

LAMPIRAN

TABEL 4.9
HASIL PENGUKURAN KINERJA BANK NTT
BERDASARKAN KONSEP BALANCED SCORECARD (TAHUN 2006-2010)

Perspektif	Ukuran	Thn. 2006	Thn. 2007	Thn. 2008	Thn. 2009	Thn. 2010	Rata-rata
Perspektif Keuangan	<i>ROI</i>	2,72%	2,98%	3,26%	2,71%	3,9%	3,11%
	<i>Profit Margin</i>	22,65%	22,00%	21,86%	25,59%	21,59%	22,74%
	Rasio Operasi	7,87%	9,06%	10,98%	8,53%	16,34%	10,56%
Perspektif Konsumen	Pemerolehan Konsumen	-	15,13%	13,03%	6,89%	22,69%	11,55%
	Kepuasan Nasabah	-	-	-	-	71,88%	71,88%
	Profitabilitas Konsumen	90,52%	95,17%	69,86%	72,08%	81,27%	81,78%
Perspektif Proses Internal Bisnis	Inovasi Produk	-	-	-	-	11 Produk	11 Produk
	LDR	65, 53%	87, 05%	111, 0 %	122,7 %	94,30 %	96,12%
	Layanan Purna Jual	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Produktivitas Karyawan	Rp 150.651	Rp 190.638	Rp 261.452	Rp 239.243	Rp 293.022	Rp 227.001
	Retensi Karyawan	5,05%	14,54%	17,03%	11,04%	2,99%	10,13%
	Kepuasan Karyawan	-	-	-	-	70,19%	70,19%

LAMPIRAN A
NERACA PT. BANK NTT
PER 31/12/2006, 31/12/2007, PER 31/12/2008, 31/12/2009, DAN PER 31/12/2010
(DALAM JUTAAN RUPIAH)

NO	POS-POS	2006	2007	2008	2009	2010	NO	POS-POS	2006	2007	2008	2009	2010
	AKTIVA							PASIVA					
1	Kas	102.900	71,187	118,237	105.822	116.439	1	Giro	1.246.413	1,272,871	1,009,446	2.011.362	2.018.316
2	penempatan pada bank indonesia	873.055	634,809	266,453	220.846	162.636	a.	rupiah	1.246.413	1,272,871	1,009,446		
	a. giro pada bank indonesia	157.915	250,309	141,360			b.	valuta asing	-	-			
	b. sertifikat bank indonesia	715.140	384,500	70,000			2	Kewajiban segera lainnya	30.939	111,247	80,046	322	50.348
	c. lainnya	-	-	27,000			3	Tabungan	430.360	547,532	689,158	586.292	791.598
3	giro pada bank lain	83.228	98,340	7,450			4	Simpanan berjangka	386.656	300,663	396,310		
	a. rupiah	83.228	98,340	7,450			a.	rupiah	386.656	300,663	396,310		
	b. valuta asing	-					b.	valuta asing		-			
4	penempatan pada bank lain	-	1,028	163,000	464.618	300.956	5	Sertifikat deposito					
	a. rupiah	-	1,028	163,000			a.	rupiah					
	b. valuta asing	-					b.	valuta asing					
5	surat berharga yang dimiliki	-		4,000	4.000	109.000	6	Simpanan dari bank lain	4.986	831	182,389		
	a. rupiah	-		4,000			7	Pinjaman yang diterima	23.500	19.200	8,600	4.300	-
	b. valuta asing	-					8	Estimasi kerugian komitmen dan kontinjensi	1.244	1,379	2,017		
6	kredit yang diberikan	1.352.186	1,846,358	2,325,358	2.847.947	3.558.356	9	Kewajiban sewa guna usaha		19,200			
	a. rupiah	1.352.186	1,846,358	2,325,358			10	Beban yang masih harus dibayar	2.355	1,277	1,528		
	b. valuta asing						11	Taksiran pajak penghasilan	30,066	30,086	45,120		
7	Pendapatan yang masih akan diterima	10.273	13,141	18,126			12	Kewajiban pajak tangguhan					
8	Biaya di bayar di muka	999	4,828	3,299			13	Kewajiban lain-lain	735	5,724	9,455		
9	Uang mukapajak	6.676					14	Pinjaman subordinasi					
10	Aktiva pajak tangguhan	97	198	261	261	493	15	Modal pinjaman					
11	Aktiva tetap	52.940	66.208	79,981	101.015	81.797	16	Hak minoritas					
12	Aktiva lain-lain	2.129	2070	2,876	61.095	122.389	17	Ekuitas	291.522	386,008	486,558		
	TOTAL AKTIVA	2.448.776	2,682,818	2,910,627	3.709.961	4.311.195		TOTAL PASSIVA	2.448.776	2,682,818	2,910,627	3,709.961	4.311.195

Lampiran B

BANK NTT
LAPORAN LABA RUGI
PER 31/12/2006, PER 31/12/2007, PER 31/12/2008, PER 31/12/2009,
DAN PER 31/12/2010

NO	POS-POS	2006	2007	2008	2009	2010
	PENDAPATAN DAN BEBAN OPERASIONAL					
1	Pendapatan bunga					
	Hasil bunga	279.687	344,514	411,471	340.551	528.064
	Provisi dan komisi	6.744	8,885	10,182		
	Jumlah pendapatan bunga	286.431	353,399	421,653		
2	Beban bunga					
	Beban bunga	103.530	122,793	119,231	83.553	101.195
	Provisi dan komisi		-	-	-	
	Jumlah beban bunga	103.530	122,793	119,231	83.553	101.195
	Pendapatan bunga bersih	182.901	230,606	302,422	256.998	426.869
3	Pendapatan operasional lainnya					
	Pendapatan provisi, komisi, fee	3.151	4,098	4,669	15.350	13.014
	Pendapatan transaksi valuta asing			-	-	
	Pendapatan kenaikan nilai			-	25.296	228.199
	Pendapatan lainnya	3.481	4,306	6,683	7.700	10.139
	Jumlah pendapatan operasional lainnya	6.632	8,404	11,352	48.346	251.352
4	Beban (peed) penghapusan aktiva produktif	5.733	9,152	14,987	8.971	11.750
5	Beban (pend) estimasi kerugian komitmen	1.702	1,647	2,018	1.967	1.627
6	Beban operasional lainnya				164.430	453.180
	Beban administrasi dan umum	21.209	30,378	42,368		

	Beban personalia	47.338	62,469	90,454		
	Beban penurunan nilai surat berharga		-	-	-	
	Beban tenaga kerja		-	-	65.266	78.704
	Beban promosi	1.841	1.464	2,235	1.674	8.358
	Beban lainnya	13.335	15.859	18,968	60.607	100.225
	Total beban operasional lainnya	83.723	110,206	154,025	116.084	201.828
	Laba (rugi) operasional	98.375	118,005	142,753	140.914	225.041
	PENDAPATAN DAN BEBAN NON OPERASIONAL					
7	Pendapatan non operasional	1.359	1,324	984	4.260	(973)
8	Beban non operasional	2.978	3,355	3,727	(5.415)	
9	Pendapatan (beban) luar biasa		-	-	-	
10	Laba (rugi) sebelum pajak	96.756	115,974	140,010	139.759	224.068
11	Taksiran pajak penghasilan	(30.066)	(36,086)	(45,120)	(39.133)	(56.017)
12	Laba (rugi) tahun berjalan,	66.960	79,888	94,890	100.626	168.051
13	Saldo laba (rugi) awal tahun	30.020	43,358	59,335		
14	Saldo laba (rugi) akhir tahun	96.710	123,246	154,225		

Sumber: Data sekunder

Lampiran C

**PERHITUNGAN RASIO KEUANGAN
PER 31 DESEMBER 2006, 2007, 2008, 2009 DAN 2010**

NO	POS-POS	2006	2007	2008	2009	2010
1	Permodalan					
	CAR dengan memperhitungkan risiko kredit	18,64	18,64	33,87%	30,12%	23,35%
	CAR dengan memperhitungkan risiko pasar					
	Aktiva tetap terhadap modal	19,13	17,85	17,14%		
2	Asset					
	Aktiva produktif bermasalah	0.50	0.81	1,05%	1,03%	1,57%
	PPA produktif terhadap aktiva produktif	1.35	1.66	1,93%	1,86%	2,50%
	Pemenuhan PPA produktif	100.00	100.00	100,00%	100,00%	
	Pemenuhan PPA non produktif			-	-	
	NPL Gross	0.59	0.89	1,19%	1,20%	1,75%
	NPLNett	0.21	0.23	0,11%	0,22%	0,16%
3	Rentabilitas					
	ROA	4.54	4.23	4,75%	5,30%	7,07%
	ROE	32.61	26.35	23,91%	27,35%	36,31%
	NIM	11.68	11.36	12.30%	11,64%	14.56%
	BOPO	66.43	67.38	67,03%	61,24%	71,13%
4	Likuiditas					
	LDR	65, 53%	87, 05 %	111,00%	122,79%	94, 30%
5	Kepatuhan					
	Persentase Pelanggan BMPK			-	-	
	a. Pihak terkait			-	-	

	b. Pihak tidak terkait			-	-	
	Persentase Pelampauan BMPK			-	-	
	a. Pihak terkait			-	-	
	b. Pihak tidak terkait			-	-	
	GWM Rupiah	102,99	151.32	181.807	167.071	159.494
	PDN			-	-	

Lampiran D

PERHITUNGAN MASING-MASING PERSPEKTIF
MENGUNAKAN KONSEP *BALANCED SCORECARD*

A. Perspektif Keuangan (*financial Perspective*)1. *ROI (Return On Investment)*

$$ROI = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan}} \times \frac{\text{Penjualan}}{\text{Operating Asset}} \times 100\%$$

TAHUN	ROI	Laba Bersih	Penjualan	<i>Operating Asset</i>
2006	2,72%	66.690.000	294.422.000	2.448.776.000
2007	2,98%	79.888.000	363.127.000	2.682.818.000
2008	3,26%	94.890.000	433.989.000	2.910.627.000
2009	2,71%	100.626.000	387.645.000	3.709.961.000
2010	3,90%	168.051.000	779.593.000	4.311.195.000
<i>Rata-rata</i>	<i>3,11%</i>			

2. *Profit Margin*

$$Profit Margin = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

TAHUN	PROFIT MARGIN	Laba Bersih	Penjualan
2006	22,65%	66.690.000	294.422.000
2007	22,00%	79.888.000	363.127.000
2008	21,86%	94.890.000	433.989.000
2009	25,96%	100.626.000	387.645.000
2010	21,56%	168.051.000	779.593.000
<i>Rata-rata</i>	<i>22,81%</i>		

3. Rasio Operasi.

$$\text{Rasio Operasi} = \frac{\text{Penjualan Bersih}}{\text{Aktiva Lancar}} \times 100\%$$

Tahun	RASIO OPERASI	Penjualan Bersih	Aktiva Lancar
2006	7,87%	189.533.000	2.409.455.000
2007	9,06%	239.010.000	2.637.635.000
2008	10,98%	313.774.000	2.857.355.000
2009	8,53%	305.344.000	3.581.440.000
2010	16,34%	678.221.000	4.149.866.000
<i>Rata-rata</i>	<i>10,56%</i>		

B. Perspektif Konsumen/Nasabah (*customer perspective*)1. Kepuasan Konsumen (*customer satisfaction*)

$$\text{Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{Jumlah Pernyataan Puas}}{\text{Total Bobot}} \times 100\%$$

$$\text{a. Kriteria sangat puas konsumen} = \frac{432}{1700} \times 100\%$$

$$= 25,41\%$$

$$\text{b. Kriteria puas konsumen} = \frac{790}{1700} \times 100\%$$

$$= 46,47\%$$

2. Pemerolehan Konsumen (*customer acquisition*)

$$\text{Customer Acquisition} = \frac{\text{Selisih Periode Sebelum dan Sesudah}}{\text{Total Konsumen}} \times 100\%$$

TAHUN	PEMEROLEHAN KONSUMEN	Selisih sebelum & sesudah	Total Konsumen
2006	-	-	117.992
2007	15,13%	21.028	139.020
2008	13,03%	20.827	159.847
2009	6,89%	11.836	171.683
2010	22,69%	50.395	222.078
<i>Rata-rata</i>	<i>11,55%</i>		

3. Profitabilitas Konsumen.

$$\textit{Profitabilitas Konsumen} = \frac{\text{Pendapatan Jasa}}{\text{Total Keuntungan Jasa}} \times 100\%$$

Tahun	PROFITABILITAS KONSUMEN	Pendapatan Jasa	Total Keuntungan Jasa
2006	90,52%	3.151.000.000	3.481.000.000
2007	95,17%	4.098.000.000	4.306.000.000
2008	69,86%	4.669.000.000	6.683.000.000
2009	72,08%	5.550.000.000	7.700.000.000
2010	81,27%	8.240.000.000	10.139.000.000
<i>Rata-rata</i>	<i>81,78%</i>		

C. Perspektif Proses Internal Bisnis (*internal business process perspective*)1. LDR (*Loan Deposit Ratio*)

$$\text{LDR} = \frac{\text{Jumlah Kredit yang diberikan}}{\text{Total dana Pihak Ketiga}} \times 100\%$$

TAHUN	LDR	Jumlah Kredit yg Diberikan	Total Dana Pihak Ke3
2006	65,53	1.352.186	2.067.868
2007	87,05	1.846.146	2.121.074
2008	111,0	2.325.358	2.094.896
2009	122,7	2.819.890	2.296.387
2010	94,30	2.954.312	3.132.757
<i>Rata-rata</i>	<i>96,12%</i>		

D. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*learning and growth perspective*)

1. Kepuasan Karyawan (*employee satisfaction*)

$$\text{Kepuasan Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Pernyataan Puas}}{\text{Total Bobot}} \times 100\%$$

a. *Kriteria sangat puas karyawan* = $\frac{333}{1335} \times 100\%$
= 24,94%

b. *Kriteria puas karyawan* = $\frac{604}{1335} \times 100\%$
= 45,24%

2. Tingkat Retensi Karyawan (*employee retention*)

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan yang Keluar}}{\text{Total jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

TAHUN	RETENSI KARYAWAN	Jumlah Karyawan Keluar	Total Jumlah Karyawan
2006	0,050535988	33	653
2007	0,1453958	90	619
2008	0,17032967	93	546
2009	0,110356537	65	589
2010	0,029947917	23	768
<i>Rata-rata</i>	<i>0,101313182</i>		

3. Produktivitas Karyawan

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

TAHUN	PRODUKTIVITAS KARYAWAN	Laba Operasi	Jumlah Karyawan
2006	150.651	98.375.000	653
2007	190.638	118.005.000	619
2008	261.452	142.753.000	546
2009	239.243	140.914.000	589
2010	293.022	225.041.000	768
<i>Rata-rata</i>	<i>227.001</i>		

35	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	73
36	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	68
37	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	55
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
39	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	61
40	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	71
41	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	50
42	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	63
43	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	72
44	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	75
45	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	62
46	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	70
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	71
48	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	70
49	3	3	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	2	62
50	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	3	62
51	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	2	3	5	4	3	4	3	62
52	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	65
53	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	71
54	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	63
55	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	63
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	68
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	68
58	5	4	2	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	68
59	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	1	2	66
60	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	69
61	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	79
62	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	68
63	3	4	4	3	4	5	5	4	3	2	3	4	5	2	4	4	3	62
64	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	70
65	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	70
66	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	72
67	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	73
68	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	64
69	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	60
70	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	72
71	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	58
72	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	62
73	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	68
74	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	73

75	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	64
76	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	71
77	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	70
78	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	62
79	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	70
80	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	67
81	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	59
82	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	69
83	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	68
84	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	5	5	4	4	69
85	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	62
86	3	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	53
87	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	58
88	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	64
89	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	70
90	3	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	1	3	4	4	61
91	5	3	4	4	4	5	4	3	2	5	4	5	4	4	5	5	5	71
92	3	5	4	3	2	5	5	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	56
93	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	68
94	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	3	68
95	5	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	2	3	3	55
96	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	68
97	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	75
98	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	2	5	4	5	4	4	4	65
99	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	2	4	5	3	4	64
100	3	3	2	5	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	5	3	57

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tanggapan Kepuasan Nasabah

Validity

Item pernyataan	r Hitung	r Tabel (n = 100)	Sig	Keterangan
Pernyataan 1	.566	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 2	.546	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 3	.532	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 4	.474	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 5	.523	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 6	.600	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 7	.543	0,195	0.00	Valid

Pernyataan 8	.462	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 9	.670	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 10	.597	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 11	.588	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 12	.488	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 13	.464	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 14	.554	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 15	.583	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 16	.457	0,195	0.00	Valid
Pernyataan 17	.618	0,195	0.00	Valid

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nasabah 1	62.8600	48.364	.484	.842
Nasabah 2	62.8900	49.553	.478	.843
Nasabah 3	63.0400	48.180	.435	.845
Nasabah 4	62.8500	49.705	.387	.847

Nasabah 5	62.8400	49.186	.443	.844
Nasabah 6	62.7400	48.013	.523	.840
Nasabah 7	62.8100	48.681	.459	.843
Nasabah 8	63.1000	50.030	.379	.847
Nasabah 9	63.1000	46.354	.594	.836
Nasabah 10	62.9600	48.524	.526	.840
Nasabah 11	62.9700	48.393	.513	.841
Nasabah 12	63.0500	49.624	.404	.846
Nasabah 13	62.6000	49.394	.367	.848
Nasabah 14	62.6800	48.543	.471	.843
Nasabah 15	62.9200	48.539	.509	.841
Nasabah 16	63.1300	49.266	.354	.849
Nasabah 17	63.0600	47.572	.541	.839

35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
36	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	50
37	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	65
38	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	64
39	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	62
40	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	59
41	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	54
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	49
43	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	53
44	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	48
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	45
46	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	4	46
47	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	55
48	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	2	4	5	4	5	60
49	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	61
50	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	61
51	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	5	4	4	53
52	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	49
53	1	1	2	1	3	3	1	1	3	4	2	3	4	4	4	37
54	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	48
55	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	1	52
56	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	4	4	4	3	1	43
57	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	47
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
59	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	67
60	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	64
61	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	62
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	55
63	4	3	4	3	3	3	2	5	4	5	3	5	5	5	3	57
64	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	57
65	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	59
66	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	69
67	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	61
68	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	54
69	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	55
70	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	61
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	63
72	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	5	5	5	4	54
73	4	4	3	4	4	4	2	3	4	5	3	4	4	3	3	54
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	61

75	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	66
76	4	3	4	3	4	3	2	4	4	5	3	5	5	5	3	57
77	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	58
78	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	65
79	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	62
80	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	52
81	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	5	5	5	4	54
82	5	5	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	5	4	4	56
83	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	58
84	4	4	4	5	3	4	5	3	5	3	2	4	4	4	3	57
85	1	2	4	1	3	3	1	2	3	5	2	2	4	4	4	41
86	2	4	4	4	3	3	2	5	3	4	3	5	4	4	1	51
87	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	58
88	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	4	47
89	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	59

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Tanggapan Kepuasan Karyawan

Validity

Item pernyataan	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
Pernyataan 1	.750	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 2	.702	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 3	.684	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 4	.697	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 5	.685	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 6	.773	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 7	.680	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 8	.781	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 9	.647	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 10	.303	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 11	.574	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 12	.693	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 13	.637	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 14	.518	0,207	0.00	Valid
Pernyataan 15	.620	0,207	0.00	Valid

RELIABILITY**Scale: ALL VARIABLES****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan 1	54.3258	52.154	.695	.891
Karyawan 2	54.1573	53.680	.646	.893
Karyawan 3	54.3146	54.241	.629	.894
Karyawan 4	54.3483	52.957	.633	.893
Karyawan 5	54.2584	54.148	.628	.894
Karyawan 6	54.3034	52.327	.725	.890
Karyawan 7	54.5618	51.635	.598	.896
Karyawan 8	54.6067	50.446	.723	.890
Karyawan 9	54.0674	54.427	.584	.895
Karyawan 10	53.9326	58.859	.218	.907
Karyawan 11	54.9213	54.732	.494	.899

Karyawan 12	53.6404	55.187	.648	.894
Karyawan 13	53.4494	56.455	.592	.896
Karyawan 14	53.6629	56.726	.451	.900
Karyawan 15	54.2360	54.069	.546	.897

Lampiran G

**TANGGAPAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP ATRIBUT BANK NTT
(KUISIONER)**

Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Tujuan kuisisioner ini Saya buat untuk mendukung penelitian saya yang berjudul "*Analisa Implementasi Balanced Scorecard untuk Mengukur Kinerja Bank NTT*".

PETUNUJUK PENGISIAN

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda (X) pada salah satu jawaban yang tersedia. Jawaban yang tersedia.
2. Jawaban yang tersedia berupa skala 1-5 dengan persamaan scoring :

Sangat Puas	(SP)
Puas	(P)
Cukup Puas	(CP)
Tidak Puas	(TP)
Sangat Tidak Puas	(STP)

No. Responden : _____

Tanggal Pengisian : _____

Identitas Responden :

1. Jenis kelamin : Laki-Laki/ Perempuan
2. Status : Menikah/Belum Menikah
3. Umur : _____ tahun

No.	PERTANYAAN	KINERJA				
1.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi eksterior gedung Bank NTT, yang meliputi: luar gedung dan fasilitas parkir.	SP	P	CP	TP	STP
2.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi <i>Banking hall</i> Bank NTT .	SP	P	CP	TP	STP
3.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi ATM Bank NTT yang meliputi: mesin ATM, kesediaan uang pada mesin ATM, ruang ATM, dll.	SP	P	CP	TP	STP
4.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi ruang dan meja kerja petugas Bank NTT.	SP	P	CP	TP	STP
5.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kesiapan petugas Bank NTT dalam melayani anda.	SP	P	CP	TP	STP
6.	Bagaimana tanggapan Anda kepada petugas Bank NTT pada saat membuka dan menutup interaksi.	SP	P	CP	TP	STP
7.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai sikap petugas Bank NTT dalam melayani Anda.	SP	P	CP	TP	STP
8.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai layanan informasi yang diberikan oleh petugas (<i>Customer Services</i>) Bank NTT pada saat membuka/menutup rekening.	SP	P	CP	TP	STP
9.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai penyelesaian Bank NTT dalam menangani pengaduan nasabah.	SP	P	CP	TP	STP
10.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai layanan informasi kredit yang diberikan oleh petugas (<i>Loan Services</i>) Bank NTT.	SP	P	CP	TP	STP

11.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai penanganan transaksi oleh petugas (<i>Teller Service</i>) Bank NTT.	SP	P	CP	TP	STP
12.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan petugas <i>teller</i> pada saat Anda menukar uang pecahan.	SP	P	CP	TP	STP
13.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai penampilan petugas Bank NTT secara umum.	SP	P	CP	TP	STP
14.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kelengkapan seragam dari petugas Bank NTT.	SP	P	CP	TP	STP
15.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai operator telepon Bank NTT, yaitu melalui: kecepatan respon saluran telepon, standar <i>greeting</i> , keramah tamahan, kemampuan berkomunikasi, dll.	SP	P	CP	TP	STP
16.	Bagaimana tanggapan Anda kepada Satpam <i>Bankin Hall</i> Bank NTT, mengenai sikap ketika Anda masuk dan keluar, ketika bertugas, penampilan, dll.	SP	P	CP	TP	STP
17.	Bagaimana tanggapan Anda kepada Satpam area parkir Bank NTT, mengenai sikap ketika Anda masuk dan keluar, serta penampilannya.	SP	P	CP	TP	STP

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

DALAM MENGISI KUISIONER

GBU...!!!

Lampiran H

**TANGGAPAN KEPUASAN KARYAWAN
TERHADAP ATRIBUT BANK NTT
(KUISIONER)**

Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Tujuan kuisisioner ini Saya buat untuk mendukung penelitian saya yang berjudul "*Analisa Implementasi Balanced Scorecard untuk Mengukur Kinerja Bank NTT*".

PETUNUJUK PENGISIAN

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda (X) pada salah satu jawaban yang tersedia. Jawaban yang tersedia.
2. Jawaban yang tersedia berupa skala 1-5 dengan persamaan scoring :

Sangat Puas	(SP)
Puas	(P)
Cukup Puas	(CP)
Tidak Puas	(TP)
Sangat Tidak Puas	(STP)

No. Responden : _____

Tanggal Pengisian : _____

Identitas Responden :

1. Jenis kelamin : Laki-Laki/ Perempuan
2. Status : Menikah/Belum Menikah
3. Umur : _____ tahun

No.	PERTANYATAAN	KINERJA				
1.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai manajemen yang diterapkan Bank NTT selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
2.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai Pimpinan Bank NTT dalam memperhatikan karyawannya.	SP	P	CP	TP	STP
3.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kewenangan yang diberikan Bank NTT kepada Anda dalam mengerjakan tugas.	SP	P	CP	TP	STP
4.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai hubungan kerja antar karyawan selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
5.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai komunikasi kerja dengan atasan Anda, misal: pendelegasian tugas, keterlibatan dalam pengambilan tugas, dll.	SP	P	CP	TP	STP
6.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai presensi tentang kedisiplinan kerja yang diterapkan Bank NTT selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
7.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai hari dan jam kerja yang diterapkan Bank NTT selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
8.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai program pelatihan karyawan yang diselenggarakan oleh Bank NTT selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
9.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai ruang kerja yang Anda gunakan selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
10.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai fasilitas kerja yang diberikan Bank NTT kepada Anda.	SP	P	CP	TP	STP

11.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai fasilitas penunjang, seperti: kantin, tempat parkir, dan fasilitas lainnya.	SP	P	CP	TP	STP
12.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai honorarium/ gaji yang diberikan kepada karyawan selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
13.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai ketepatan waktu pemberian honorarium/ gaji setiap bulannya.	SP	P	CP	TP	STP
14.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai insentif yang diberikan Bank NTT selama ini.	SP	P	CP	TP	STP
15.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai pemberian ijin/ cuti kepada karyawan selama ini.	SP	P	CP	TP	STP

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

DALAM MENGISI KUISIONER

GBU...!!!