

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| RIWAYAT HIDUP..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | ix |
| MOTTO..... | x |
| INTISARI..... | xi |
| <i>ABSTRACT</i> | xii |
| PRAKATA..... | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xvi |
| DAFTAR TABEL..... | xviii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1.Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2.Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3.Ruang Lingkup Penelitian..... | 12 |
| 1.4.Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.5.Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.6.Sistematika Penulisan..... | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. <i>Balanced Scorecard</i> | 16 |
| 2.2. Sikap Kerja..... | 18 |
| 2.3. Motivasi Kerja..... | 18 |
| 2.4. Kepuasan Kerja..... | 19 |
| 2.5. Budaya Organisasi..... | 19 |
| 2.6. Kinerja..... | 20 |
| 2.7. Hipotesis..... | 20 |
| 2.8. Penelitian Terdahulu..... | 21 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.9. <i>Research Gap</i> | 25 |
| 2.10. Kerangka Pikir..... | 27 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 29 |
| 3.2. Sumber Data..... | 29 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.4. Populasi..... | 31 |
| 3.5. Variabel Penelitian..... | 32 |
| 3.6. Definisi Operasional Variabel..... | 33 |
| 3.7. Uji Persyaratan Instrumen..... | 37 |
| 3.8. Analisis Data..... | 38 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Analisis <i>Balanced Scorecard</i> untuk Menilai Kinerja Manajemen KSP Mekar Sai..... | 44 |
| 4.2. Hasil Analisis Menggunakan Metode <i>Balanced Scorecard</i> | 53 |
| 4.3. Uji Persyaratan Instrumen Penelitian..... | 59 |
| 4.4. Analisis Korelasi Sikap, Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan KSP Mekar Sai..... | 70 |
| 4.5. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan, Sikap, Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi KSP Mekar Sai..... | 73 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 81 |
| 5.2. Keterbatasan Penelitian..... | 83 |
| 5.3. Implikasi Manajerial..... | 84 |
| 5.4. Saran..... | 86 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| 1.1. Data Modal, Pendapatan, Beban/Biaya, dan Aset Tak Berkinerja KSP Mekar Sai Tahun 2018-2020..... | 8 |
| 1.2. Kinerja Pengurus yang Belum Mencapai Posisi Ideal Berdasarkan Analisis PEARLS..... | 9 |
| 2.1. <i>Research Gap</i> Berdasarkan Teori dan Regulasi | 25 |
| 2.2. <i>Research Gap</i> Hubungan Antar Variabel Sikap, Motivasi, Kepuasan, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan..... | 26 |
| 3.1. Skala Pengukuran untuk Pertanyaan Positif..... | 31 |
| 3.2. Skala Pengukuran untuk Pertanyaan Negatif..... | 31 |
| 3.3. Operasional Variabel..... | 33 |
| 3.4. Kriteria Kekuatan Korelasi Antar Variabel..... | 40 |
| 4.1. Penentuan Skor Berdasarkan Range Hasil Pengukuran Kinerja..... | 45 |
| 4.2. Penjabaran Aspek, Peta, dan Sasaran Strategi KSP Mekar Sai..... | 47 |
| 4.3. Data Rencana dan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Biaya KSP Mekar Sai Tahun Buku 2020..... | 51 |
| 4.4. Aspek, Peta Strategi, Sasaran, Target Kinerja, <i>Action Plan</i> , dan Realisasi Perspektif <i>Financial</i> | 53 |
| 4.5. Analisis Ketercapaian Realisasi Kinerja Pengurus pada Perspektif <i>Financial</i> | 54 |
| 4.6. Aspek, Peta Strategi, Sasaran, Target Kinerja, <i>Action Plan</i> , dan Realisasi Perspektif <i>Customer</i> | 55 |
| 4.7. Analisis Ketercapaian Realisasi Kinerja Pengurus pada Perspektif <i>Customer</i> | 55 |
| 4.8. Aspek, Peta Strategi, Sasaran, Target Kinerja, <i>Action Plan</i> , dan Realisasi Perspektif <i>Internal Business Process</i> | 56 |
| 4.9. Analisis Ketercapaian Realisasi Kinerja Pengurus pada Perspektif <i>Business Internal Process</i> | 57 |

| | |
|---|----|
| 4.10. Aspek, Peta Strategi, Sasaran, Target Kinerja, <i>Action Plan</i> , dan Realisasi Perspektif <i>Learning and Growth</i> | 57 |
| 4.11. Analisis Ketercapaian Realisasi Kinerja Pengurus pada Perspektif <i>Learning and Growth</i> | 58 |
| 4.12. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Sikap Kerja Karyawan..... | 60 |
| 4.13. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Motivasi Kerja Karyawan..... | 61 |
| 4.14. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Kerja Karyawan..... | 63 |
| 4.15. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Budaya Organisasi..... | 65 |
| 4.16. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kinerja..... | 67 |
| 4.17. Daftar Interpretasi Reliabilitas..... | 69 |
| 4.18. Hasil Uji Reliabilitas..... | 69 |
| 4.19. Uji Korelasi Sikap terhadap Kinerja..... | 70 |
| 4.20. Uji Korelasi Motivasi terhadap Kinerja..... | 71 |
| 4.21. Uji Korelasi Kepuasan terhadap Kinerja..... | 72 |
| 4.22. Uji Korelasi Budaya Organisasi terhadap Kinerja..... | 73 |
| 4.23. Pedoman Kategori Kinerja Karyawan..... | 74 |
| 4.24. Skor Kinerja Karyawan..... | 74 |
| 4.25. Pedoman Kategori Sikap Kerja Karyawan..... | 75 |
| 4.26. Skor Sikap Kerja Karyawan..... | 76 |
| 4.27. Pedoman Kategori Motivasi Kerja Karyawan..... | 77 |
| 4.28. Skor Motivasi Kerja Karyawan..... | 77 |
| 4.29. Pedoman Kategori Kepuasan Kerja Karyawan..... | 78 |
| 4.30. Skor Kepuasan Kerja Karyawan..... | 78 |
| 4.31. Pedoman Kategori Budaya Organisasi..... | 79 |
| 4.32. Skor Budaya Organisasi..... | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1.1.Grafik Pertumbuhan Anggota KSP Mekar Sai Tahun 2011-2020..... | 3 |
| 1.2.Grafik Pertumbuhan Aset KSP Mekar Sai Tahun 2011-2020..... | 3 |
| 1.3.Pendapatan KSP Mekar Sai Tahun 2011-2020..... | 4 |
| 1.4.Grafik NPL KSP Mekar Sai Tahun 2011-2020..... | 5 |
| 1.5.Grafik Jumlah Peminjam KSP Mekar Sai Tahun 2011-2020..... | 5 |
| 1.6.Jumlah Anggota yang Keluar KSP Mekar Sai Tahun 2011-2020..... | 6 |
| 1.7.Pertumbuhan Jumlah Karyawan KSP Mekar Sai Tahun 2011-2020..... | 6 |
| 1.8.Klasifikasi Karyawan KSP Mekar Sai berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 7 |
| 2.1.Diagram Penelitian <i>Balanced Scorecard</i> untuk Menilai Kinerja KSP Mekar Sai..... | 27 |
| 2.2.Diagram Pengukuran Hubungan Antar Variabel..... | 28 |
| 4.1.Diagram Pembahasan Menggunakan Analisis <i>Balanced Scorecard</i> pada KSP Mekar Sai..... | 46 |