

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Tunggal Widjaja. 2003. *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard*. Jakarta: Harvarindo.
- Bahan Kuliah Online. 2012. *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard*, (Online). (<http://pustakabakul.blogspot.com/2012/02/pengukuran-kinerja-dengan-balanced.html>), diakses 24 Februari 2012).
- David P. Norton, 2000, "*Strategy Maps : Converting Intangible Assets Into Tangible Outcomes*", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
- Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Cetakan Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Henry Simamora. 1999. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaplan. Robert S dan David Norton. 2000, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action* (1996), Erlangga, Jakarta.
- Moh. Pabundu Tika, 2008, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan kedua, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Edisi Kedua Cetakan Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi dan Johny Setyawan. 2000. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, cetakan pertama, Penerbit : Remaja Rosda Karya, Malang
- Sugiono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Zarkasyi, Moh, Wahyudin, 2008, *Good Corporate Governance, Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya*, cetakan kesatu, Penerbit : Alfabeta, Bandung

LAMPIRAN

**Lampiran 1. Kuesioner Untuk Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk. Wilayah Makassar**

Hal : Permohonan kesediaan menjadi responden

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara(i) Karyawan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi program S1 Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengukuran Kinerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard*,” untuk mendukung penelitian ini, maka saya membutuhkan data mengenai tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara(i) terhadap tempat anda bekerja yakni Bank Rakyat Indonesia. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) agar sekiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner yang diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara(i) merupakan data yang akan dianalisis, diolah dan bukan merupakan hasil akhir. Data kuesioner ini akan digolongkan dengan data dari komponen lain untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara(i) saya mengucapkan terima kasih.

Makassar, 2012

Hormat saya,

Vany Juliarti

KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara(i) dimohon untuk memberikan jawaban atas pertanyaan berikut ini:

Identitas Bapak/Ibu/Saudara(i)

No. Responden :
Nama :
Bagian / unit :
Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan
Umur :Tahun

Untuk pertanyaan berikut ini, Bapak/Ibu/Saudara(i) cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	KINERJA				
		SS	S	N	TS	STS
1	Jumlah gaji yang saya terima sesuai dengan pengorbanan fisik dan waktu yang saya berikan	SS	S	N	TS	STS
2	Jumlah gaji yang saya terima telah mencukupi kehidupan pribadi dan keluarga saya secara layak	SS	S	N	TS	STS
3	jumlah gaji yang saya terima sesuai dengan standar yang dikeluarkan pemerintah (Standar UMR)	SS	S	N	TS	STS
4	jumlah tunjangan kesehatan dan pengobatan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia kepada saya sudah memadai dan layak	SS	S	N	TS	STS
5	jumlah Tunjangan Hari Raya yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia sudah sesuai	SS	S	N	TS	STS
6	cuti yang diberikan kepada saya selama satu tahun sudah sesuai dengan apa yang saya berikan kepada Bank Rakyat Indonesia	SS	S	N	TS	STS
7	Saya selalu dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan penting dalam Bank Rakyat Indonesia	SS	S	N	TS	STS
8	BRI selalu memberikan dorongan kerja kepada karyawan	SS	S	N	TS	STS
9	BRI selalu memberikan kesempatan kepada karyawan yang hasil pekerjaannya memuaskan untuk jenjang karir berikutnya	SS	S	N	TS	STS
10	BRI selalu memberikan perhatian dan penghargaan bila saya memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan bank	SS	S	N	TS	STS
11	BRI selalu memperhatikan kenaikan gaji karyawannya	SS	S	N	TS	STS
12	Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan BRI tempat saya bekerja	SS	S	N	TS	STS

Sumber: Helen (2009)

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Wilayah Makassar

No Resp	Pernyataan Kepuasan Kerja Karyawan												Total Skor
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	
1	3	3	5	3	3	2	5	2	5	3	5	3	42
2	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	41
3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	42
4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	44
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	48
6	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	47
7	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	43
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	43
9	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	42
10	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	43
11	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	4	44
12	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	44
13	3	3	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	46
14	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
31	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	41
32	3	2	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	43
33	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
34	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
35	2	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46
36	2	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	45
37	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	40
38	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	40
39	1	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	38
40	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	43
41	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	43

42	3	5	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	43
43	3	3	1	3	4	4	3	5	4	5	4	4	43
44	4	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	41
45	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	44
46	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	46
47	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	46
48	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	44
49	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	45
50	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	49
51	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	47
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	46
53	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	49
54	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	48
55	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45
56	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	43
57	3	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	46
58	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	45
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	46
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	45
61	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	46
62	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	44
63	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	46
64	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	45
65	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	44
66	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	48
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	46
68	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	47
69	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	49
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46
71	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	2	47
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	46
73	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	44
74	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	43
75	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	43
76	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	46
78	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	45
79	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	48
80	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	47
81	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	46
82	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	4	47
83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	44

84	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	44
85	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	46
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	46
87	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	47
88	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	46
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
90	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	51
Total Skor Responden													3.362

**Lampiran 3. Kuesioner Untuk Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk. Wilayah Makassar**

Hal : Permohonan kesediaan menjadi responden

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara(i) Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
Di
Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi program S1 Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengukuran Kinerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard*,” untuk mendukung penelitian ini, maka saya membutuhkan data mengenai tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara(i) terhadap tempat anda menabung/ transaksi perbankan yakni Bank Rakyat Indonesia. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) agar sekiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner yang diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara(i) merupakan data yang akan dianalisis, diolah dan bukan merupakan hasil akhir. Data kuesioner ini akan digolongkan dengan data dari komponen lain untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara(i) saya mengucapkan terima kasih.

Makassar, 2012

Hormat saya,

Vany Juliarti

KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara(i) dimohon untuk memberikan jawaban atas pertanyaan berikut ini:

Identitas Bapak/Ibu/Saudara(i)

No. Responden :

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan

Umur :Tahun

Untuk pertanyaan berikut ini, Bapak/Ibu/Saudara(i) cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	KINERJA				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pada saat pertama kali anda menabung di bank ini, anda mendapatkan pelayanan sesuai harapan anda	SS	S	N	TS	STS
2	Bank ini memberikan pelayanan sesuai visi dan misi bank ini	SS	S	N	TS	STS
3	Pada saat anda membutuhkan bantuan petugas bank, mereka memberikan pelayanan dengan segera	SS	S	N	TS	STS
4	Selama menabung, anda diberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang tabungan anda	SS	S	N	TS	STS
5	menurut anda, fasilitas yang ada di bank ini cukup memadai	SS	S	N	TS	STS
6	Menurut anda, petugas bank berpenampilan rapi	SS	S	N	TS	STS
7	Menurut anda, peralatan yang digunakan bank ini sudah lengkap	SS	S	N	TS	STS
8	Bank ini memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti tempat parkir dan toilet	SS	S	N	TS	STS
9	Menurut anda, suasana bank ini mampu memberikan kenyamanan kepada nasabah	SS	S	N	TS	STS
10	Petugas bank bersikap sopan dan ramah	SS	S	N	TS	STS
11	Petugas bank mempunyai kemampuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya	SS	S	N	TS	STS
12	Menurut anda, bank ini dapat dipercaya dalam menangani nasabah	SS	S	N	TS	STS

Sumber: Helen (2009)

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Vany Juliarti Kancang
Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 22 Juli 1988
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Jl. Urip Sumoharjo Km.7 No.40 Makassar
Telpon Rumah dan HP : 085255552703
Alamat *E-mail* : vany.juliarti@ymail.com

Riwayat Pendidikan

- Taman Kanak-Kanak Elim Tello Batua Ujung Pandang Tahun 1993 - 1994
- SD Inpres Tello Baru 1/1 Makassar Tahun 1994 - 2000
- SLTP Negeri 23 Makassar Tahun 2000 - 2003
- SMA Frater Kumala Makassar Tahun 2003 - 2006

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 30 November 2012

Vany Juliarti Kancang