

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah kualitatif. Bogdan dan Tylor menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.¹ Penerapan metode kualitatif dilakukan guna untuk menjabarkan penilai kinerja pada PT BPRS Artha Mas Abadi.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu metode yang bertujuan untuk mencatat, mengolah, menyajikan dan menginterpolasi data untuk memberikan gambaran yang nyata dan jelas mengenai perusahaan.²

B. Setting Penelitian

Demikian pula dengan lokasi penelitian yang akan digunakan oleh peneliti untuk melakukan analisis penilaian kinerja dengan metode *balanced scorecard* adalah PT. BPRS Artha Mas Abadi yang beralamat di Jl. Raya Pati-Tayu Km 19, Ds. Waturoyo, Kec. Margoyoso, Kab. Pati. Peneliti melakukan penelitian pada tanggal 3 Agustus 2021 hingga selesai.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian peneliti membutuhkan seseorang untuk merespon dalam hal untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan, atau disebut dengan subyek penelitian atau responden. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* yang mana teknik tersebut dapat memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota karyawan dan nasabah dari PT BPRS Artha Mas Abadi Pati untuk dipilih menjadi responden.

Sehingga subyek pada penelitian ini adalah orang-orang yang bekerja pada PT BPRS Artha Mas Abadi Kantor Pusat dan beberapa nasabah yang datang langsung ke kantor untuk melakukan aktivitas transaksi.

¹ Lexy, J. Moleong. "Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36." Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset (2017). 348.

² Zulkarnaen, W., & Suwarna, A. (2016). PENGARUH INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BAGIAN MEKANIK PT. ERLANGGA ADITYA INDRAMAYU. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 1(1), 45.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti mengambil data primer dan juga data sekunder. Data yang diperoleh peneliti harus data yang tepat sehingga data yang dikumpulkan dapat sesuai dengan hal yang akan diteliti, agar tidak terjadi kesalahan.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara memanfaatkan alat ukur atau alat pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti kepada sumber informan serta subyek.³ Dalam penelitian ini data primer didapatkan peneliti melalui subyek yang memberikan informasinya langsung melalui kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder disebut juga dengan data tangan kedua atau yang di dapat dari pihak lain, cara pemerolehan data yang secara tidak langsung memberikan informasi kepada peneliti disebut dengan data sekunder.⁴ Pada penelitian ini peneliti mendapatkan data sekunder yang berhubungan dengan laporan keuangan PT BPRS Artha Mas Abadi Pati yang sudah diaudit, dan juga tertera pada website laporan keuangan OJK.

E. Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Pohan yang tertera dalam buku karangan Andi Prastowo data merupakan fakta, informasi yang merupakan bahan baku pada sebuah penelitian yang mana digunakan untuk menyelesaikan atau memecahkan suatu masalah. Dari hal tersebut yang menyebutkan bahwa data adalah bahan baku maka masih diperlukan proses agar data tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memecahkan suatu masalah agar dapat dirumuskan kesimpulan atau hasil.⁵

Teknik pengumpulan data merupakan fase yang paling penting pada penelitian ini dikarenakan tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan, dan mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data merupakan hal paling utama dalam penelitian, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart yang sudah di terapkan.⁶

³ Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian*, Cet 3, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2001, 91.

⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta), 2005, 62.

⁵ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Persepektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz), 2016, 204.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2019, 296.

Pada penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Observasi berarti pengamatan, yang mana pengamatan adalah dasar dari pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif pasif, yang mana peneliti ikut serta untuk datang pada lokasi penelitian namun tidak ikut serta pada kegiatan subyek penelitian.⁷ Dengan demikian peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan karyawan dan juga nasabah PT BPRS Artha Mas Abadi Pati dan hanya melakukan observasi atau pengamatan atas kegiatan yang mereka lakukan.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu dan diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.⁸ Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan merupakan teknik *probability sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang sama terhadap populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan jumlah karyawan 35 orang dan juga dari serta kepada beberapa nasabah dari PT BPRS Artha Mas Abadi Pati dengan jumlah 34 orang yang bersedia untuk mengisi kuesioner.

F. Pengujian Instrumen Data

Berikut adalah instrumen pengujian data yang akan digunakan dalam menyusun penelitian ini:⁹

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan adalah dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu indikator pernyataan dikatakan valid apabila korelasi

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2019, 299.

⁸ Yusuf, A. Muri. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media, 2016. 346.

⁹ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D*. (Bandung: Alfabeta). 180.

antara masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan yaitu apabila nilai dari R Hitung $>$ R Tabel. Pengujian instrument penelitian ini dengan cara menghitung korelasi menggunakan teknik korelasi *Pearson* dengan tariff signifikan = 5%.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti sejauh mana hasil pengukuran sapat dipercaya. Hasil dapat dipercaya jika dalam beberapa pelaksanaan pengukuran kelompok subyek yang sama diperoleh hasil relative sama. Dalam hal ini tetap ada toleransi terhadap perbedaan kecil diantara beberapa kali pengukuran. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one short atau pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan korelasi antar jawaban dan pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS yang merupakan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach alpha (α) suatu variable dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach alpha (α).

3. Uji Analisis Data

Pengujian analisis data dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan dari nasabah dan karyawan dapat diukur dengan menggunakan uji analisis faktor. Selanjutnya nilai-nilai tersebut mengacu pada skala likert.

Tabel 3.1 Skala Likert

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

G. Pengujian Keabsahan Data

Untuk menguji dan memeriksa data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti agar tidak terjadi kesalahan dalam informasi atau tidak sesuai dengan konteksnya. Maka dari itu peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data yang terdapat empat kriteria, yaitu sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas

Kebenaran, keakuratan, keabsahan data yang sudah dikumpulkan dari awal penelitian akan memnentukan hasil dari

penelitian tersebut sesuai dengan masalah dan fokus penelitian.¹⁰ Peneliti menggunakan uji keabsahan data ini agar dapat kebenaran mengenai penilaian kinerja pada PT BPRS Atha Mas Abadi Pati. Penelitian ini menggunakan cara untuk menguji kredibilitas terhadap data penelitian kualitatif dengan beberapa cara yaitu:

a. Perpanjangan Pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan berarti peneliti dapat kembali lagi di lapangan untuk melanjutkan penelitian, atau melakukan kegiatan penelitian kembali dengan melakukan penelitian terhadap subyek baru maupun subyek yang lama.

b. Member check

Member check adalah proses yang dilakukan peneliti untuk melakukan pengecekan data dari pemberi data. Hal tersebut dilakukan agar mengetahui seberapa sesuai data yang diberikan oleh pemberi data.¹¹

2. Uji *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam kualitatif. Konsep validitas ini dapat menunjukkan derajat dari ketepatan serta dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel diambil.¹² Peneliti bertujuan supaya pembaca dapat memahami hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang penilaian kinerja dari PT BPRS Artha Mas Abadi Pati dengan hal tersebut peneliti memberikan uraian yang rinci, sehingga dapat dipercaya secara sistematis dan jelas. Dengan demikian pembaca dapat memutuskan untuk bisa atau tidak untuk menerapkan penelitian ini diterapkan pada penelitian yang lain.

3. Uji *Dependability*

Dependability terkadang digunakan setiap penelitian kualitatif karena sejalan dengan konsep reliabilitas yang terdapat pada penelitian kuantitatif. Berhubungan dengan hal tersebut, cara audit terhadap semua proses penelitian yang telah dilakukan adalah cara untuk menentukan dependabilitas. Hal tersebut berarti bahwa keseluruhan aktivitas yang telah dilakukan peneliti

¹⁰ Yusuf, A. Muri. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media, 2016. 394.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2019, 371.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2019, 372.

selama melakukan penelitian dapat dikaji ulang oleh pembimbing yang sesuai dengan langkah sesungguhnya untuk melakukan uji reliabilitas, peneliti harus mampu untuk menunjukkan bukti kerja yang dilakukan sejak menentukan masalah/ fokus penelitian, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis, menguji keabsahan data, dan menarik kesimpulan. Semua hal tersebut harus ditampilkan dalam bentuk rekaman audio, foto, dan dokumen lainnya.¹³

Dari penjelasan tersebut maka peneliti harus menampilkan hasil deskripsi dari penelitian, yang berupa kuesioner, dokumentasi dari hasil penelitian dan juga data lainnya yang merupakan bukti dari pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan penelitian penilaian kinerja dari PT BPRS Artha Mas Abadi Pati.

4. Uji *Confirmability*

Uji *confirmability* merupakan pengujian obyektivitas yang mana dapat dikatakan obyektivitas apabila hasil dari penelitian disetujui oleh banyak orang. Menguji *confirmability* adalah pengujian dengan hasil penelitian dengan proses yang sudah dilaksanakan. Bila hasil dari penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang sudah dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.¹⁴

Dalam penelitian mengenai penilaian kinerja PT BPRS Artha Mas Abadi Pati dapat dikatakan sudah memenuhi *confirmability* apabila sudah sesuai dengan fungsi yang didapat dan memenuhi tujuan dari penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Dalam peningkatan pemahaman dari peneliti mengenai suatu hal yang akan diteliti dan menjadi temuan bagi orang lain, dengan cara menata suatu data yang diperoleh dengan cara sistematis baik hal itu merupakan hasil dari kuesioner dan observasi kegiatan tersebut dinamakan analisis data.¹⁵

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan karya Muri Yusuf teknik yang digunakan pada suatu penelitian dengan cara analisis

¹³ Yusuf, A. Muri. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media, 2016. 397-398

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2019, 378.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta), 2014, 278.

kualitatif bisa menggunakan pengumpulan data yang berbeda – beda dalam mencari suatu data. Maka data tersebut dianalisis melalui aktivitas secara interaktif dan berlangsung terus- menerus sampai tuntas. Aktivitas yang digunakan untuk menganalisis data yaitu: data *reduction*, data *display*, *conclusion drawing/verification*.¹⁶

1. *Data Reduction*

Reduksi data merupakan salah satu dari proses penelitian, perumusan, perhatian, penyerderhanaan, abstraksi dan transformasi data yang masih kasar dalam catatan. Dikarenakan data dari hasil penelitian sangatlah banyak yang dikumpulkan, maka dari itu diperlukan catatan yang secara teliti dan rinci. Apabila penelitian dilakukan semakin lama maka akan jumlah data kan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis melalui reduksi data.¹⁷

2. *Data Display*

Setelah dilakukannya reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penyajian data penelitian kualitatif dapat dijabarkan melalui uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dan yang paling umum digunakan untuk penyajian data penelitian kualitatif adalah dalam bentuk teks yang bersifat naratif.¹⁸

3. *Conslusion Drawing/ Verification*

Menurut Miles dan Hurberman dalam buku karangan Sugiyono menyebutkan bahwa analisis ketiga adalah menentukan kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan yang sudah ditentukan di awal masih berbetnuk sementara, pada tahap pengumpulan data apabila tidak terdapat bukti yang kuat makan akan dapat diubah kembali. Namun apabila kesimpulan pada awal didukung oleh bukti yang kuat sat penelitian maka kesimpulan tersebut sudah kredibel.¹⁹

¹⁶ Yusuf, A. Muri. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media, 2016. 407.

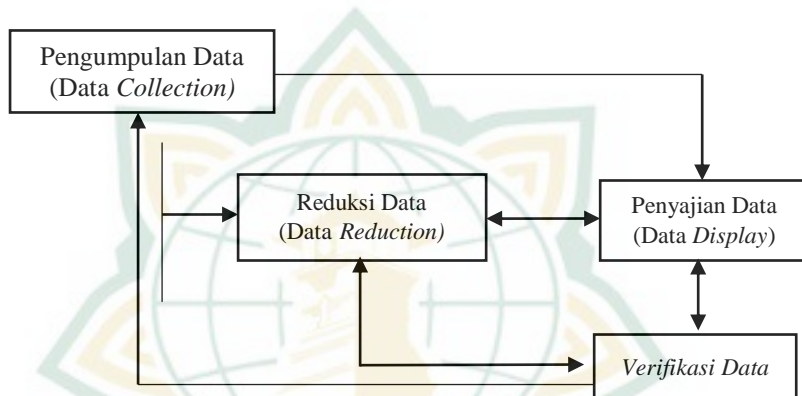
¹⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Persepektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media) 2016, 242.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2019, 325.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2019, 327.

Maka dari itu kesimpulan yang dibuat peneliti adalah kesimpulan awal dan masih harus disertakan bukti-bukti yang kuat dari lapangan ntuk dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan hal-hal yang ditemukan saat melakukan penelitian tentang penilaian kinerja pada PT BPRS Artha Mas Abadi Pati.

**Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data
(Interactive Model)**



Pada hal ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang memiliki tujuan agar dapat memberi deskripsi mengenai obyek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang sudah ditelitidan tidak bermaksud untuk pengujian hipotesis.

4. Analisis Data
 - a. Persepektif Keuangan

Dalam persepektif keuangan terdapat 4 pengukuran yang digunakan, yaitu faktor kualitas aset, faktor likuiditas, dan faktor rentabilitas. Tujuan dari pengukuran ini merupakan gambaran dimana perusahaan mampu menekan angka *profitabilitas*. Berdasarkan dari faktor pengukuran tersebut, adapun kriteria penilaian tingkat kesehatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah menurut Surat Edaran OJK NO 28/SEOJK.03/2019 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

- 1) Faktor Kualitas Aset

$$NPF = \frac{\text{Jumlah Pembiayaan Bermasalah}}{\text{Jumlah Pembiayaan}} \times 100\%$$

Pengukuran faktor kualitas aset digunakan untuk mengukur efisiensi manajemen dalam menggunakan aset yang dimiliki oleh bank. Dalam penelitian ini, rasio yang digunakan untuk mengukur faktor kualitas aset dari BPRS merupakan *Non Performing Financing* (NPF). Berdasarkan kriteria tingkat kesehatan BPRS menurut Surat Edaran OJK No 28/SEOJK.03/2019 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah standar NPF ditentukan sebagai berikut²⁰:

Tabel 3.2 Standar Penilaian NPF

Faktor Kualitas Aset	<i>Non Performing Financing (NPF)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peringkat 1 NPF ≤ 7% 2. Peringkat 2 3. 7% < NPF ≤ 10% 4. Peringkat 3 5. 10% < NPF ≤ 13% 6. Peringkat 4 7. 13% < NPF ≤ 16% 8. Peringkat 5 9. NPF ≥ 16%
----------------------	---------------------------------------	---

2) Faktor Likuiditas

$$CR = \frac{\text{kas dan setara kas}}{\text{kewajiban lancar}} \times 100\%$$

Dalam faktor likuiditas pengukuran yang dilakukan adalah dengan mengukur *Cash Ratio*, yaitu rasio yang mengukur kemampuan bank dalam melakukan pembayaran kembali atas simpanan nasabah yang mungkin ditarik setiap saat. *Cash Ratio* bertujuan untuk mengukur kemampuan likuid BPRS dalam memenuhi kebutuhan likuiditas jangka pendek. Berdasarkan kriteria tingkat kesehatan BPRS menurut Surat Edaran OJK No 28/SEOJK.03/2019 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah standar *Cash Ratio* ditentukan sebagai berikut

²⁰ Otoritas Jasa Keuangan, “Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 18/SEOJK.05/2018.”

Tabel 3.3 Standar Penilaian *Cash Ratio*

Faktor Likuiditas	<i>Cash Ratio</i> (CR)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peringkat 1 CR ≥ 6% 2. Peringkat 2 5,5% ≤ CR < 6% 3. Peringkat 3 5% ≤ CR < 5% 4. Peringkat 4 4% ≤ CR < 5% 5. Peringkat 5 CR < 4%
-------------------	------------------------	---

3) Faktor Rentabilitas

a) *Return On Assets* (ROA)

$$ROA = \frac{\text{Earning Before Tax}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

ROA atau *Return On Assets* merupakan rasio pengukuran yang digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen BPRS untuk memperoleh laba secara keseluruhan atas aset yang dimiliki. Berdasarkan kriteria tingkat kesehatan BPRS menurut Surat Edaran OJK No 28/SEOJK.03/2019 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah standar ROA sebagai berikut²¹:

Tabel 3.4 Standar Penilaian *Return On Assets*

<i>Return On Assets</i> (ROA)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peringkat 1 ROA > 1,450% 2. Peringkat 2 1,215 < ROA ≤ 1,450% 3. Peringkat 3 0,999% < ROA ≤ 1,215% 4. Peringkat 4 0,765% < ROA ≤ 0,999% 5. Peringkat 5 ROA ≤ 0,765%
-------------------------------	---

²¹ Otoritas Jasa Keuangan. “Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 18/SEOJK.05/2018.”

b) *Return On Equity* (ROE)

$$ROE = \frac{\text{Earning After Tax}}{\text{Paid In Capital}} \times 100\%$$

ROE atau *Return On Equity* merupakan pengukuran rasio yang menunjukkan kemampuan dari sebuah perusahaan untuk mendapatkan laba bersih atas modal yang dimiliki BPRS. Berdasarkan kriteria tingkat kesehatan BPRS menurut Surat Edaran OJK No 28/SEOJK.03/2019 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah standar ROE sebagai berikut²²:

Tabel 3.5 Standar Penilaian *Return On Equity*

<i>Return On Equity</i> (ROE)	1. Peringkat 1 ROE > 23%
	2. Peringkat 2 18 < ROE ≤ 23%
	3. Peringkat 3 13% < ROE ≤ 18%
	4. Peringkat 4 8% < ROE ≤ 13%
	5. Peringkat 5 ROE ≤ 8%

b. Persepektif Pelanggan

Berikut adalah data faktor penilaian persepektif pelanggan yang di bagi menjadi 3 faktor dan 10 indikator:

Tabel 3.6 Faktor Pengukuran Persepektif Pelanggan

No	Jenis Faktor	Faktor Pengukuran
1	Atribut produk	Produk yang di tawarkan
2		Inovasi produk
3		Kualitas produk
4	Citra dan reputasi	Kemudahan transaksi
5		Prosedur pelayanan
6		Citra BPRS Artha Mas Abadi
7	Pelayanan	Informasi yang diberikan
8		Karyawan kompeten

²² Otoritas Jasa Keuangan. “Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 18/SEOJK.05/2018.”

9		Pelayanan cepat dan tepat
10		Kepuasan pengguna jasa

c. Persepektif Bisnis Internal

Berikut merupakan adalah faktor penilaian yang akan diberikan kepada karyawan BPRS Artha Mas Abad, dengan 2 faktor dan 5 idnikator penilaian:

Tabel 3.7 Hasil Pengukuran Persepektif Bisnis Internal

No	Jenis Faktor Pengukuran	Faktor Pengukuran
1	Inovasi Produk	Produk sudah mencukupi kebutuhan nasabah.
2		Produk beranekaragam
3	Layanan Purna Jual	Pelayanan cepat dan tepat.
4		Pelayanan terhadap komplain nasabah.
5		Puas terhadap jumlah anggota yang bertambah.

d. Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Berikut merupakan adalah faktor penilaian yang akan diberikan kepada karyawan BPRS Artha Mas Abad, dengan 3 faktor dan 10 idnikator penilaian:

Tabel 3.8 Hasil Pengukuran Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

NO	Jenis Faktor Pengukuran	Faktor Pengukuran
1	Kapabilitas Kerja	Gaji memuaskan bagi karyawan.
2		Pemberian Intensif.
3		Pemberian ijin/cuti mudah.
4		Jam kerja ideal.
5	Motivasi Kerja	Penghargaan kepada karyawan dengan kinerja terbaik.
6		Program Pelatihan Karyawan
7		Hubungan antar rekan kerja baik.
8	Fasilitas Pendukung	Penggunaan teknologi terbaru.
9		Kemudahan akses informasi.
10		Fasilitas Penunjang.