

KANINDO Syari'ah Jatim
NERACA
Unit Jasa Keuangan Syar'ah
Per 31 Desember 2008-2010
(dalam ribuan)

KETERANGAN	2008	2009	2010
ASET LANCAR			
Kas dan setara kas	1.396.960	1.854.473	3.278.522
Piutang	7.604.428	11.994.375	15.803.455
Penyisihan piutang	(285.549)	(456.847)	(739.148)
Uang muka	51.471	70.905	110.111
INVESTASI JANGKA PANJANG	638.807	638.807	638.807
ASET TETAP			
Beban perolehan	1.410.688	1.627.907	1.981.946
Akumulasi penyusutan	(348.214)	(741.124)	(613.320)
ASET LAINNYA	301.603	366.630	0
TOTAL AKTIVA	10.770.196	15.354.906	20.460.374
KEWAJIBAN DAN EKUITAS			
KEWAJIBAN			
KEWAJIBAN JANGKA PENDEK			
Simpanan	5.349.367	7.762.881	9.793.394
Lain-lain	188.923	268.432	331.275
Hutang pajak	17.975	0	0
Dana pembagian SHU	295.212	114.751	366.257
KEWAJIBAN JANGKA PANJANG			
Hutang bank	140.198	2.079.986	4.715.014
EKUITAS			
Simpanan pokok	140.435	140.435	263.664
Simpanan wajib	168.588	168.588	291.816
Cadangan koperasi	248.631	223.972	447.770
Cadangan resiko	1.814.042	1.922.093	1.274.473
Cadangan khusus	2.039.515	2.049.054	2.287.197
SHU tahun berjalan	367.306	624.710	689.508
TOTAL KEWAJIBAN DAN EKUITAS	10.770.196	15.354.906	20.460.374

KANINDO Syari'ah Jatim
Keluhan 2008-2010
(orang)

Keterangan	2008	2009	2010
Kritik saran	3	-	1
Jumlah	3	-	1

KANINDO Syari'ah Jatim
Perhitungan Hasil Usaha
Per 31 Desember 2008-2010
(dalam ribuan)

KETERANGAN	2008	2009	2010
PENDAPATAN			
Pendapatan jasa	2.409.401	3.297.037	4.524.014
JUMLAH PENDAPATAN	2.409.401	3.297.037	4.524.014
BEBAN USAHA			
Beban operasional	970.584	1.334.794	1.976.337
Beban administrasi&umum	1.002.799	1.190.261	1.756.941
Zakat	56.778	76.306	101.226
JUMLAH BEBAN USAHA	(1.973.383)	(2.601.362)	(3.834.505)
HASIL USAHA	436.017	695.675	689.508
SHU SEBELUM PAJAK	436.017	695.675	689.508
TAKSIRAN PPH PASAL 25	(11.933)	(70.965)	0
SHU SETELAH PAJAK	367.306	624.710	689.508

KANINDO Syari'ah Jatim
Anggota dan calon Anggota 2008-2010
(orang)

Keterangan	2008	2009	2010
Anggota	2.356	2.940	3800
Calon anggota	6.051	7.090	4.896
Total	8.407	10.030	8.696

KANINDO Syari'ah Jatim
Jumlah Karyawan 2008-2010
(orang)

Keterangan	2008	2009	2010
Pengawas	2	2	2
Pengurus	3	3	3
Pengelola	37	55	45
Karyawan tetap	17	20	19
Jumlah	59	80	69

Hasil kuesioner tanggapan kepuasan nasabah

No	Pertanyaan															Total skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
2	3	3	3	5	5	5	5	2	2	4	3	3	3	3	3	52
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	56
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	53
6	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	57
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	50
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	65
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
11	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	60
12	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	44
13	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	54
14	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	62
15	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	58
16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	58
18	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	63
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	56
20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	62
21	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	47
22	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	45
23	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	68
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56
25	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
26	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	70
27	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	60
28	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	67
29	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
30	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	51
32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	61
33	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	41
34	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	60
37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	69
38	3	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	59
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	54
40	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	57
41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	54

42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
44	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	40
45	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	42
46	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	57
46	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	65
49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
50	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	46
51	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	66
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	47
53	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	52
54	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	53
55	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	67
56	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	61
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	56
58	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	57
59	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
60	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	68
61	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	69
63	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	67
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	50
65	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	5	50
66	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
67	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	50
68	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	52
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
70	3	3	3	5	5	5	5	2	2	4	3	3	3	3	3	52
71	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	56
72	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
73	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	53
74	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	57
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	50
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
77	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	65
78	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
79	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	60
80	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	44
81	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	54
82	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	62
83	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	58
84	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	58
86	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	63
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	56
88	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	62
89	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	47
90	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	45
91	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	68
92	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56
93	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
94	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	70
95	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	60
96	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	67
97	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
98	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	66
99	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	51
100	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	61

Hasil kuesioner tanggapan kepuasan nasabah

No	Pertanyaan															Total skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	58
2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	1	1	39
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1	51
4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	59
5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	57
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	56
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
8	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	38
9	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	53
10	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	58
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	59
12	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	1	60
13	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	1	59
14	2	3	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	1	38
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	57
16	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	70
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	71
18	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	50
19	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	32
20	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	52

TANGGAPAN KEPUASAN ANGGOTA
TERHADAP ATRIBUT KANINDO SYARI'AH JATIM
(KUISIONER)

Penulis mengucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Tujuan kuisisioner ini saya buat adalah untuk mendukung penelitian saya yang berjudul “Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Studi Kasus Pada KANINDO SYARI'AH JATIM,” dalam rangka untuk memenuhi tugas dan syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

PETUNJUK PENGISIAN:

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

Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas/Netral (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

No. Responden : _____

Tanggal Pengisian : _____

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
2. Status Martial : Kawin / Tidak Kawin
3. Umur : _____ tahun

NO	PERTANYAAN	KINERJA				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi eksterior gedung KANINDO, yang meliputi: kebersihan luar gedung dan fasilitas parker	SP	P	CP	TP	STP
2.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi interior KANINDO	SP	P	CP	TP	STP
3.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi ruang dan meja kerja petugas KANINDO	SP	P	CP	TP	STP
4.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kesiapan petugas KANINDO dalam melayani Anda	SP	P	CP	TP	STP
5.	Bagaimana tanggapan Anda kepada petugas KANINDO pada saat membuka dan menutup interaksi	SP	P	CP	TP	STP
6.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai sikap petugas KANINDO dalam melayani Anda	SP	P	CP	TP	STP
7.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai layanan informasi yang diberikan oleh petugas (Customer Service) KANINDO pada saat membuka/menutup rekening	SP	P	CP	TP	STP
8.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai penyelesaian KANINDO dalam menangani pengaduan anggota	SP	P	CP	TP	STP
9.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai layanan informasi kredit yang diberikan oleh petugas (Loan Service) KANINDO	SP	P	CP	TP	STP
10.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai penanganan transaksi oleh petugas (Teller Service) KANINDO	SP	P	CP	TP	STP
11.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai penampilan petugas KANINDO secara umum	SP	P	CP	TP	STP
12.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai kelengkapan seragam dari petugas KANINDO	SP	P	CP	TP	STP
13.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai operator Telepon KANINDO, yang meliputi: kecepatan respon saluran telepon, standar greeting, keramahtamahan, kemampuan berkomunikasi, dll	SP	P	CP	TP	STP
14.	Bagaimana tanggapan Anda kepada satpam KANINDO, mengenai sikap ketika Anda masuk dan keluar, ketika bertugas, penampilan, dll	SP	P	CP	TP	STP
15.	Bagaimana tanggapan Anda kepada satpam area parker KANINDO, mengenai sikap ketika Anda masuk dan keluar, serta penampilannya	SP	P	CP	TP	STP

TANGGAPAN KEPUASAN KARYAWAN
TERHADAP ATRIBUT KANINDO SYARI'AH JATIM
(KUISIONER)

Penulis mengucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara melungkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Tujuan kuisisioner ini saya buat adalah untuk mendukung penelitian saya yang berjudul “Analisis Pengukuran Kinerja dengan menggunakan Metode Balanced Scorecard Studi Kasus pada KANINDO SYARI'AH JATIM,” dalam rangka untuk memenuhi tugas dan syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana malik Ibrahim Malang.

PETUNJUK PENGISIAN:

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

Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas / Netral (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

No. Responden : _____

Tanggal Pengisian : _____

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
2. Status Martial : Kawin / Tidak Kawin
3. Umur : _____ tahun

NO	PERTANYAAN	KINERJA				
1.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai manajemen yang diterapkan KANINDO selama ini	SP	P	CP	TP	STP
2.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai Pimpinan KANINDO dalam memperhatikan karyawannya	SP	P	CP	TP	STP
3.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai wewenang yang diberikan KANINDO 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 atas Anda (misal: pendelegasian tugas, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, dll)	SP	P	CP	TP	STP
6.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai presensi tentang kedisiplinan kerja yang diterapkan KANINDO selama ini	SP	P	CP	TP	STP
7.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai hari dan jam kerja yang diterapkan KANINDO selama ini	SP	P	CP	TP	STP
8.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai program pelatihan karyawan yang diselenggarakan oleh KANINDO 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 KANINDO kepada anda	SP	P	CP	TP	STP
11.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai fasilitas penunjang seperti: masjid/mushola, kantin, atau 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 KANINDO selama ini	SP	P	CP	TP	STP
15.	Bagaimana tanggapan Anda mengenai pemberian ijin/cuti kepada karyawan selama ini	SP	P	CP	TP	STP