

# SKRIPSI

PENERAPAN *BALANCE SCORECARD*  
SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA  
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH  
(KSPPS) MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA



Oleh :

SUTRISNI KUSUMAH NINGTYAS  
NBI : 1221800055

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022

# SKRIPSI

**PENERAPAN *BALANCE SCORECARD*  
SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA  
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH  
(KSPPS) MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA**



Oleh :

**SUTRISNI KUSUMAH NINGTYAS**

**NBI : 1221800055**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**PENERAPAN *BALANCE SCORECARD*  
SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA  
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH  
(KSPPS) MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh :**

**SUTRISNI KUSUMAH NINGTYAS**

**NBI : 1221800055**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Sutrisni Kusumah Ningtyas  
NBI : 1221800055  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi :

**“ PENERAPAN *BALANCE SCORECARD*  
SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA  
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH  
(KSPPS) MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA ”**

Surabaya, 09 Juli 2022  
Mengetahui/Menyetujui  
Pembimbing,



**Dr. Sunu Priyawan, MS.Ak**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 14 Juli 2022.

**TIM PENGUJI :**

1. Dr. Sunu Priyawan, MS., Ak

- Ketua



2. Dr. Ontot Murwanto S.MM., Ak., CA., CMA

- Anggota



3. Drs. J. B. Amiranto, Msi., Ak., CA

- Anggota



Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Sutrisni Kusumah Ningtyas  
NBI : 1221800055  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
NIK : 3524184411960001  
Alamat Rumah : Dsn. Bekanang Ds. Banteng Putih RT.002 RW.001  
Kec. Karanggeneng Kab. Lamongan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

**“PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA”**

adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi dan saya bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 06 Juli 2022

Pencipta,  
  
B45BAKX203095091

Sutrisni Kusumah Ningtyas



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sutrisni Kusumah Ningtyas

NBI : 1221800055

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI SISTEM PENGUKURAN KINERJA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



Sutrisni Kusumah Ningtyas

## KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim, Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil ‘aalamiin, segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kemudahan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun skripsi ini berjudul **“Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya”**

Skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik dukungan yang berupa material maupun spiritual. Pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas dukungannya yang telah diberikan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa cinta dan hormat, perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Sunu Priyawan, M.S., Ak selaku Dosen Pembimbing yang sangat sabar dalam memberikan pengarahan, masukan, bimbingan serta ilmu kepada saya. Saya sangat berterima kasih atas segala waktu, tenaga, dan pikiran yang telah Ibu berikan kepada saya untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Prof. H. Mulyanto Nugroho, M.M.,Ak.,CA.,CMA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan segala fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ec. Ida Ayu Sri Brahmayanti, MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan



dan serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada Program Sarjana Akuntansi.

5. Dra. Cholis Hidayati, MBA, Ak, CA, CPAI selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membimbing saya dan telah memberikan kesempatan kepada saya dalam hal perizinan pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Dr. Hwihanus, S.E., M.M., CMA selaku Dosen Wali yang sangat sabar dalam memberikan pengarahan, masukan, serta ilmunya kepada saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945, khususnya Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu, memberi semangat dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
8. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
9. Keluarga Besar BWM Al Fithrah Wava Mandiri Surabaya , Pengawas, Pengurus dan Pengelola khususnya rekan kerja Mbak Nurinda Amalia , Mbak Siti Aisyah, Mbak Siti Roufah dan Mas Muh. Baharsyah yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan kepada saya serta telah banyak memberikan pelajaran berharga dalam hidup ini.
10. Sahabat seperjuangan “Akhwat Squad”, Sisilia Kumalasari, Beauty Pujiningrum, Dian Anjar, dan Dini Rusdiananda serta teman – teman Prodi Akuntansi angkatan 2018 dan angkatan 2019, yang telah memberikan do'a, semangat serta support dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
11. Sahabat – Sahabat SMP, Fitri , Mbak Wati kemudian sahabat-sahabat rekan kerja Indomaret , Mbak Naning, Mbak Windit terimakasih atas dukungan, semangat dan do'a yang telah diberikan kepada saya.
12. Bapak Sunardi selaku Ketua Pengurus, Mbak Putri Selaku Manager, Mas Syaifuddin Selaku Kabag, Mas Bachrudin selaku accounting dan Mbak Alfi selaku Administrasi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera, yang telah memberikan semangat, dukungan dan masukan kepada saya. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan

penelitian di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera.

13. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi, Ibu Muntamah dan Bapak Haryanto yang tak henti – hentinya memberi doa, dukungan, semangat sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan lancar. Terutama untuk Ibu saya yang dengan sabar selalu menunggu kedatangan saya sepulang perkuliahan offline, menemani saya setiap malam untuk menyelesaikan tugas – tugas perkuliahan, serta menjadi pendengar yang baik disetiap curhatan saya. Dan do'a - do'a beliau yang tiada henti untuk kelancaran saya. Serta membantu financial untuk mencukupi kebutuhan perkuliahan dan sebagainya.
14. Seluruh Keluarga Besar saya baik keluarga Lamongan maupun keluarga Solo, terutama kakak saya Rizky Kusumah Ningrum yang telah memberikan semangat, dukungan, saran dan do'a yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilan dan kesuksesan saya. Dan menjembatani saya untuk membantu perizinan penelitian obyek untuk skripsi saya. Dan juga seseorang yang akan menjadi imam saya terima kasih sudah memberikan semangat, dukungan serta do'a untuk keberhasilan saya.
15. Terakhir kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, do'a serta memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik, saran dan masukan yang membangun, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 30 Juni 2022

Penulis

(Sutrisni Kusumah Ningtyas)

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya “  
QS. Al-Baqarah 2 : Ayat 286)

“ Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlah tenang dan sabar ”  
( Umar bin Khattab )

“Siapa yang menunjukkan kepada kebaikan maka dia akan mendapat pahala  
sebanyak yang didapat oleh orang yang mengerjakannya”  
( HR. Muslim )

“ Gantungkan cita-cita mu setinggi langit ! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau  
jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang ”  
( Ir. Soekarno)

“ *Whatever you are, be a good one* ”

## **KATA PENGANTAR**

Tujuan Pengukuran Kinerja adalah untuk mengukur kinerja financial dan non financial secara berimbang sehingga dapat ditelusur perkembangan pencapaian strategi perusahaan/koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sebuah saran manajemen untuk dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kebutuhan koperasi sehingga koperasi dapat berjalan dengan baik. Skripsi ini menjelaskan bagaimana penerapan *Balance Scorecard* dan bagaimana kinerja Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang diukur berdasarkan metode *Balance Scorecard*. Penilaian kinerja dengan metode *Balance Scorecard* terdapat empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Semoga skripsi ini dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan dunia pendidikan, dan keilmuan, serta dapat meningkatkan dan memajukan Koperasi dalam rangka sebagai alat managerial yang sangat efektif untuk dapat mengukur kinerja perusahaan secara komprehensif dan menjadi pedoman bagi koperasi untuk mencapai visinya.

Surabaya, 30 Juni 2021

(Sutrisni Kusumah Ningtyas)

## ABSTRAK

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera merupakan sebuah lembaga keuangan syariah non bank yang berbadan hukum koperasi dengan Nomor Badan Hukum : 109/BH/XVI.37/2008, tanggal 12 Juni 2008. Sebagai koperasi yang bergerak dalam bidang jasa keuangan meliputi simpanan dan pinjaman perlu menerapkan *Balance Scorecard* untuk mengukur kinerjanya sehingga mampu bertahan dan bersaing dengan kompetitor. Penelitian ini dilakukan karena Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera memiliki permasalahan terkait pada belum diterapkan metode *Balance Scorecard* yang merupakan salah satu alat perancang strategi yang mampu menyatukan perspektif yang ada untuk mencapai visi yang diinginkan koperasi. *Balance Scorecard* meliputi pengukuran kinerja dari empat perspektif : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Sejahtera yang beralamat di Jl. Cipta Menanggal III A No. 54-F, Menanggal, Kec. Gayungan Kota Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini diambil dari beberapa responden anggota koperasi dan karyawan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera yaitu Ketua Pengurus, Manager, Kabag Marketing, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, Angket (kuisisioner) dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja koperasi dengan metode *balance scorecard* pada periode tahun 2019 s/d 2021 bahwa secara keseluruhan kinerja koperasi sudah baik. Penggunaan metode *Balance Scorecard* dalam mengukur kinerja perusahaan menghasilkan gambaran kinerja perusahaan secara keuangan maupun non keuangan.

**Kata kunci : *Balance Scorecard*, Pengukuran Kinerja, Kinerja.**

## **ABSTRACT**

*(KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera is a non-bank sharia financial institution with a legal entity as a cooperative with Legal Entity Number: 109/BH/XVI.37/2008, dated June 12, 2008. As a cooperative engaged in services finance, including deposits and loans, it is necessary to apply a Balanced Scorecard to measure its performance so that it can survive and compete with competitors. This research was conducted because (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera has problems related to the not yet implemented Balance Scorecard method which is one of the strategic planning tools that is able to unite existing perspectives to achieve the vision desired by the cooperative. The Balanced Scorecard includes performance measurement from four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning perspective. This research was conducted at the (KSPPS) Muamalah Sejahtera which is located at Jl. Copyright Date III A No. 54-F, Date, Kec. Gayungan City of Surabaya.*

*This type of research is descriptive qualitative research. The sample in this study was taken from several respondents from cooperative members and employees of the (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera, namely the Chairperson of the Management, Manager, Head of Marketing. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, questionnaires (questionnaires) and documentation.*

*The results of this study indicate that the performance of cooperatives with the balanced scorecard method in the period 2019 to 2021 that overall cooperative performance is good. The use of the Balanced Scorecard method in measuring the company's performance produces an overview of the company's performance both financially and non-financially.*

***Keywords : Balance Scorecard, Performance Measurement, Performance.***

## RINGKASAN

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah sejahtera merupakan sebuah koperasi yang bergerak dalam bidang jasa keuangan meliputi simpanan dan pinjaman. Penelitian ini bertujuan mengetahui peran dan mengukur kinerja koperasi menggunakan *Balance Scorecard*.

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera di 1. Cipta Menanggal III A No. 54-F, Menanggal, Kec. Gayungan Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, angket/kuesioner, dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu suatu teknik pembahasan permasalahan yang sifatnya menguraikan, menggambarkan, membandingkan dan menerangkan suatu keadaan. Disarankan koperasi perlu menerapkan *balance scorecard* dalam perencanaan strategis dan pengukuran kinerja koperasi agar mampu mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan melakukan perencanaan yang matang. Dalam Penyusunan rencana strategis perusahaan perlu melakukan perencanaan jangka panjang yang lebih mendetail dan lebih mengarah ke ukuran yang telah dicapai dan agar melakukan perbaikan ditahun yan akan datang.

**Kata kunci : *Balance Scorecard*, Pengukuran Kinerja, Kinerja.**

## **SUMMARY**

*The Sharia Savings and Loans and Financing Cooperative (KSPPS) Muamalah Berkah prosperous is a cooperative that is engaged in financial services including deposits and loans. This study aims to determine the role and measure the performance of cooperatives using the Balanced Scorecard.*

*This research was conducted at the Sharia Savings and Loans and Financing Cooperative (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera in l. Copyright Date III A No. 54-F, Date, Kec. Gayungan City of Surabaya. This type of research is qualitative research. Data collection techniques used are interviews, observations, questionnaires/questionnaires, documentation. The data analysis technique used is descriptive analysis technique, which is a problem discussion technique that describes, describes, compares and explains a situation. It is recommended that cooperatives need to apply a balanced scorecard in strategic planning and measurement of cooperative performance in order to be able to realize the company's vision and mission by carrying out careful planning. In preparing the strategic plan, the company needs to carry out long-term planning that is more detailed and leads to the size that has been achieved and to make improvements in the coming year.*

***Keywords: Balanced Scorecard, Performance Measurement, Performance.***



## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	ix
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
RINGKASAN.....	xiv
<i>SUMMARY</i> .....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	5
2.1.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1.1 Akuntansi Manajemen .....	5
2.1.1.2 <i>Balance Scorecard</i> .....	5
2.1.1.3 Kinerja.....	11

2.1.1.4 Akad dan Produk Koperasi Syariah.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Desain Penelitian .....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2.1 Tempat Penelitian .....	21
3.2.2 Waktu Penelitian.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.3.1 Jenis Data.....	21
3.3.2 Sumber Data.....	22
3.4 Populasi dan Sampel .....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	24
3.7 Proses Pengolahan Data.....	25
3.8 Metode Analisis Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	32
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>43</b>
5.1 Simpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 Skema Struktur Organisasi (KSPPS) Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.6 Rekap Definisi Variabel & Definisi Operasional .....	24
Tabel 4.1 Tugas Kerja Karyawan ( <i>Job Description</i> ) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.....	29
Tabel 4.2.1 Data Financial KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya Tahun 2019-2021.....	33
Tabel 4.2.1.1. <i>Return Of Investment</i> (ROI).....	34
Tabel 4.2.1.2 Rasio Peningkatan SHU.....	34
Tabel 4.2.1.3 Rasio Perubahan Biaya.....	35
Tabel 4.2.1.4 Rasio Peningkatan Pendapatan.....	36
Tabel 4.2.2.1 Data Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya Tahun 2019-2021.....	37
Tabel 4.2.2.2 Data Akuisisi Pelanggan.....	38
Tabel 4.2.3 Kriteria Penilaian.....	39
Tabel 4.2.4 Produktivitas Karyawan.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Pedoman Wawancara.....	48
LAMPIRAN 2. Contoh Kuisisioner.....	49
LAMPIRAN 3. Laporan Neraca Tahun 2019.....	51
LAMPIRAN 4. Laporan Laba Rugi Tahun 2019.....	52
LAMPIRAN 5. Laporan Neraca Tahun 2020.....	53
LAMPIRAN 6. Laporan Laba Rugi Tahun 2020.....	54
LAMPIRAN 7. Laporan Neraca Tahun 2021.....	55
LAMPIRAN 8. Laporan Laba Rugi Tahun 2021.....	56
LAMPIRAN 9. Surat Izin Mengadakan Penelitian.....	57
LAMPIRAN 10. Surat Persetujuan Penelitian.....	58
LAMPIRAN 11. Dokumentasi Wawancara dengan Ketua Pengurus, Manager, Kabag Marketing dan Adm.pembukuan KSPPS Muamalah Berkah Surabaya.....	59
LAMPIRAN 12. Brosur Simulasi Perkiraan Angsuran.....	61
LAMPIRAN 13. Tabulasi data jawaban sampel kepuasan pelanggan berdasar kan kuisisioner online.....	62
LAMPIRAN 14. Foto Copy Kartu Bimbingan.....	63
LAMPIRAN 15. Hasil Cek Anti Plagiasi Turnitin.....	64