (1-tailed)	.001	.001	.403	.126	.013	.017		.001	.000	.035	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK8 Pearson Correlation	.352'	.311'	.224	.232	.343'	.610**	.483**	1	.564**	.682**	.740**
Sig. (1-tailed)	.014	.027	.085	.077	.016	.000	.001		.000	.000	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK9 Pearson Correlation	.172	.179	.262	.159	.322'	.381**	.584**	.564**	1	.567**	.638**
Sig. (1-tailed)	.148	.138	.053	.167	.023	.008	.000	.000		.000	.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
KK10 Pearson Correlation	.411**	.232	.122	.044	.191	.534**	.293'	.682**	.567**	1	.616**
Sig. (1-tailed)	.005	.077	.229	.395	.122	.000	.035	.000	.000		.000
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
Total Pearson Correlation	.622**	.653**	.548**	.606**	.652**	.622**	.664**	.740**	.638**	.616**	1
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

- Uji Reliabilitas Karyawan
  - Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	39	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	39	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	10

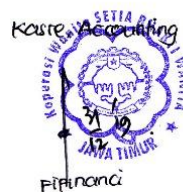
### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK_1	3.8718	.69508	39
KK_2	3.8974	.68036	39
KK_3	3.9487	.64680	39
KK_4	3.9487	.79302	39
KK_5	3.9744	.66835	39
KK_6	3.9487	.55954	39
KK_7	3.8205	.64367	39
KK_8	3.8462	.67037	39
KK_9	3.9487	.60475	39
KK_10	3.8974	.59802	39

**Lampiran 4. Laporan Keuangan Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur**

**KOPERASI WANITA " SETIA BHAKTI WANITA "**  
**PERHITUNGAN HASIL USAHA**  
**PERIODE : TAHUN 2016 s/d 2018**

Perkiraan	2018 ( Rp )	2017 ( Rp )	2016 ( Rp )
<b><u>PENDAPATAN USAHA</u></b>			
Pendapatan Jasa	17.418.804.886,61	16.785.878.762,25	15.658.924.954,79
Pendapatan Provisi	2.663.045.210,18	2.495.504.182,59	2.306.188.744,78
Pendapatan Pertokoan	800.180.854,28	658.885.852,12	584.715.882,53
<b>Total Pendapatan Usaha</b>	<b>20.882.030.951,07</b>	<b>19.940.268.796,96</b>	<b>18.549.829.582,10</b>
<b><u>PENDAPATAN NON USAHA</u></b>			
Pendapatan Lain - lain	816.037.134,08	1.069.498.414,98	2.413.900.026,78
<b>Total Pendapatan</b>	<b>21.698.068.085,15</b>	<b>21.009.767.211,94</b>	<b>20.963.729.608,88</b>
<b><u>BEBAN USAHA</u></b>			
Beban Organisasi	6.925.532.378,50	6.294.388.157,58	5.650.101.660,99
<b>Beban Manajemen :</b>			
Beban Pemasaran	23.320.882,15	24.048.950,75	22.298.620,40
Beban Karyawan	4.670.269.041,25	4.589.290.428,70	4.517.485.286,47
Beban Kendaraan	163.738.825,10	121.058.395,50	135.379.882,05
Beban Keuangan	356.025.664,96	439.501.954,53	548.513.177,92
Beban Administrasi	1.346.898.795,23	1.286.210.449,20	1.128.278.684,72
Beban Penyusutan & Penyisihan	791.131.905,28	820.751.833,77	1.464.852.635,71
Beban Jasa simpanan sukarela	2.571.634.658,45	2.965.748.556,55	2.943.430.512,42
Beban Jasa tabungan setia & harian	2.268.121.108,84	1.838.132.021,55	1.779.464.431,26
Beban Jasa pada Pihak Ketiga	30.746.075,44	168.061.793,78	390.540.328,90
<b>Total Beban Manajemen</b>	<b>12.221.886.956,69</b>	<b>12.252.804.384,34</b>	<b>12.930.243.559,85</b>
<b>Total Beban Usaha</b>	<b>19.147.419.335,19</b>	<b>18.547.192.541,92</b>	<b>18.580.345.220,84</b>
<b>SHU SEBELUM PAJAK</b>	<b>2.550.648.749,96</b>	<b>2.462.574.670,02</b>	<b>2.383.384.388,04</b>
Pajak PPh Badan	(686.496.278,90)	(674.655.386,75)	(669.168.733,00)
<b>SHU SETELAH PAJAK</b>	<b>1.864.152.471,06</b>	<b>1.787.919.283,27</b>	<b>1.714.215.655,04</b>





KOPERASI WANITA \* SETIA BHAKTI WANITA \*  
NERACA PERBANDINGAN  
PER 31 DESEMBER 2016-9/4 31 DESEMBER 2018

Aset	Tahun 2016 (Rp.)	Tahun 2017 (Rp.)	Tahun 2016 (Rp.)	Kewajiban & Ekuitas	Tahun 2018 (Rp.)	Tahun 2017 (Rp.)	Tahun 2016 (Rp.)
<b>ASET LANCAR</b>				<b>KEWAJIBAN JANGKA PENDEK</b>			
Kas dan setara kas	12.875.639.394,73	25.103.384.533,47	10.273.075.517,44	Hutang dagang	220.565.351,51	322.382.906,40	186.929.364,17
Piutang Anggota	172.886.151.437,40	162.251.079.079,87	133.137.723.940,94	Hutang pd Bank	-	12.350.000.000,00	4.750.000.000,00
Penyisihan piutang tak teragih	(2.926.413.141,76)	(2.791.648.501,87)	(2.838.632.529,99)	Hutang pd PNM	-	-	-
Persediaan	1.077.088.470,01	800.678.831,58	750.146.613,13	Hutang pd Puskowanjati/LPD8	-	-	-
Beban dibayar dimuka	2.012.379.089,07	2.092.253.145,81	171.793.067,91	Hutang piutang	113.971.086,60	119.098.135,10	175.724.742,25
Pendapatan ymb. Diterima	1.248.798.083,38	1.031.289.745,45	1.070.403.124,94	Simpanan Siakala	36.843.002.513,17	38.375.917.847,36	33.111.285.284,11
<b>Total Aset Lancar</b>	<b>187.173.643.342,23</b>	<b>188.887.036.854,31</b>	<b>162.564.589.764,39</b>	Simpanan Kolompok	10.472.954.021,77	10.915.357.611,14	10.950.065.608,33
<b>ASET TIDAK LANCAR</b>				Simpanan Setia	695.400.000,00	629.375.000,00	537.225.000,00
Penyertaan pd/Puskowanjati	1.122.961.218,00	1.094.461.218,00	1.037.461.218,00	Simpanan Setia Plus	38.888.901.749,34	32.466.169.833,01	29.646.566.672,56
Penyertaan pd/KJA "Soca Bhaskara"	-	-	-	Simpanan Hartan	121.928.855,41	134.604.792,98	68.898.730,65
Penyertaan pd. IKSP	-	-	-	Simpanan Umroh	1.863.446.411,41	1.814.640.210,38	-
Penyertaan pd. Kops Swadaya Ibu Cilawang	-	-	-	Imbalan Kerja	740.937.218,80	520.340.340,45	469.589.115,12
Penyertaan pd. INKOWAN	1.580.256.142,10	934.325.000,00	934.325.000,00	Tiupan phak lain	854.972.176,75	1.327.835.394,64	919.895.598,28
Properti Investasi Tanah	311.089.483,30	311.089.483,30	311.089.483,30	Dana - dana	1.693.082.002,40	1.711.657.088,97	1.775.276.667,47
Properti Investasi Gedung	(205.582.056,58)	(189.951.303,92)	(174.320.571,26)	Dana Tolong Menekong	-	72.126.280,00	191.415.500,00
Akm. Peny. Prop. Investasi Gedung	2.508.724.866,52	2.149.924.397,38	2.108.555.130,04	Hutang Lain-lain	1.485.589.804,03	1.398.879.112,50	1.182.934.240,83
<b>Total Aset Tidak Lancar</b>				Beban ymb. dibayar	93.975.731.194,40	102.183.594.442,93	85.965.304.604,38
				<b>Total Kewajiban Jangka Pendek</b>			
<b>ASET TETAP</b>							
Tanah	2.302.314.980,49	2.302.314.980,49	2.302.314.980,49	<b>KEWAJIBAN JANGKA PANJANG</b>			
Gedung	4.494.278.688,98	4.320.818.735,23	4.285.871.657,13	Hutang pd LPD8/ Puskowanjati	-	-	-
Akm penyusutan gedung	(3.470.846.374,09)	(3.258.608.121,82)	(2.974.794.563,14)	Hutang pd Bank	-	-	-
Kendaraan	1.357.417.126,35	1.357.417.126,35	1.278.392.332,50	<b>Total Kewajiban Jangka Panjang</b>			
Akm. Penyusutan kendaraan	(986.508.639,06)	(810.432.124,32)	(809.214.251,57)				
Peralatan kantor	2.983.252.284,59	2.924.825.259,59	2.789.306.391,59	<b>EKUITAS</b>			
Akm. Penyusutan kantor	(2.554.555.073,69)	(2.418.799.482,97)	(2.171.052.383,48)	Simpanan Tolok	6.202.607.000,00	6.092.535.250,00	6.049.405.463,75
<b>Total Aset Tetap</b>	<b>4.105.352.993,57</b>	<b>4.417.536.372,56</b>	<b>4.700.834.163,72</b>	Simpanan Wajib	53.432.538.915,59	48.963.441.218,33	43.729.136.590,85
				Cadangan	5.099.621.283,22	4.834.212.329,60	3.269.079.052,09
<b>ASET LAIN-LAIN</b>				Dana	464.194.843,20	464.194.843,20	464.194.843,20
Program komputer	-	-	-	Dana pengembangan usaha	10.462.125.628,95	9.397.858.761,87	8.299.769.082,55
Akm. Program komputer	-	-	-	Dana pembangunan gedung	772.498.634,91	727.169.375,41	702.521.625,41
Ruko Darmo Center	-	-	-	Dana Bhakti Anggota	21.942.671.519,11	20.721.322.448,86	19.303.002.629,60
Deposito Jaminan pada Bank	-	-	-	SHU belum dibayar	1.864.152.471,06	1.787.919.283,27	1.714.215.655,04
Gedung Dalam Proses	5.700.000,00	-	-	<b>Total Ekuitas</b>	<b>100.240.430.276,05</b>	<b>92.985.653.510,54</b>	<b>83.531.324.902,50</b>
Tanah Dalam Penyediaan	-	-	-				
Penyertaan pada ISP	122.740.329,23	122.740.329,23	122.740.329,23				
Penyertaan pada KJA "Soca Bhaskara"	-	-	-	<b>Total Kewajiban &amp; Ekuitas</b>	<b>194.216.161.472,45</b>	<b>195.177.237.953,47</b>	<b>169.496.629.387,38</b>
Penyertaan pada KJA "Soca Bhaskara"	-	-	-				
Piutang Lain-lain	-	-	-				
Penyisihan Piutang Lain-lain	128.440.329,23	122.740.329,23	122.740.329,23				
<b>Total Aset Lain-lain</b>	<b>128.440.329,23</b>	<b>122.740.329,23</b>	<b>122.740.329,23</b>				
<b>Total Aset</b>	<b>194.216.161.472,45</b>	<b>195.177.237.953,47</b>	<b>169.496.629.387,38</b>				



Kartu Anggota  
Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita  
Finansial

## Lampiran 5. Surat Izin Untuk Mengadakan Penelitian



**YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)  
 PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN (S1)  
 PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2)  
 PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3)

TERAKREDITASI  
 TERAKREDITASI  
 TERAKREDITASI  
 TERAKREDITASI

Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Ext 140 , 141, E-mail: [feb@untag-sby.ac.id](mailto:feb@untag-sby.ac.id)

Nomor : 3262/K/FEB/XI/2019  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Penelitian**

Kepada : Yth. Pimpinan Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur  
 Jl. Jemur Andayani No. 55 Jemur Wonosari Kec. Wonocolo Surabaya

**Dengan hormat,**

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Anggi Dwi Putranti  
 N. P. M : 1221600003  
 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi  
 Alamat : Jl. Gayungan I No. 16C Surabaya  
 Telp./Hp. 089670958938

Guna melakukan penelitian pada :

**KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR**  
 untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya dengan judul  
**"ANALISIS METODE BALANCED SCORECARD (BSC) SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 29 Nopember 2019  
 Dekan,

  
 Dr. Slamet Riyadi, MSi., Ak. CA  
 NIP. 19570710030319

## Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian



**KOPERASI WANITA  
SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR**

**BADAN HUKUM : 4362/BH/II/80, tanggal 15 JANUARI 1980**

**NIK : 3578040060118**

Jl. Jemur Andayani 55 Surabaya 60237, Telp. (031) 8434055, Hunting Fax. (031) 8439474

Ruko Pasar Wisata B1-22 Tanggulangin - Sidoarjo, Telp (031) 99035092

http : //www.setiabhaktiwanita.com, E-mail : Info@setiabhaktiwanita.com

**SURAT KETERANGAN**

No. 961/UM/SK/KSBW/XII/19

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Indra Wahyuningsih, SH.M.Hum.**  
**Jabatan : Ketua**  
**Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur**  
**Alamat : Jl. Jemur Andayani No. 55, Surabaya**

Atas nama Pengurus Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur, dengan ini menerangkan bahwa **ANGGI DWI PUTRANTI - NPM : 1221600003** adalah mahasiswi dari Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Program Studi S1-Akuntansi, telah melakukan penelitian di Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur untuk bahan skripsi dengan judul "**Analisis Metode Balanced Scorecard (BSC) Sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan Pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur**".

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Surabaya, 31 Desember 2019

Hormat kami,  
 Koperasi Wanita  
 Setia Bhakti Wanita Jawa Timur




**Indra Wahyuningsih, SH.M.Hum.**  
 Ketua

Lampiran 7. Kartu Bimbingan




**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 081216781170



**SEMESTER**  
**Gasal / Genap**

**13 SEP 2019**  
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

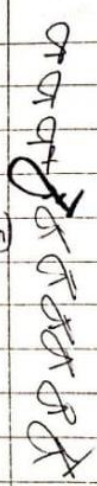


Nama Mahasiswa / NBI : ANGGI DWI PUTRANTI / 122160000

Nama Pembimbing : Muhammad Taufiq Hidayat SE, NPM

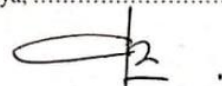
Judul Skripsi : Analisis metode balanced scorecard (BSC) sebagai alat ukur kinerja perusahaan pada koperasi wanita reho bhakti wanita jawa timur.

Mulai Program Skripsi : Semester ..... Thn. Ak ..... Selesai Bimbingan Tanggal.....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	26-09-2019	Judul	konultasi Judul.	
2	9-10-2019	Bab I	ACC	
3	19-10-2019	Bab II	Revisi	
4	4-11-2019	Bab II; III	ACC	
5	18-11-2019	Revisi proposal	ACC proposal (bagian Revisi pengujian)	
6	2-12-2019	Bab IV	Revisi Bab IV	
7	11-12-2019	Bab IV	Revisi Bab IV	
8	16-12-2019	Bab IV	Revisi Bab IV - konsultasi bab 5	
9	20-12-2019	Bab IV-V	Bab IV ACC, Revisi Bab 5	
10	30-12-2019	Bab V, abstrak	Bab V ACC, Abstrak ACC	

Perpanjangan I \_\_\_\_\_  
 Semester : \_\_\_\_\_  
 Th. Ak. : \_\_\_\_\_  
 Paraf Kajar : \_\_\_\_\_

Surabaya, .....



( Nama dan tanda tangan Pembimbing )

