

BERITA ACARA PERBAIKAN UJIAN TESIS

Telah dilakukan Ujian Tesis Program Studi Pengembangan Sumber Daya Manusia,
Program Magister Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas nama :

Nama : Muhammad Shufyan Bahri

N I M : 070 942 011

Judul : Penyusunan Model Pengukuran Kinerja Karyawan berbasis *Balanced Scorecard* di Koperasi "Usaha Gabungan Terpadu" Ponpes Sidogiri, Kraton, Pasuruan dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Amanah Ummah Jawa Timur, Surabaya

Pembimbing Ketua : Dr. Falih Suaedi, MS.i

Pembimbing Kedua : Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, MS.i

Pengujian dilakukan pada hari Kamis, tanggal 31 Maret 2011, pukul 08.00 sampai dengan 10.00 wib. Bertempat 205, gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya.

Tim Penguji Ujian Tesis terdiri dari :

1. Prof. Dr. Jusuf Irianto, Drs. M.Com
2. Dr. Falih Suaedi, MS.i
3. Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, MS.i
4. Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU

Berdasarkan hasil ujian tesis atas nama Muhammad Shufyan Bahri dinyatakan Lulus dengan beberapa perbaikan berdasarkan masukan dari masing-masing anggota tim penguji, sebagaimana terlampir.

DAFTAR ISI

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Sampul Depan		i
Sampul Dalam		ii
Prasyarat Gelar		iii
Persetujuan		iv
Penetapan Panitia Penguji Tesis		v
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat		vi
Kata Pengantar		vii
Ringkasan		ix
Summary		xii
Abstrak		xv
Berita Acara Perbaikan Tesis		xvi
DAFTAR ISI		xviii
DAFTAR TABEL		xxii
DAFTAR GAMBAR		xxiv
DAFTAR LAMPIRAN		xxv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Rumusan Masalah	15
	1.3. Tujuan Penelitian	15
	1.4. Manfaat Penelitian	16
	1.4.1. Manfat Teoritis	16
	1.4.2. Manfaat Praktis	16
BAB II	TINJAUAN TEORI	17
	2.1. Teori Model	17
	2.2. Teori Pengukuran Kinerja Karyawan	18
	2.3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	25
	2.3.1. Teori Kapabilitas Pekerja	28
	2.3.2. Teori Kapabilitas Sistem Informasi	30

2.3.3. Teori Motivasi	31
2.3.4. Teori Pemberdayaan	32
2.3.5. Teori Keselarasan	33
2.4. Perspektif Proses Bisnis Internal	37
2.4.1. Teori Inovasi	37
2.4.2. Teori Operasi	39
2.4.3. Teori Layanan Purna Jual	40
2.5. Perspektif Pelanggan	40
2.6. Perspektif Keuangan	43
2.6.1. Aspek Permodalan	46
2.6.2. Kualitas Aktiva Produktif	46
2.6.3. Manajemen	46
2.6.4. Efisiensi	47
2.6.5. Likuiditas	47
2.6.6. Kemandirian dan Pertumbuhan	47
2.6.7. Jati Diri Koperasi	48
2.6.8. Kepatuhan Prinsip Syariah	48
2.7. Definisi Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah	49
 BAB III	
KERANGKA PEMIKIRAN	50
 BAB IV	
METODE PENELITIAN	52
4.1. Tipe Penelitian	52
4.2. Lokasi Penelitian	53
4.3. Subyek Penelitian	54
4.3.1. Teknik Pemilihan Informan	55
4.3.2. Teknik Pengumpulan Data	56
4.4. Teknik Pengolahan Data	56
4.5 Teknik Analisis Data	57

BAB V	HASIL PENELITIAN	58
	5.1. Diskripsi Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> di Koperasi UGT Ponpes Sidogiri	58
	5.1.1. Diskripsi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran di Koperasi UGT Ponpes Sidogiri	58
	5.1.2. Diskripsi Perspektif Bisnis Internal di Koperasi UGT Ponpes Sidogiri	64
	5.1.3. Diskripsi Perspektif Customer di Koperasi UGT Ponpes Sidogiri	66
	5.1.4. Diskripsi Perspektif Finansial di Koperasi UGT Ponpes Sidogiri	67
	5.2. Diskripsi Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> di KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	67
	5.2.1. Diskripsi Perspektif Pertumbuhan KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	69
	5.2.2. Diskripsi Perspektif Bisnis Internal di KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	76
	5.2.3. Diskripsi Perspektif Customer di KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	78
	5.2.4. Diskripsi Perspektif Financial di KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	80
	5.3. Diskripsi Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> oleh DR. Muhammad Nafik Hadi Ryandono, MS.i, SE.	82
BAB VII	ANALISIS HASIL PENELITIAN	91
	6.1. Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	91
	6.2. Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	96
	6.3. Analisis Perspektif <i>Customer</i>	99

	6.4. Analisis Perspektif Keuangan	101
	6.5. Syariah <i>Compliance</i> (Kepatuhan pada Syariah)	102
	6.6. Model Pengukuran Kinerja Karyawan Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> di Koperasi UGT Ponpes Sidogiri, Kraton, Pasuruan dan KJKS BMT Amanah Ummah Jatim, Surabaya	102
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	106
	7.1. Kesimpulan	106
	7.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		111
DAFTAR LAMPIRAN		113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Frekuensi Pelatihan, Jumlah Rekening, dan Jumlah Karyawan KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	3
Tabel 1.2	Frekuensi Pelatihan, Jumlah Rekening, dan Jumlah Karyawan Koperasi UGT Sidogiri, Kraton, Pasuruan	4
Tabel 1.3	Pertumbuhan Kinerja Financial dari Tahun 2005 – 2009 KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	4
Tabel 1.4	Pertumbuhan Kinerja Financial dari Tahun 2005 – 2009 Koperasi UGT Sidogiri, Kraton, Pasuruan	5
Tabel 2.1	Mengukur Tema Keuangan Strategis	45
Tabel 4.1	Daftar Nama Informan	55
Tabel 5.1	Materi, Tingkat dan frekuensi Pelatihan Koperasi UGT Sidogiri	59
Tabel 5.2	Tabel Distribusi SHU bagian Dana Pendidikan Koperasi UGT Ponpes Sidogiri, Kraton, Pasuruan	61
Tabel 6.1	Ukuran Kinerja Karyawan Marketing atau Account Officer	95
Tabel 6.2	Dimensi Pengukuran Service Quality	100

Gambar : 5.6	Service Quality and Customer Satisfaction	89
Gambar : 6.1	Kerangka Model Pengukuran Kinerja Karyawan khususnya Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	96
Gambar : 6.2	Menstruktur Kebutuhan Financial Konsumen	98
Gambar : 6.3	<i>Sevice Quality and Customer Satisfaction</i>	100
Gambar : 6.4	<i>Syariah Compliance</i>	102
Gambar : 6.5	Model Pengukuran Kinerja Karyawan Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> di Koperasi UGT Ponpes Sidogiri, Kraton, Pasuruan dan KJKS BMT Amanah Ummah Jatim	103
Gambar : 6.6	Dimensi Model Pengukuran Kinerja Karyawan Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> di KJKS / UJKS	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar : 1.1	Empat Hambatan dalam Implementasi Strategi dan Model <i>Balanced Scorecard</i>	12
Gambar : 2.1	Model Porter – Lawler	22
Gambar : 2.2	Tahap-tahap Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> Berdasarkan Model Porter-Lawler	25
Gambar : 2.3	Bagan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	28
Gambar : 2.4	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan	29
Gambar : 2.5	Pengukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan – Pelatihan	31
Gambar : 2.6	Penyelarasan SDM	33
Gambar : 2.7	Gambar Fungsi Misi, Keyakinan Dasar, Nilai Dasar dan Visi dalam Pengelolaan Perusahaan	34
Gambar : 2.8	Menyelaraskan Ambisi Pribadi dan Ambisi Bersama	35
Gambar : 2.9	Penyelarasan PBSC dengan OBSC	35
Gambar : 2.10	Kesesuaian antara Ambisi Pribadi dan Ambisi Bersama	36
Gambar : 2.11	Perspektif Proses Bisnis Internal – Model Rantai Generik	29
Gambar : 2.12	Perspektif Pelanggan – Ukuran Utama	43
Gambar : 3.1	Kerangka Pemikiran	50
Gambar : 5.1	Proses Peluncuran Produk Baru Koperasi UGT Sidogiri, Kraton, Pasuruan.	64
Gambar : 5.2	Alur Layanan Komplin Koperasi UGT Ponpes Sidogiri, Kraton, Pasuruan	66
Gambar : 5.3	Alur Keselarasan untuk mencapai Kinerja yang di Kontrol oleh <i>Ke-kaffah-an</i>	83
Gambar : 5.4	Sistem Operasional Lembaga Keuangan Islam	84
Gambar : 5.5	Ukuran Kemaslahatan LKI bagi Internal dan Eksternal	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Nomor : 064/B.5-2/Kop.BMT-UGT/III/2011, tanggal 28 Maret 2011, perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Koperasi Usaha Gabungan Terpadu, Ponpes Sidogiri, Kraton, Pasuruan	114
Lampiran 2.	Surat Nomor : 15/OPS/AU/3/2011, tanggal 28 Maret 2011, perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Amanah Ummah Jatim, Surabaya	115
Lampiran 3.	Sejarah Singkat dan Pertumbuhan Koperasi Usaha Gabungan Terpadu, Ponpes Sidogiri, Kraton, Pasuruan	116
Lampiran 4.	Sejarah Singkat dan Pertumbuhan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Amanah Ummah Jatim, Surabaya	123
Lampiran 5.	Daftar Revisi, Koreksi, Saran dan Perubahan Ujian Tesis	130