

## **BAB IV**

### **PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Paparan Data Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto**

PKPN didirikan pada tanggal 25 Februari 1961, pada kurun berlakunya Undang-undang No. 79/1958 dengan PP No. 60 tahun 1959 bersamaan dengan berdirinya OPS (Organisasi Perusahaan Sejenis). Motivasi berdirinya semata-mata didorong sebagai alat penyalur bahan-bahan pokok terutama beras, gula tekstil dari pemerintah yang terkenal sistem HET-nya. Semua dinas/jawatan otomatis dianggap menjadi anggotanya sehingga secara fiktif tercatat 46 KPN Dinas.

Sebagaimana halnya dengan koperasi sejenis lainnya PKPN belum dapat menghayati azas-azas koperasi, bahkan sering berbuat menempatkan fungsi dan peranan koperasi sebagai alat politik yang tidak bisa meloloskan diri dari struktur sosial politik tanah air pada waktu itu. Kondisi dan situasi itu berjalan dari tahun 1961 sampai dengan tahun 1965. Periode itu kita sebut “periode Amad” (baca : Ketua PKPN 1961 – 1965). Masa-masa sulit menempatkan periode Amad itu dalam keadaan “ibu pertiwi sedang hamil tua” yang ternyata melahirkan jabang bayi yang sudah mati sebelum lahir yang terkenal dengan peristiwa “G 30 S PKI” dengan akibat-akibat fatalnya yang menghancurkan tubuh PKPN. Banyak pengurus PKPN yang terlibat dalam peristiwa terkutuk itu, kecuali beberapa orang

antara lain pak Amad dan pak Sukirman, masing-masing sebagai Ketua I dan Sekretaris II.

Tahun 1966 – 1967 mengadakan konsolidasi dan mencoba membalut luka-luka dan syukurlah masih dapat melanjutkan tugas-tugas pembebasan pegawai negeri sebagaimana yang diamanatkan pemerintah.

Sebagai penyalur PKPN memanfaatkan kedudukan itu untuk membentuk modal dan menghimpun dana sehingga berhasil membeli sebuah gedung yang cukup *confort* untuk kantor PKPN yang terletak di Jl. Gajahmada No. 105 – 107 Mojokerto.

Berlakunya Undang-undang koperasi semata-mata seperti keadaan masih berlakunya UU No. 79/1958. Periode ini kita sebut “periode Soemarno” (baca : Ketua PKPN 1964–1966).

Waktu berjalan terus, zaman beredar, hari berganti, maka keluarlah Undang-undang Koperasi No.12 tahun 1967 menggantikan Undang-undang No. 14 tahun 1965. Disusul kemudian adanya perubahan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang ekonomi khususnya yang menyangkut pemberasan pegawai negeri yang penyaluran bahan-bahan pokok yang sudah kehilangan despirititas harga di pasaran umum adalah merupakan masalah *to be or not to be*, hidup atau matinya PKPN. Masa-masa kritis yang dialami oleh PKPN antara tahun 1969-1970 sehingga pernah tidak mampu melaksanakan RAT-nya adalah suatu pelajaran untuk meninggalkan sifat ketergantungan yang selama ini menjadi perangai dari hampir setiap jenis koperasi.

Alhamdulillah pemerintah cepat-cepat mengangkat situasi itu dengan memberikan kredit ex. Keppres 22/1970, dimana PKPN Mojokerto menerima sebanyak Rp1.250.000,00 untuk rehabilitasi usaha dan pengembangan. Dengan modal itu PKPN bangkit kembali dan ternyata modal sebanyak itu berhasil dikelola dengan organisasi, manajemen dan tata kerja yang baik. Berkat konsolidasi organisasi dan penghayatan azas-azas koperasi, secara selektif tinggal 33 KPN yang bisa menyesuaikan diri dengan ketentuan-ketentuan UU No. 12/1967.

Sebagai warga koperasi pegawai negeri kita menyadari sepenuhnya bahwa mengembangkan usaha koperasi adalah bagian dari penghayatan dan pengamalan Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) yang tertuang dalam TAP MPR No. II/MPR/1983 yang secara implisit menegaskan: “Koperasi sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berwatak sosial sebagai suatu landasan bagi terciptanya masyarakat yang berkeadilan sosial”. Tentunya rumusan GBHN itu bukanlah ungkapan sloganis dan verbalis yang setiap kali gampang saja dijadikan ucapan klise dalam kesempatan berpidato disana-sini, tetapi rumusan dalam TAP MPR tersebut seharusnya dijiwai sebagai sesuatu yang hidup yang tercermin dalam perkataan, perilaku dan perbuatan nyata yang manfaatnya bisa dirasakan oleh masyarakat termasuk masyarakat pegawai negeri. Apa yang kita lihat ternyata masih jauh dari itu. Mengembangkan usaha koperasi ternyata tidaklah semudah yang diharapkan, apalagi bagi koperasi pegawai negeri yang *notabene* daerah kerjanya, keanggotaan dan modalnya seyogyanya diarahkan untuk mencapai dua sasaran :

**Sasaran Pertama** : meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terhadap kebutuhan anggota/pegawai negeri dan keluarganya.

**Sasaran Kedua** : terciptanya usaha lain dari anggota yang bersifat produktif yang bisa menambah *income* yang ditunjang dengan fasilitas kredit dari koperasinya.

Untuk mencapai dua sasaran tersebut, berbagai ikhtiar telah dilakukan oleh PKPN dengan unit-unit usahanya:

- a) USP (Unit Simpan Pinjam) yang berdiri sejak tahun 1971 dengan modal pertama Rp1.450.000,00 dari Ex Keppres 22/70 dioptimalisasikan manfaatnya secara kuantitatif bisa melayani kebutuhan rutin pegawai negeri dan secara kualitatif diarahkan untuk kepentingan khusus antara lain misalnya : untuk perbaikan rumah, pembelian tanah pemukiman dan lain-lain kepentingan yang sangat mendesak. USP yang merupakan unit patungan PKPN/GKPN tersebut perkembangannya cukup spektakuler sehingga modal akhir tahun 1985 mencapai Rp161.573.950,00.
- b) UPB (Unit Penyaluran Barang) hanya diberlakukan sebagai usaha yang bersifat variabel dan pelengkap untuk mengisi selera dicelah-celah kepentingan pegawai negeri dan keluarga. UPB dikelola sejak tahun 1974 sebagai unit patungan PKPN/GKPN dengan modal pertama Rp1.200.000,00 dan sampai dengan akhir 1985 sudah mencapai modal Rp35.860.695,00.
- c) Proyek Kredit Wiraswasta sebagai usaha pembinaan kepada Primer KPN untuk mencapai sasaran strategis dalam rangka mewujudkan kesatuan organisasi dan usaha ternyata cukup berhasil. Proyek ini murni modal PKPN dikelola sejak

tahun 1973 yang pada awal operasionalnya baru mampu memberikan pinjaman kepada 8 KPN sebanyak Rp725.000,00. Pada tahun 1985 sudah mampu memberikan pinjaman kepada 23 KPN sebanyak Rp62.700.000,00.

- d) Unit minyak tanah masih perlu dibenahi untuk pengembangannya. Partisipasi KPN dan anggota perorangan dalam rangka kerjasama dengan PKPN perlu dirintis untuk membuka pangkalan-pangkalan minyak tanah ditempat-tempat yang kiranya bisa dilalui truk tangki berbobot 5.000 liter. Mutual profitnya (keuntungan timbal balik) bisa dibicarakan.
- e) Unit jasa angkutan : sudah sejak lama unit ini dikaji dan dipelajari kelayakannya, akhirnya sampailah pada satu ketetapan untuk merealisasikan unit jasa angkutan keluarga dalam rangka melayani kebutuhan anggota/pegawai negeri untuk kepentingan silaturahmi, rekreasi dan sebagainya. Sebuah kendaraan *station Hiace* diesel dengan bahan bakar solar sudah mulai beroperasi dalam awal bulan Januari 1984 dengan tarif yang cukup layak.
- f) Pemberasan pegawai negeri : seperti diketahui, bahwa sejak dua tahun terakhir PKPN mendapat kepercayaan untuk melaksanakan penyaluran beras pegawai negeri pusat dan daerah dengan segala problematikanya. Untuk itu PKPN mendapat imbalan biaya transport dari hasil konsensus yang disepakati bersama dalam pertemuan antara Kepala Kantor/Bendaharawan dinas dan KPN-KPN dua tahun yang lalu di peringatan Kabupaten.

Tugas pelayanan pemberasan pegawai negeri tersebut alhamdulillah dapat ditunaikan dengan baik, tentunya dengan segala suka dan dukanya,

sungguhpun menghadapi devaluasi dan kenaikan BBM yang membawa konsekuensi kenaikan ongkos-ongkos.

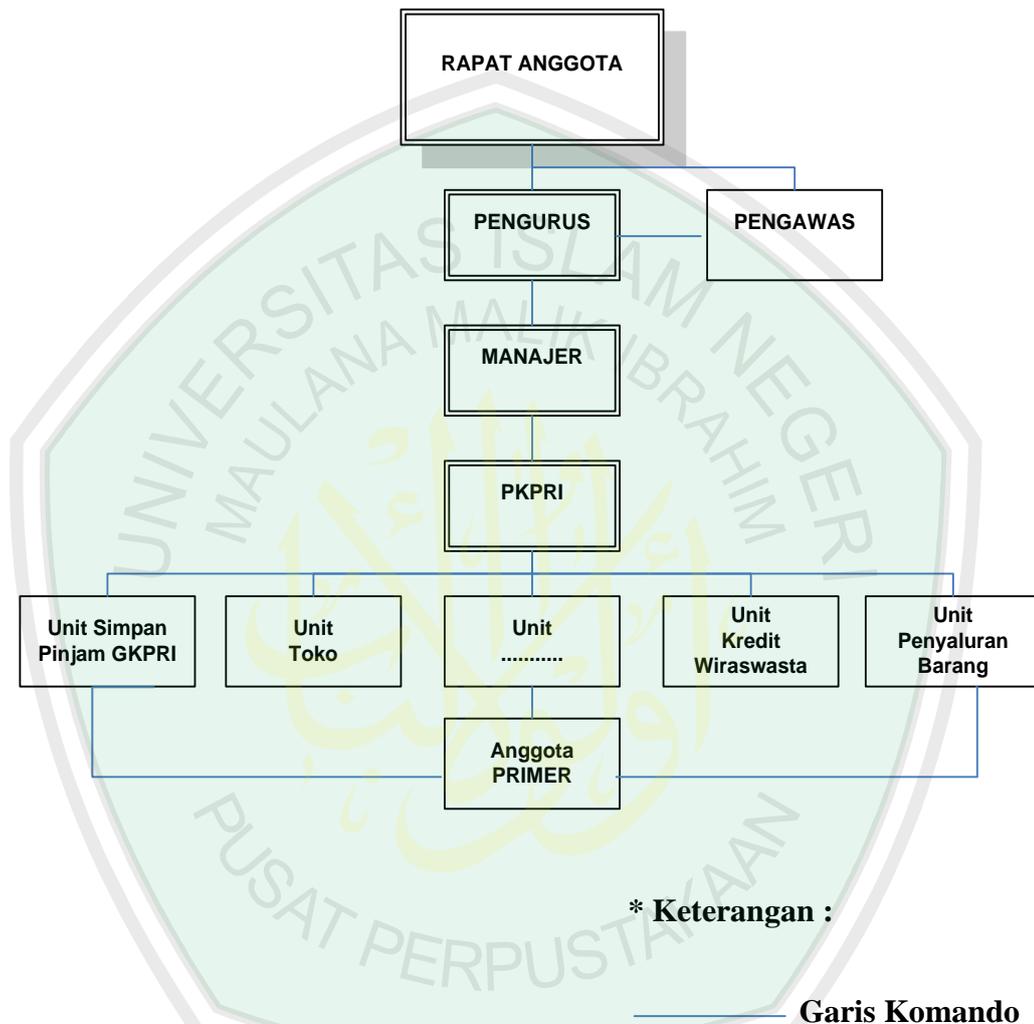
Sementara itu perlu diketahui, bahwa pengembangan usaha-usaha PKPN seperti dikemukakan diatas tidak akan berhasil baik apabila tidak diikuti dengan upaya menyetatkan organisasi secara struktural dan fungsional mulai dari tingkat pusat (PKPN) sampai dengan primer (KPN).

Dari tahun ke tahun upaya tersebut dilaksanakan secara konsisten, berkelanjutan dengan berbagai cara dan pendekatan antara lain:

- a) Kunjungan pembinaan ke primer-primer (KPN).
- b) Kunjungan dalam RAT KPN.
- c) Rapat-rapat kerja dengan KPN.
- d) Menyelenggarakan penalatan tentang pembukuan dan pembuatan laporan pengurus dan badan pemeriksa.
- e) Rekreasi keluarga besar PKPN sebagai media komunikasi dan persaudaraan.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

**Gambar 4.1**  
**Badan Struktur Organisasi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto**



#### 4.1.3 Visi dan Misi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

##### 4.1.3.1 Visi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

Terwujudnya Badan Usaha yang profesional kuat dan terpercaya serta mampu meningkatkan kesejahteraan anggota.

#### 4.1.3.2 Misi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

Mewujudkan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto sebagai badan usaha yang profesional, kuat dan terpercaya.

1. Meningkatkan profesionalitas pengelola PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.
2. Meningkatkan modal sendiri melalui simpanan anggota.
3. Meningkatkan pelayanan dan mengembangkan usaha untuk memenuhi kebutuhan anggota.
4. Meningkatkan upaya menjalin kerjasama/kemitraan yang saling menguntungkan.
5. Meningkatkan kesejahteraan anggota.

#### 4.1.4 Kelembagaan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

##### 4.1.4.1 Keanggotaan

Jumlah anggota PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	: 56 KPRI
Anggota tidak aktif	: 2 KPRI
Calon Anggota	: - KPRI
Jumlah anggota perorangan	: 15.207 orang
Jumlah PNS Pusat dan Daerah di Kabupaten/Kota Mojokerto	: 15.037 orang

##### 4.1.4.2 Susunan Pengurus, Pengawas dan Karyawan

**Tabel 4.1**  
**Susunan Pengurus PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto**

No.	NAMA	JABATAN	DARI KPRI
1.	H. Malikan	Ketua I	Dharma Usaha
2.	Drs. H. Bambang Sukrisno, MM.	Ketua II	Andayani
3.	Drs. Sucipto, M. Si.	Sekretaris	Harapan

No.	NAMA	JABATAN	DARI KPRI
4.	Drs. H. Kartono	Bendahara I	Mekar
5.	H. M. Ali Munadi	Bendahara II	Serba Usaha
6.	Subandi, SPd., MMPd	Pleno I	Langgeng
7.	Bambang Mujiono, SH., MH.	Pleno II	Tri Madya

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

**Tabel 4.2**  
**Susunan Pengawas PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto**

No.	NAMA	SISA MASA BHAKTI	DARI KPRI
1.	Drs. H. Madchal	0 tahun	Bahtera
2.	Didik Purwanto, Bc., Kn.	1 tahun	Wira Karya
3.	Drs. Mujib, MM.	2 tahun	Bhakti Kencana

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

**Tabel 4.3**  
**Susunan Karyawan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto**

No.	NAMA	JABATAN	MASA KERJA	IJAZAH
1.	Sholikin	Ka. T.U./Manajer	31 tahun	STM
2.	Lilik Hamidah	Juru Buku UKWS	30 tahun	SMA
3.	Hariyono	Kasir USP	30 tahun	SMEA
4.	Sigit Pramono	Staf USP	27 tahun	SMA
5.	Istiningsih	Kasir PKPRI, UPB/Toko	20 tahun	SMA
6.	Santik	Staf Toko	20 tahun	SMA
7.	Umi Hanik	Staf UPB	20 tahun	SMA
8.	Agus Purwanto	Staf T.U.	17 tahun	STM
9.	Sutiyo	Penjaga	9 tahun	STM
10.	Tatang Zainudin	sopir	4 tahun	SMA

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

#### 4.1.4.3 Permodalan dan Usaha

##### 1. Permodalan

Dalam tahun buku 2012 modal yang beredar di PKPRI hanya modal sendiri dan modal pihak III jangka pendek (milik anggota). Modal sendiri terdiri dari Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, modal donasi, cadangan dan Selisih Hasil Usaha/Laba.

- Simpanan Pokok Anggota Rp 5.000.000,00 terdiri dari modal donasi dari PKPRI sebesar Rp 1.900.000,00 dari anggota sebesar Rp 3.100.000,00. Simpanan Pokok tahun 2012 bertambah Rp 2.650.000,00 sehingga jumlah Simpanan Pokok anggota menjadi Rp 275.100.000,00 karena 2 Primer melunasi. Sedangkan 1 KPRI Simpanan Pokoknya tetap Rp 100.000,00 karena primer tersebut tidak aktif akibat Dinasnya dilikuidasi.
- Simpanan Wajib KPRI untuk masing-masing anggota sebesar Rp 1000,00 dengan prosentase pembayarannya sesuai dengan ART PKPRI pasal 22. Penerimaan tahun 2012 sebesar Rp 157.290.700,00 naik Rp 3.545.525,00 jika dibandingkan tahun 2011. Dari 56 anggota, 2 primer tidak ada aktivitas, sehingga tinggal 54 primer yang membayar Simpanan Wajib dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Bulan Pembayaran Anggota**

Bulan Pembayaran	Primer	Bulan pembayaran	primer
12 kali	25 buah	6 kali	0 buah
11 kali	6 buah	5 kali	1 buah
10 kali	3 buah	4 kali	4 buah
9 kali	2 buah	3 kali	1 buah
8 kali	1 buah	2 kali	12 buah
7 kali	1 buah	1 kali	2 buah

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

Banyak primer yang membayar Simpanan Wajib tiap bulannya seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Data Pembayaran per Bulan**

Tingkat	Jumlah Primer	Terjadi pada Bulan
I	39 buah	Agustus, Desember 2012
II	38 buah	Nopember 2012

<b>Tingkat</b>	<b>Jumlah Primer</b>	<b>Terjadi pada Bulan</b>
III	37 buah	Pebruari, Maret, juli 2012
IV	36 buah	April, Mei 2012
V	35 buah	Juni, September, Oktober 2012
VI	34 buah	Januari 2012

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

- Modal donasi yang dibagikan PKPRI akhir tahun 2012 seharusnya pada modal sendiri KPRI tampak, sebagai rekening yang berdiri sendiri. Modal donasi bukan bagian Selisih Hasil Usaha dan sewaktu-waktu bisa ditambah baik oleh PKPRI atau lainnya, seperti PKPRI yang semula Rp5.000.000,00 kemudian ditambah lagi oleh GKPRI Rp2.000.000,00 menjadi Rp7.000.000,00 (kami harapkan anggota yang masih belum memasukkan donasi dari PKPRI , memunculkan rekening modal donasi PKPRI sebesar Rp1.900.000,00).
- Cadangan terdiri cadangan koperasi, cadangan pengembangan usaha, cadangan resiko dan cadangan khusus, semuanya berfungsi sebagai modal

## 2. Usaha

usaha yang dilakukan PKPRI sebagian besar lewat unit. Unit yang sepenuhnya milik PKPRI adalah unit toko, unit yang lain merupakan unit usaha bersama, baik patungan maupun cabang.

**Tabel 4.6**  
**Partisipasi modal pada unit dan hasilnya**

No.	Unit	Modal	%	Hasil	%
1.	USP GKPRI	5.000.000	100	94.278.510	1.885,57
2.	UPB	1.500.000	100	34.005.075	2.267,01
3.	UKWS	404.702.850	100	74.588.890	18,43
4.	Toko	390.751.800	100	36.876.895	9,44
	Jumlah	801.953.650	100	239.749.370	29,90

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

**Tabel 4.7**  
**Penyertaan modal pada sekunder**

No.	Lembaga	Modal	%	Hasil	%
1.	IKPRI (SKPB)	10.740.000	100	0	0
2.	GKPRI	132.591.860	100	11.986.300	9,72
3.	Koperasi Bukop Mojopahit	75.199.682	100	3.974.579	6,55
Jumlah		218.531.542	100	15.960879	7,30

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

**Tabel 4.8**  
**Pinjaman unit**

No.	Unit	Piutang	Angsuran	Sisa
1.	USP GKPRI	1.250.000	0	1.250.000
2.	UPB	475.000.000	110.000.000	365.000.000
3.	UKWS	1.730.000.000	1.030.000.000	700.000.000
4.	Toko	10.000.000	10.000.000	-
Jumlah		2.216.250.000	1.150.000.000	1.066.250.000

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

**Tabel 4.9**  
**Pendapatan bunga bank**

Sisa Awal	Setoran	Pengambilan	Sisa Akhir	Jasa Bank
288.214.796	160.989.526	200.770.737	248.433.585	3.217.989

Sumber: PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto

## 4.2 Data Hasil Penelitian

### 4.2.1 Hasil Uji Instrumen

#### 1. Uji validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi (sig) hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%).

- Perspektif pelanggan

Di bawah ini hasil SPSS uji validitas perspektif pelanggan:

**Tabel 4.10**  
**Hasil SPSS perspektif pelanggan**

Item Pertanyaan	Sign	Keterangan
X1.1	.000	Valid
X1.2	.003	Valid

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Sign</b>	<b>Keterangan</b>
X1.3	.004	Valid
X1.4	.000	Valid
X1.5	.000	Valid
X1.6	.000	Valid
X1.7	.000	Valid
X1.8	.000	Valid
X1.9	.000	Valid
X1.10	.000	Valid
X1.11	.000	Valid
X1.12	.000	Valid
X1.13	.000	Valid
X1.14	.000	Valid
X1.15	.000	Valid
X1.16	.000	Valid
X1.17	.009	Valid
X1.18	.000	Valid
X1.19	.000	Valid
X1.20	.000	Valid
X1.21	.000	Valid
X1.22	.000	Valid
X1.23	.000	Valid
X1.24	.000	Valid
X1.25	.000	Valid
X1.26	.000	Valid
X1.27	.000	Valid

Sumber: Data SPSS

Dari hasil SPSS di atas, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai SPSS lebih kecil 0,05, karena suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi (sig) hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) dan rata-rata hasilnya menunjukkan 0.000 yang berarti antara pertanyaan dan variabelnya sesuai.

- Perspektif proses bisnis internal

Di bawah ini hasil SPSS uji validitas perspektif proses bisnis internal:

**Tabel 4.11**  
**Hasil SPSS Perspektif Proses Bisnis Internal**

Item Pertanyaan	Sign	Keterangan
X2.1	.000	Valid
X2.2	.000	Valid
X2.3	.000	Valid

Sumber: Data SPSS

Dari hasil SPSS di atas, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai SPSS lebih kecil 0,05, karena suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi (sig) hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) dan semua hasilnya menunjukkan 0.000 yang berarti antara pertanyaan dan variabelnya sesuai.

- Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Di bawah ini hasil SPSS uji validitas perspektif pembelajaran dan pertumbuhan:

**Tabel 4.12**  
**Hasil SPSS Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Item Pertanyaan	Sign	Keterangan
X3.1	.000	Valid
X3.2	.000	Valid
X3.3	.000	Valid
X3.4	.000	Valid
X3.5	.000	Valid
Item Pertanyaan	Sign	Keterangan
X3.6	.000	Valid
X3.7	.000	Valid

Sumber: Data SPSS

Dari hasil SPSS di atas, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai SPSS lebih kecil 0,05, karena suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi

(sig) hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) dan semua hasilnya menunjukkan 0.000 yang berarti antara pertanyaan dan variabelnya sesuai.

## 2. Uji realibilitas

Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* < 0,60.

- Perspektif pelanggan

Di bawah ini hasil SPSS uji reliabilitas perspektif pelanggan:

**Tabel 4.13**  
**Hasil SPSS Perspektif Pelanggan**

Cronbach's Alpha	Keterangan
.864	Reliabel

Sumber: Data SPSS

Dari hasil SPSS di atas dapat diketahui bahwa hasilnya menunjukkan reliabel yaitu dilihat dari hasil SPSS menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.864, karena suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten jika digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada penelitian yang lain.

- Perspektif proses bisnis internal

Di bawah ini hasil SPSS uji reliabilitas perspektif proses bisnis internal:

**Tabel 4.14**  
**Hasil SPSS Perspektif Proses Bisnis Internal**

Cronbach's Alpha	Keterangan
.859	Reliabel

Sumber: Data SPSS

Dari hasil SPSS di atas dapat diketahui bahwa hasilnya menunjukkan reliabel yaitu dilihat dari hasil SPSS menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.859, karena suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten jika digunakan untuk mengukur bisnis internal pada penelitian yang lain.

- Perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan

Di bawah ini hasil SPSS uji reliabilitas perspektif pembelajaran dan pertumbuhan:

**Tabel 4.15**  
**Hasil SPSS Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Cronbach's Alpha	Keterangan
.921	Reliabel

Sumber: Data SPSS

Dari hasil SPSS di atas dapat diketahui bahwa hasilnya menunjukkan reliabel yaitu dilihat dari hasil SPSS menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.921, karena suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten jika digunakan untuk mengukur proses pembelajaran dan pertumbuhan pada penelitian yang lain.

#### 4.2.2 Perspektif Keuangan

##### 1. Likuiditas

- *Current ratio*, yaitu kemampuan aktiva lancar perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dengan aktiva lancar yang dimiliki. Semakin

tinggi rasio lancar seharusnya semakin besar kemampuan perusahaan untuk membayar kewajiban jangka pendek. Tetapi rasio lancar yang terlalu tinggi juga menunjukkan manajemen yang buruk atas sumber likuiditas.

Umumnya rasio yang cukup memuaskan adalah 100%. Rasio yang kurang dari 100% menunjukkan bahwa koperasi terlalu tergantung pada aset lancar untuk menutup utang-utang jangka pendeknya. Rasio yang menunjukkan lebih besar dari 100% menunjukkan kondisi keuangan koperasi yang sangat aman.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Perhitungan *Current Ratio***

$CR$ (2012)	=	$\frac{\text{Aset lancar}}{\text{Kewajiban lancar}}$	x	100%	=	$\frac{4250200711}{1250000}$	x	100%	=	3400,16
$CR$ (2013)	=	$\frac{\text{Aset lancar}}{\text{Kewajiban lancar}}$	x	100%	=	$\frac{3638064945}{1250000}$	x	100%	=	2910,45

Sumber: Data di olah

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa terdapat penurunan rasio sebesar 489,71 yaitu dari tahun 2012 sebesar 3400,16 menjadi 2910,45 pada tahun 2013, berarti setiap utang lancar sebesar Rp 1,00 dijamin oleh aset lancar sebesar Rp 3400,16 pada tahun 2012 dan dijamin aset lancar sebesar Rp 2910,45 pada tahun 2013. Dari perhitungan selama dua tahun meskipun terjadi penurunan tetapi rasionya masih menunjukkan diatas 100% yang berarti kondisi keuangan koperasi sangat baik untuk aset lancar memenuhi kewajiban-kewajiban jangka pendeknya. Hal ini karena jumlah kewajiban lancar lebih kecil dari aset lancarnya dan jumlah piutang lancar yang banyak yaitu dari banyaknya anggota yang aktif dalam transaksi simpan pinjam.

## 2. Profitabilitas

- *Return on Asset* (ROA), rasio ini mengukur efektivitas perusahaan dalam memanfaatkan seluruh sumber dayanya, yang kadang-kadang disebut sebagai tingkat pengembalian atas investasi. Nilai persentase ROA yang semakin tinggi menunjukkan bahwa kinerja perusahaan semakin baik.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Perhitungan *Return on Asset***

ROA (2012)	=	$\frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total aset}}$	x	100%	=	$\frac{594270545}{4518080411}$	x	100%	=	0,132
ROA (2013)	=	$\frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total aset}}$	x	100%	=	$\frac{470867790}{3657418765}$	x	100%	=	0,129

Sumber: Data di olah

Dari perhitungan di atas, terdapat penurunan dari tahun 2012 sebesar 0,132 menjadi 0,129 pada tahun 2013 yaitu sebesar 0,003. Artinya, bahwa pada tahun 2012 laba diperoleh sebesar 0,132 dari total aset yang digunakan dan pada tahun 2013 laba diperoleh sebesar 0,129 dari total aset yang digunakan. Hal ini kurang baik karena turunnya laba berarti menurun juga keuntungan yang dicapai koperasi dan semakin menurun juga posisi koperasi dari segi penggunaan aset. Turunnya laba karena disebabkan oleh bertambahnya biaya koperasi dan turunnya total aset yang disebabkan oleh adanya pinjaman dan pelunasan piutang UKWS (unit Kredit Wiraswasta).

- *Return on equit*, merupakan rasio keuntungan bersih sesudah pajak terhadap modal sendiri, yang mengukur tingkat hasil pengembalian dari modal pemegang saham (modal sendiri) yang diinvestasikan ke dalam perusahaan. Semakin tinggi nilai persentase ROE menunjukkan bahwa kinerja perusahaan semakin baik, karena berarti bisnis itu memberikan

pengembalian hasil yang menguntungkan bagi pemilik modal yang menginvestasikan modal mereka ke dalam perusahaan.

Bila rasio ini lebih kecil, bagi pemilik (anggota) modal ini mungkin lebih baik dimanfaatkan di tempat lain.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Perhitungan *Return on Equity***

ROE (2012)	=	$\frac{\text{Laba bersih}}{\text{Rata-rata ekuitas}}$	x	100%	=	$\frac{594270545}{560365695}$	x	100%	=	1,061
ROE (2013)	=	$\frac{\text{Laba bersih}}{\text{Rata-rata ekuitas}}$	x	100%	=	$\frac{470867790}{455042996}$	x	100%	=	1,035

Sumber: Data di olah

Dari perhitungan di atas, hasil persentase ROE tahun 2012 dan tahun 2013 mengalami sedikit penurunan sebesar 0,026 yaitu dari tahun 2012 sebesar 1,061 menjadi 1,035 pada tahun 2013. Artinya, setiap Rp1 modal sendiri mampu menghasilkan keuntungan Rp1,061 dan Rp1,035. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto kurang baik, karena bisnis itu tidak memberikan pengembalian hasil yang begitu menguntungkan bagi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto yang disebabkan oleh banyaknya biaya perusahaan yang dikeluarkan dan turunnya semua item yang ada dalam ekuitas.

### 3. Solvabilitas

- *Debt to asset ratio*, yaitu rasio total kewajiban terhadap aset. Rasio ini menekankan pentingnya pendanaan hutang dengan jalan menunjukkan persentase aktiva perusahaan pendukung oleh hutang.

Rasio utang atas harta yang tinggi berarti pemberi pinjaman menyediakan prosentase besar dalam mendanai perusahaan. Pengelola koperasi umumnya

menyukai persentase utang atas harta yang tinggi, yang bila tidak, dana untuk keperluan bisnis harus disediakan oleh anggota sebagai pemilik koperasi, yang berarti melepaskan lebih banyak kendali terhadap perusahaan. Meskipun demikian, kreditor lebih menyukai rasio utang atas harta yang menengah, karena rasio yang rendah menunjukkan peluang kerugian yang lebih kecil bagi kreditor apabila terjadi likuidasi perusahaan koperasi. Sedangkan rasio tinggi, bagi kreditor, menunjukkan tingginya resiko bila terjadi masalah.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Perhitungan *Debt to Asset Ratio***

DAR (2012)	=	$\frac{\text{Total kewajiban}}{\text{Total aktiva}}$	x	100%	=	$\frac{1250000}{4518080411}$	x	100%	=	0,00028
DAR (2013)	=	$\frac{\text{Total kewajiban}}{\text{Total aktiva}}$	x	100%	=	$\frac{1250000}{3647418765}$	x	100%	=	0,00034

Sumber: Data di olah

Dari perhitungan di atas, terdapat sedikit kenaikan sebesar 0,0004 dari tahun 2012 sebesar 0,00028 menjadi 0,00034 pada tahun 2013, berarti pada tahun 2012 Rp 0,00028 dari setiap Rp 1,00 aktiva digunakan untuk menjamin utang dan Rp 0,00034 dari setiap Rp 1,00 aktiva untuk menjamin utang pada tahun 2013. Hal ini baik untuk PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto karena rasio kewajiban atas aset yang tinggi, maka pemberi pinjaman menyediakan persentase besar dalam mendanai koperasi. Berkurangnya total aktiva sebab bertambahnya piutang dari UKWS yang pada tahun 2012 tidak terdapat utang UKWS pada tahun 2013.

Dari hasil analisis perspektif keuangan, maka dapat ditarik kesimpulan sebaik sebagai berikut:

**Tabel 4.20**  
**Kesimpulan Perspektif Keuangan**

<b>KETERANGAN</b>	<b>HASIL</b>
<i>Current Ratio (CR)</i>	Mengalami penurunan/ sangat baik
<i>Return on Asset (ROA)</i>	Mengalami sedikit penurunan/ kurang baik
<i>Return on Equity (ROE)</i>	Mengalami penurunan/kurang baik
<i>Debt to Asset Ratio (DAR)</i>	Mengalami sedikit kenaikan/baik

#### 4.2.3 Perspektif Pelanggan

Suatu produk atau jasa dikatakan bernilai apabila manfaat yang diterimanya lebih tinggi dari biaya yang dikeluarkan. Dan suatu produk atau jasa akan lebih bernilai apabila kinerjanya mendekati atau melebihi apa yang diharapkannya.

##### 1. Kemampuan koperasi mempertahankan anggota

**Tabel 4.21**  
**Hasil Perhitungan Kemampuan Koperasi Mempertahankan Anggota**

Rumus (2012)	=	$\frac{\text{Jumlah anggota lama}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{15207}{15207}$	x	100%	=	100%
Rumus (2013)	=	$\frac{\text{Jumlah anggota lama}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{15207}{15207}$	x	100%	=	100%

Sumber: Data di olah

Dari perhitungan di atas PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto sangat baik dalam mempertahankan anggotanya. Dimana tetanya jumlah anggota di tahun 2012 dan tahun 2013. Hal ini karena pelayanan yang diberikan, keramahan karyawan serta kemudahan dalam menabung dan pemberian kredit sehingga semua anggota masih tetap bertahan menjadi anggota PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

##### 2. Kemampuan koperasi meraih anggota

**Tabel 4.22**  
**Hasil Perhitungan Kemampuan Koperasi Meraih Anggota**

Rumus (2011)	=	$\frac{\text{Jumlah anggota baru}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{0}{15207}$	x	100%	=	0%
--------------	---	--	---	------	---	-------------------	---	------	---	----

Rumus (2012)	=	$\frac{\text{Jumlah anggota baru}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{0}{15207}$	x	100%	=	0%
--------------	---	--	---	------	---	-------------------	---	------	---	----

Sumber: Data di olah

Berdasarkan perhitungan di atas tidak ada kenaikan jumlah anggota baru, hal tersebut menunjukkan bahwa PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto masih bisa di anggap baik dalam memperoleh anggota baru meskipun tidak ada peningkatan pada jumlah anggota baru. Hal ini karena hampir semua KPRI sudah terdaftar menjadi anggota PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

### 3. Profitabilitas anggota

**Tabel 4.23**  
**Hasil Perhitungan Anggota Pasif**

Rumus (2012)	=	$\frac{\text{Anggota pasif}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{251}{15207}$	x	100%	=	2%
Rumus (2013)	=	$\frac{\text{Anggota pasif}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{251}{15207}$	x	100%	=	2%

Sumber: Data di olah

**Tabel 4.24**  
**Hasil Perhitungan Anggota Aktif**

<i>Customer Profitability</i> (2012)	=	$\frac{\text{Anggota aktif}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{14956}{15207}$	x	100%	=	98%
<i>Customer Profitability</i> (2013)	=	$\frac{\text{Anggota aktif}}{\text{Total jumlah anggota}}$	x	100%	=	$\frac{14956}{15207}$	x	100%	=	98%

Sumber: Data di olah

Berdasarkan perhitungan di atas tingkat profitabilitas PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto bisa dikatakan baik, mengingat tidak adanya kenaikan anggota pasif dan penurunan anggota aktif. Jumlah anggota aktif hampir 100% memberikan keuntungan kepada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto. Hal ini berarti hampir semua anggota memberikan keuntungan kepada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

## 4. Tingkat kesejahteraan anggota

**Tabel 4.25**  
**Hasil Perhitungan Peningkatan jumlah SHU yang dibagikan**

Rumus (2012)	=	$\frac{\text{Laba setelah pajak}}{\text{Jumlah anggota}}$	=	$\frac{594270545}{15270}$	=	Rp 39.079
Rumus (2013)	=	$\frac{\text{Laba setelah pajak}}{\text{Jumlah anggota}}$	=	$\frac{470867790}{14956}$	=	Rp 31.484

Sumber: Data di olah

**Tabel 4.26**  
**Hasil Perhitungan Persentase SHU yang dibagikan**

Rumus (2012)	=	$\frac{\text{SHU periode sekarang}}{\text{SHU periode sebelumnya}}$	x	100%	=	$\frac{594270545}{623422945}$	x	100%	=	95%
Rumus (2013)	=	$\frac{\text{SHU periode sekarang}}{\text{SHU periode sebelumnya}}$	x	100%	=	$\frac{470867790}{594270545}$	x	100%	=	79%

Sumber: Data di olah

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto kurang baik karena mengalami penurunan jumlah SHU yang dibagikan. Hal ini dapat dilihat dari penurunan jumlah SHU yang diterima anggota setiap tahunnya sebesar Rp 31.484,00 dari Rp 39.079,00 pada tahun 2013. Disamping itu berdasarkan persentase peningkatan jumlah SHU yang dibagikan terdapat penurunan sebesar 16%. Sebab, bisa saja menjadi menurunnya kesejahteraan anggota dari sisi SHU yang dibagikan.

## 5. Kepuasan anggota

- Pelayanan tabungan

Pada pelayanan menabung terdapat beberapa item pertanyaan yang diperoleh rata-rata skor sebesar 4,06889, dimana menunjukkan bahwa nasabah atau anggota puas dengan pelayanan menabung yang diberikan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

**Tabel 4.27**  
**Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Pelayanan Menabung**

Item Pertanyaan	Skor Nilai					Rataan Skor	Ket
	1	2	3	4	5		
Keramahan karyawan	0	0	30	54	16	3,86	Cukup Puas
Penjelasan yang diberikan karyawan	0	0	17	65	18	4,01	Puas
Bunga tabungan	0	1	34	36	29	3,93	Cukup Puas
Fasilitas menabung	0	3	21	54	22	3,95	Cukup Puas
Kemudahan proses pelayanan menabung	0	3	14	46	37	4,17	Puas
Kecepatan proses pelayanan tabungan	0	3	19	48	30	4,05	Puas
Keamanan menabung	0	0	15	48	39	4,32	Puas
Kebenaran data pencatatan tabungan	0	0	18	38	44	4,26	Puas
Respon terhadap pengaduan menabung	0	0	18	57	25	4,07	Puas
<b>Rataan skor</b>						4,06889	Puas

Sumber: Data di olah

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa item kebenaran data pencatatan tabungan yang diberikan oleh PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto mendapatkan skor tertinggi yaitu sebesar 4,26 hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan kebenaran data pencatatan tabungan yang dibutuhkan oleh anggota. Pada item keramahan karyawan mendapat rataan skor terendah yakni sebesar 3,86 hal ini menunjukkan bahwa anggota belum merasa puas akan keramahan yang diberikan karyawan, namun hal ini perlu adanya perbaikan karena keramahan karyawan akan berdampak pada loyalitas dari seorang anggota.

- Pelayanan kredit

Pada pelayanan kredit terdapat beberapa item pertanyaan yang diperoleh rata-rata skor sebesar 4,25111, dimana menunjukkan bahwa nasabah atau anggota puas dengan pelayanan kredit yang diberikan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

**Tabel 4.28**  
**Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Pelayanan Kredit**

Item Pertanyaan	Skor Nilai					Rataan Skor	Ket
	1	2	3	4	5		
Keramahan karyawan	0	0	12	37	51	4,39	Puas
Penjelasan yang diberikan karyawan	0	0	15	48	37	4,22	Puas
Bunga kredit	0	0	22	48	30	4,08	Puas
Fasilitas kredit	0	0	19	29	50	4,23	Puas
Kemudahan proses pelayanan kredit	0	0	10	52	38	4,28	Puas
Kecepatan proses pelayanan kredit	0	0	17	43	40	4,23	Puas
Keamanan kredit	0	0	12	46	42	4,3	Puas
Kebenaran data pencatatan kredit	0	0	10	54	36	4,26	Puas
Respon terhadap pengaduan kredit	0	0	16	41	43	4,27	Puas
<b>Rataan skor</b>						4,25111	Puas

Sumber: Data di olah

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa item keramahan karyawan yang diberikan oleh PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto mendapatkan skor tertinggi yaitu sebesar 4,39 hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan keramahan karyawan dalam melayanani. Pada item bunga kredit mendapat rata-rata skor terendah yakni sebesar 4,08 hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas akan bunga kredit yang diberikan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto meskipun nilainya terendah karena skornya masih di atas 4.

- Keanggotaan

Pada pelayanan kredit terdapat beberapa item pertanyaan yang diperoleh rata-rata skor sebesar 4,33575, dimana menunjukkan bahwa anggota puas dengan keanggotaan yang ada di PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

**Tabel 4.29**  
**Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Keanggotaan**

Item Pertanyaan	Skor Nilai					Rataan Skor	Ket
	1	2	3	4	5		
Kebijakan yang diberikan	0	0	16	59	25	4,09	Puas
Kebebasan untuk berpartisipasi	0	0	13	47	40	4,27	Puas
Hak untuk memberikan pendapat	0	0	11	39	50	4,39	Puas
Hak untuk memberikan suara saat pemilihan karyawan, pengurus, pengawas, dan lain-lain	0	0	7	14	79	4,72	Puas
Hak untuk keluar menjadi anggota	0	0	6	53	41	4,35	Puas
Hak untuk memberi masukan dan informasi	0	0	13	64	23	4,1	Puas
Terealisasinya saran anggota	0	0	23	33	44	4,21	Puas
Laporan hasil kegiatan operasional	0	0	13	37	50	4,37	Puas
Penyuluhan yang diberikan	0	0	15	21	64	4,49	Puas
<b>Rataan skor</b>						4,33575	Puas

Sumber: Data di olah

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa item hak untuk memberi pendapat dan penyuluhan yang diberikan oleh PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto mendapatkan skor tertinggi yaitu sebesar 4,49 hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan hak untuk memberi pendapat dan penyuluhan yang diberikan untuk anggota. Pada item kebijakan yang diberikan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto mendapat rata-rata skor terendah yakni sebesar 4,09 hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan kebijakan

yang diberikan kepada anggota meskipun nilainya terendah karena skornya masih di atas 4.

- Pelayanan

Di sini bisa disimpulkan bahwa dari semua item pertanyaan yang diberikan diperoleh rata-rata skor sebesar 4,21858, dimana menunjukkan bahwa nasabah atau anggota puas dengan pelayanan yang diberikan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

**Tabel 4.30**  
**Hasil Perhitungan Kuesioner pada Perspektif Pelanggan**

Rataan skor pelayanan menabung	4,06889	Puas
Rataan skor pelayanan kredit	4,25111	Puas
Rataan skor anggota	4,33575	Puas
<b>Total Rataan Skor</b>	<b>4,21858</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data di olah

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa keanggotaan yang diberikan oleh PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto mendapatkan skor tertinggi yaitu sebesar 4,33575 hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan keanggotaan yang diberikan untuk anggota. Pada pelayanan menabung yang diberikan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto mendapat rata-rata skor terendah yakni sebesar 4,06889 hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan pelayanan menabung yang diberikan kepada anggota meskipun nilainya terendah karena skornya masih di atas 4.

Dari hasil analisis perspektif pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Tabel 4.31**  
**Kesimpulan dalam Perspektif Pelanggan**

KETERANGAN	HASIL
Kemampuan koperasi mempertahankan anggota	Sangat baik
Kemampuan koperasi meraih anggota	Baik
Profitabilitas anggota:	Baik
Kesejahteraan anggota:	Kurang baik
Kepuasan anggota:	Puas

#### 4.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal

##### 1. Operasi

Semakin baik MCE jika angka rasionya mendekati angka 1, karena waktu yang terbuang untuk memeriksa dan memproses berkurang dan kemampuan koperasi menanggapi permintaan anggota koperasi dengan segera dapat terselesaikan.

**Tabel 4.32**  
**Hasil Perhitungan Operasi Tabungan**

MCE	=	$\frac{\text{Waktu pengolahan simpanan}}{\text{Waktu penyelesaian simpanan}}$	=	$\frac{10 \text{ menit}}{15 \text{ menit}}$	=	0,667
-----	---	---	---	---	---	-------

Sumber: Data di olah

**Tabel 4.33**  
**Hasil Perhitungan Operasi Kredit**

MCE	=	$\frac{\text{Waktu pengolahan kredit}}{\text{Waktu penyelesaian kredit}}$	=	$\frac{1 \text{ hari}}{2 \text{ hari}}$	=	0,5
-----	---	---	---	---	---	-----

Sumber: Data di olah

Berdasarkan perhitungan di atas proses pelayanan menabung dan kredit pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto sangat baik yaitu mendekati 1. Hal ini dalam memproses tabungan dan pinjaman PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto tidak membutuhkan waktu yang banyak untuk menanggapi permintaan para anggotanya yaitu bisa dilihat dari waktu pengolahan dan penyelesaian dalam pelayanan menabung dan pemberian kredit.

## 2. Rata-rata kepuasan karyawan

Pada proses bisnis internal terdapat beberapa item pertanyaan yang diperoleh rata-rata skor sebesar 4,6154, dimana menunjukkan bahwa karyawan puas dengan proses bisnis internal yang ada di PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

**Tabel 4.34**  
**Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Proses Bisnis Internal**

Item Pertanyaan	Skor Nilai					Rataan Skor	Ket
	1	2	3	4	5		
Produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan	0	0	0	19	20	4,5128	Puas
Karyawan menjalin mitra baik dengan anggota	0	0	0	7	32	4,8205	Puas
Penetapan pinjaman sesuai dengan kedua belah pihak	0	0	0	19	20	4,5128	Puas
<b>Rataan skor</b>						4,6154	Puas

Sumber: Data di olah

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan menjalin mitra baik dengan anggota mendapatkan skor tertinggi yaitu sebesar 4,8205 hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan adanya karyawan menjalin mitra baik dengan anggota. Pada produk yang ditawarkan dan penetapan pinjaman oleh PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto mendapat rata-rata skor rendah yakni sebesar 4,5128 hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan produk yang ditawarkan dan penetapan pinjaman yang diberikan kepada anggota meskipun nilainya terendah karena skornya masih di atas 4.

Dari hasil analisis perspektif bisnis internal, maka dapat disimpulkan bahwa:

**Tabel 4.35**  
**Kesimpulan dalam Perspektif Proses Bisnis internal**

KETERANGAN	HASIL
Operasi	Sangat baik
Rata-rata kepuasan karyawan	Puas

## 4.2.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

**Tabel 4.36**  
**Hasil Perhitungan Rasio perputaran karyawan**

Rumus (2012)	=	$\frac{\text{Jumlah karyawan keluar per periode}}{\text{Jumlah total karyawan}}$	x	100%	=	$\frac{0}{64}$	x	100%	=	0%
Rumus (2013)	=	$\frac{\text{Jumlah karyawan keluar per periode}}{\text{Jumlah total karyawan}}$	x	100%	=	$\frac{0}{64}$	x	100%	=	0%

Sumber: Data di olah

Berdasarkan perhitungan di atas tidak ada penurunan dan kenaikan pada perputaran karyawan dan juga berdasarkan lama kerja karyawan yang dapat dilihat pada tabel 4.3. Hal ini bisa jadi karena karyawan benar-benar berkeinginan untuk tetap bekerja di PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa sangat baik.

## 1. Kepuasan karyawan

Pada pembelajaran dan pertumbuhan terdapat beberapa item pertanyaan yang diperoleh rata-rata skor sebesar 4,1758, dimana menunjukkan bahwa karyawan puas dengan pembelajaran dan pertumbuhan yang ada di PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

**Tabel 4.37**  
**Skor Kepuasan Karyawan terhadap Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Item Pertanyaan	Skor Nilai					Rataan Skor	Ket
	1	2	3	4	5		
Karyawan menjalin komunikasi baik dengan pimpinan	0	0	0	27	12	4,3077	Puas
Kemampuan karyawan selalu ditingkatkan dengan pelatihan	0	0	0	31	8	4,2051	Puas
Penghargaan prestasi kerja yang diberikan sudah sesuai	0	0	0	35	4	4,1026	Puas
Gaji yang diberikan sudah sesuai	0	0	0	35	4	4,1026	Puas
Tunjangan lain yang diberikan saat ini	0	0	0	35	4	4,1026	Puas

Peralatan kerja sudah dipenuhi	0	0	0	31	8	4,2051	Puas
Sarana dan fasilitas sudah terpenuhi	0	0	0	31	8	4,2051	Puas
<b>Rataan skor</b>						4,1758	Puas

Sumber: Data di olah

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa item karyawan menjalin komunikasi dengan pimpinan mendapat skor tertinggi yaitu sebesar 4,3077, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara pengurus dengan karyawan sangat baik. Sedangkan skor terendah ada pada pemberian gaji, penghargaan dan tunjangan yaitu sebesar 4,1026 hal ini karyawan merasa puas dengan pemberian gaji, penghargaan dan tunjangan yang diberikan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto, karena meskipun nilai rataannya terendah tetapi nilainya masih di atas 4.

Dari hasil analisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Tabel 4.38**  
**Kesimpulan dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

KETERANGAN	HASIL
Rasio perputaran karyawan	Sangat baik
Kepuasan karyawan	Puas