

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F., & Riana, N. A. (2011). Analisis Produktivitas dengan Metode Objective Matrix (OMAX) di PT. X. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*, 6(2), 150–158.
- Amstrong, M. (2010). *Performance Management*. Jakarta: Tugu Publisher.
- Anshari, D. H. (2011). Analisa Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Performance Prism (Studi Kasus: PT Perkebunan Nasional IV Unit Adolina). Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Arianto, & Pratiwi. (2012). Analisa Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Performance Prism Studi Kasus PT. Petrokimia Gresik. *Jurnal Ilmiah*, 1(1), 1–11.
- Bahrul, U. (2018). Usulan Perbaikan Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Performance Prism dan Analytical Hierarchy Process (AHP) di CV. Robert Jaya Sejahtera. *Jurnal Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 17(2), 146–151.
- Budiarti, I., Susatyo, & Budiawan, W. (2018). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang BRI Semarang Brigjen Sudiarto). *Industrial Engineering Online Journal*, 7(4), 1–9.
- Communications, M. (2011). *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Hani, S. (2015). *Teknik Analisa Laporan Keuangan*. Medan: UMSU Press.
- Hanum, S. (2010). *Analisis Keuangan Daerah*. Edisi revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Horngren, Charles, T., Srikant, Datar, M., & George, F. (2015). *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Erlangga.
- Indah, S., & Budiawan. (2018). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang BRI Semarang Brigjen Sudiarto). *Industrial Engineering Online Journal*, 7(4).
- Kaplan, R. S., & Norton, D. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action*. Jakarta: Erlangga.

- Mardiono, L., Wibisono, E., & Jolanda, C. (2011). Pengukuran Kinerja Menggunakan Model Performance Prism (Studi Kasus di Perusahaan Makanan). Proceedings 6th National Industrial Engineering Conference (NIEC-6).
- Moehariono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. (2014). Balance Scorecard: alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Neely, A. (2009). Business Performance Measurement. Cambridge University: Press.
- Ningsih, H. T. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis. Medan: Perdana Publishing.
- Nurchahyanie. (2008). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode Integrated Performance Measurement System (IPMS) (Studi Kasus: Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya). WAHANA, 1(1), 44–53.
- Simbolon, F. (2015). Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja. Jakarta: Erlangga.
- Vanany, I. (2012). Performance Measurement: Model & Aplikasi. Surabaya: ITS Press.
- Wibisono, D. (2011). Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Zusan, A. E., & Partiw, S. G. (2012). Analisa Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Performance Prism Studi Kasus PT. Petrokimia Gresik. ITS, 1(1).

LAMPIRAN

A. BIODATA

Nama : Efriansyah Putra
 Umur : 45 Tahun
 Jabatan : Pimpinan Perusahaan
 Lama Menduduki Jabatan : 5 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menyamakan pemahaman dan prosedur, maka peneliti sampaikan kepada Bapak/Ibu petunjuk pengisian kuisioner pembobotan berikut ini:

1. Pembobotan dilakukan dengan perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan kriteria penelitian di sebelah kiri dengan kriteria penilaian di sebelah kanan.
2. Kolom penelitian di sebelah kiri (kolom sama penting (1) ke kiri) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kiri mempunyai derajat lebih tinggi. Sebaliknya, kolom penilaian di sebelah kanan (kolom sama penting (1) ke kanan) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kanan mempunyai derajat lebih tinggi.
3. Bapak/Ibu diminta melingkari (O) atau memberi tanda (x) pada angka yang sesuai dengan arti penilaian sebagai berikut:

Tabel Skala Perbandingan Berpasangan

Tingkat Kepentingan	Definisi
1	Sama penting
3	Sedikit lebih penting
5	Sangat penting
7	Jelas lebih penting
9	Mutlak lebih penting
2, 4, 6, 8	Apabila ragu-ragu antara dua nilai yang berdekatan

4. Usahakan penilaian Bapak/Ibu konsisten. Misalnya Bapak/Ibu menyatakan A lebih penting dari pada B, dan B lebih penting dari pada C, maka penilaian Bapak/Ibu konsisten jika menyatakan A lebih penting dari pada C.
5. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, dapat di atasi dengan jalan mengisi tanda bulatan hitam (.) diantara dua angka di atas, menunjukkan arti penilaian diantara dua angka ganjil yang bersebelahan tersebut.
6. Peneliti sampaikan contoh pengisian berikut ini:

Kriteria	Penilaian			Kriteria
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	B
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C
B	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C

Keterangan : 1 : Sama pentingnya

3 : Sedikit lebih penting

5 : Lebih penting daripada

7 : Jauh lebih penting

9 : Mutlak lebih penting

Arti pengisian di atas:

- a. B pada tingkat kepentingan sedikit lebih penting daripada A
- b. A pada tingkat kepentingan jauh lebih penting daripada C
- c. B pada tingkatan kepentingan mutlak lebih penting daripada C

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

C. KUISIONER

1. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 2

a. Perbandingan berpasangan antara kriteria

Kriteria	Penilaian				Kriteria
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Karyawan	
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Nasabah	
Pemegang Saham	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat	
Karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Nasabah	
Karyawan	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat	
Nasabah	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat	

2. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 3

a. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemegang Saham

Subkriteria	Penilaian				Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>	
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>	
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>	
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Capability</i>	
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>	
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>	
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>	
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>	
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 (4) 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>	
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 (4) 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>	

b. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Karyawan

Subkriteria	Penilaian				Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>	
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>	
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>	
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>	
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>	
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>	

<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

c. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Nasabah

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6(5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6(5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4(5) 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

d. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemerintah/ Masyarakat

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6(5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8(7) 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6(5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4(5) 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2(3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

3. Perbandingan berpasangan antara sub kriteria level 4

- a. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
ROA	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ROE

- b. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian									KPI								
Jaminan asuransi kesehatan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat kesejahteraan tenaga kerja

- c. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah keluhan nasabah
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah
Jumlah keluhan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah

- d. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat penciptaan lapangan pekerjaan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah kegiatan sosial yang dilakukan perusahaan

- e. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
Ide/ saran pemegang saham yang diimplementasikan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pertumbuhan investasi

- f. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian				KPI
Tingkat kedisiplinan karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Rasio loyalitas karyawan	

- g. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian				KPI
Jumlah nasabah yang memakai jasa perusahaan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Kritik dan saran dari nasabah	

- h. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian				KPI
Ide/ saran dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah masyarakat yang mengikuti sosialisasi untuk program UMKM	

- i. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian				KPI
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan keuntungan perusahaan	
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	
Peningkatan keuntungan perusahaan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	

- j. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Kayawan

KPI	Penilaian				KPI
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Kebijakan promosi bagi karyawan	
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan	
Kebijakan promosi bagi karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan	

- k. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria nasabah

KPI	Penilaian				KPI
Peningkatan penerapan layanan sesuai budaya kerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	Tingkat pengembangan fasilitas dan layanan unggulan bagi nasabah	

- l. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian				KPI
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi	
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR	
Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR	

m. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian			KPI
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan kualitas pelayanan
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control
Peningkatan kualitas pelayanan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control

n. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan
Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan

o. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian			KPI
Monitoring terhadap nasabah	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Kemudahan pemakaian fasilitas dan layanan yang ada

p. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
Pelaporan aktivitas ketenagakerjaan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Jumlah peserta magang yang diterima magang di PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

q. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian			KPI
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Adanya jumlah nasabah baru
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya
Adanya jumlah nasabah baru	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

r. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Anggaran pensiun yang disediakan
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan
Anggaran pensiun yang disediakan	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan

s. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian			KPI
Rasio keluhan nasabah terlayani	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Efektivitas online service

- t. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian				KPI
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang	
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat	
Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

A. BIODATA

Nama : Zulfirman
 Umur : 40 Tahun
 Jabatan : Pimpinan Operasional
 Lama Menduduki Jabatan : 4 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menyamakan pemahaman dan prosedur, maka peneliti sampaikan kepada Bapak/Ibu petunjuk pengisian kuisioner pembobotan berikut ini:

7. Pembobotan dilakukan dengan perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan kriteria penelitian di sebelah kiri dengan kriteria penilaian di sebelah kanan.
8. Kolom penelitian di sebelah kiri (kolom sama penting (1) ke kiri) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kiri mempunyai derajat lebih tinggi. Sebaliknya, kolom penilaian di sebelah kanan (kolom sama penting (1) ke kanan) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kanan mempunyai derajat lebih tinggi.
9. Bapak/Ibu diminta melingkari (O) atau memberi tanda (x) pada angka yang sesuai dengan arti penilaian sebagai berikut:

Tabel Skala Perbandingan Berpasangan

Tingkat Kepentingan	Definisi
1	Sama penting
3	Sedikit lebih penting
5	Sangat penting
7	Jelas lebih penting
9	Mutlak lebih penting
2, 4, 6, 8	Apabila ragu-ragu antara dua nilai yang berdekatan

10. Usahakan penilaian Bapak/Ibu konsisten. Misalnya Bapak/Ibu menyatakan A lebih penting dari pada B, dan B lebih penting dari pada C, maka penilaian Bapak/Ibu konsisten jika menyatakan A lebih penting dari pada C.

11. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, dapat di atasi dengan jalan mengisi tanda bulatan hitam (.) diantara dua angka di atas, menunjukkan arti penilaian diantara dua angka ganjil yang bersebelahan tersebut.

12. Peneliti sampaikan contoh pengisian berikut ini:

Kriteria	Penilaian			Kriteria
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	B
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C
B	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C

Keterangan : 1 : Sama pentingnya

3 : Sedikit lebih penting

5 : Lebih penting daripada

7 : Jauh lebih penting

9 : Mutlak lebih penting

Arti pengisian di atas:

d. B pada tingkat kepentingan sedikit lebih penting daripada A

e. A pada tingkat kepentingan jauh lebih penting daripada C

f. B pada tingkatan kepentingan mutlak lebih penting daripada C

C. KUISIONER

1. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 2

a. Perbandingan berpasangan antara kriteria

Kriteria	Penilaian			Kriteria
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Karyawan
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Nasabah
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat
Karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Nasabah
Karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat
Nasabah	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat

2. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 3

a. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemegang Saham

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

b. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Karyawan

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 ⑦ 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	② 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>

<i>Contribution</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

c. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Nasabah

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

d. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemerintah/ Masyarakat

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

3. Perbandingan berpasangan antara sub kriteria level 4

- a. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
ROA	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ROE

- b. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian									KPI								
Jaminan asuransi kesehatan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat kesejahteraan tenaga kerja

- c. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	7	6	5	4	③	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah keluhan nasabah
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah
Jumlah keluhan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	⑤	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah

- d. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat penciptaan lapangan pekerjaan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah kegiatan sosial yang dilakukan perusahaan

- e. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
Ide/ saran pemegang saham yang diimplementasikan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pertumbuhan investasi

- f. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kedisiplinan karyawan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Rasio loyalitas karyawan

- g. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian									KPI								
Jumlah nasabah yang memakai jasa perusahaan	9	8	7	6	⑤	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kritik dan saran dari nasabah

- h. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian									KPI								
Ide/ saran dari pemerintah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	③	4	5	6	7	8	9	Jumlah masyarakat yang mengikuti sosialisasi untuk program UMKM

- i. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9	8	7	6	5	4	③	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Peningkatan keuntungan perusahaan
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)
Peningkatan keuntungan perusahaan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)

- j. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Kayawan

KPI	Penilaian				KPI
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Kebijakan promosi bagi karyawan	
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan	
Kebijakan promosi bagi karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan	

- k. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria nasabah

KPI	Penilaian				KPI
Peningkatan penerapan layanan sesuai budaya kerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pengembangan fasilitas dan layanan unggulan bagi nasabah	

- l. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian				KPI
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi	
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR	
Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR	

m. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian			KPI
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan kualitas pelayanan
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control
Peningkatan kualitas pelayanan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control

n. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan
Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan

o. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian			KPI
Monitoring terhadap nasabah	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Kemudahan pemakaian fasilitas dan layanan yang ada

p. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
Pelaporan aktivitas ketenagakerjaan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah peserta magang yang diterima magang di PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

q. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian				KPI
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Adanya jumlah nasabah baru	
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	
Adanya jumlah nasabah baru	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	

r. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian				KPI
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Anggaran pensiun yang disediakan	
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan	
Anggaran pensiun yang disediakan	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan	

s. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian				KPI
Rasio keluhan nasabah terlayani	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Efektivitas online service	

- t. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat
Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

A. BIODATA

Nama : Muhammad Rozi Pahlawan
 Umur : 41 Tahun
 Jabatan : Account Officer
 Lama Menduduki Jabatan : 4 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menyamakan pemahaman dan prosedur, maka peneliti sampaikan kepada Bapak/Ibu petunjuk pengisian kuisioner pembobotan berikut ini:

13. Pembobotan dilakukan dengan perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan kriteria penelitian di sebelah kiri dengan kriteria penilaian di sebelah kanan.
14. Kolom penelitian di sebelah kiri (kolom sama penting (1) ke kiri) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kiri mempunyai derajat lebih tinggi. Sebaliknya, kolom penilaian di sebelah kanan (kolom sama penting (1) ke kanan) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kanan mempunyai derajat lebih tinggi.
15. Bapak/Ibu diminta melingkari (O) atau memberi tanda (x) pada angka yang sesuai dengan arti penilaian sebagai berikut:

Tabel Skala Perbandingan Berpasangan

Tingkat Kepentingan	Definisi
1	Sama penting
3	Sedikit lebih penting
5	Sangat penting
7	Jelas lebih penting
9	Mutlak lebih penting
2, 4, 6, 8	Apabila ragu-ragu antara dua nilai yang berdekatan

16. Usahakan penilaian Bapak/Ibu konsisten. Misalnya Bapak/Ibu menyatakan A lebih penting dari pada B, dan B lebih penting dari pada C, maka penilaian Bapak/Ibu konsisten jika menyatakan A lebih penting dari pada C.

17. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, dapat di atasi dengan jalan mengisi tanda bulatan hitam (.) diantara dua angka di atas, menunjukkan arti penilaian diantara dua angka ganjil yang bersebelahan tersebut.

18. Peneliti sampaikan contoh pengisian berikut ini:

Kriteria	Penilaian			Kriteria
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	B
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C
B	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C

Keterangan : 1 : Sama pentingnya

3 : Sedikit lebih penting

5 : Lebih penting daripada

7 : Jauh lebih penting

9 : Mutlak lebih penting

Arti pengisian di atas:

g. B pada tingkat kepentingan sedikit lebih penting daripada A

h. A pada tingkat kepentingan jauh lebih penting daripada C

i. B pada tingkatan kepentingan mutlak lebih penting daripada C

C. KUISIONER

1. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 2

a. Perbandingan berpasangan antara kriteria

Kriteria	Penilaian			Kriteria
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Karyawan
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Nasabah
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat
Karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Nasabah
Karyawan	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat
Nasabah	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat

2. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 3

a. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemegang Saham

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

b. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Karyawan

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>

<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

c. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Nasabah

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 (7) 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

d. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemerintah/ Masyarakat

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 (7) 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Capability</i>

3. Perbandingan berpasangan antara sub kriteria level 4

- a. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
ROA	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ROE

- b. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian									KPI								
Jaminan asuransi kesehatan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat kesejahteraan tenaga kerja

- c. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah keluhan nasabah
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah
Jumlah keluhan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah

- d. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat penciptaan lapangan pekerjaan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah kegiatan sosial yang dilakukan perusahaan

- e. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
Ide/ saran pemegang saham yang diimplementasikan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pertumbuhan investasi

- f. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
Tingkat kedisiplinan karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Rasio loyalitas karyawan

- g. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian			KPI
Jumlah nasabah yang memakai jasa perusahaan	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Kritik dan saran dari nasabah

- h. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
Ide/ saran dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	Jumlah masyarakat yang mengikuti sosialisasi untuk program UMKM

- i. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian			KPI
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	Peningkatan keuntungan perusahaan
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)
Peningkatan keuntungan perusahaan	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)

- j. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Kayawan

KPI	Penilaian				KPI
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Kebijakan promosi bagi karyawan	
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan	
Kebijakan promosi bagi karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan	

- k. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria nasabah

KPI	Penilaian				KPI
Peningkatan penerapan layanan sesuai budaya kerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pengembangan fasilitas dan layanan unggulan bagi nasabah	

- l. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian				KPI
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi	
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR	
Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR	

m. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian			KPI
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan kualitas pelayanan
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control
Peningkatan kualitas pelayanan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control

n. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan
Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan

o. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian			KPI
Monitoring terhadap nasabah	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Kemudahan pemakaian fasilitas dan layanan yang ada

p. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
Pelaporan aktivitas ketenagakerjaan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	Jumlah peserta magang yang diterima magang di PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

q. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian			KPI
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Adanya jumlah nasabah baru
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya
Adanya jumlah nasabah baru	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

r. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Anggaran pensiun yang disediakan
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan
Anggaran pensiun yang disediakan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan

s. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian			KPI
Rasio keluhan nasabah terlayani	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Efektivitas online service

- t. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat
Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

A. BIODATA

Nama : Suspita Sari
 Umur : 22 Tahun
 Jabatan : Mahasiswa
 Lama Menduduki Jabatan : -

B. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menyamakan pemahaman dan prosedur, maka peneliti sampaikan kepada Bapak/Ibu petunjuk pengisian kuisisioner pembobotan berikut ini:

19. Pembobotan dilakukan dengan perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan kriteria penelitian di sebelah kiri dengan kriteria penilaian di sebelah kanan.
20. Kolom penelitian di sebelah kiri (kolom sama penting (1) ke kiri) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kiri mempunyai derajat lebih tinggi. Sebaliknya, kolom penilaian di sebelah kanan (kolom sama penting (1) ke kanan) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kanan mempunyai derajat lebih tinggi.
21. Bapak/Ibu diminta melingkari (O) atau memberi tanda (x) pada angka yang sesuai dengan arti penilaian sebagai berikut:

Tabel Skala Perbandingan Berpasangan

Tingkat Kepentingan	Definisi
1	Sama penting
3	Sedikit lebih penting
5	Sangat penting
7	Jelas lebih penting
9	Mutlak lebih penting
2, 4, 6, 8	Apabila ragu-ragu antara dua nilai yang berdekatan

22. Usahakan penilaian Bapak/Ibu konsisten. Misalnya Bapak/Ibu menyatakan A lebih penting dari pada B, dan B lebih penting dari pada C, maka penilaian Bapak/Ibu konsisten jika menyatakan A lebih penting dari pada C.

23. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, dapat di atasi dengan jalan mengisi tanda bulatan hitam (.) diantara dua angka di atas, menunjukkan arti penilaian diantara dua angka ganjil yang bersebelahan tersebut.

24. Peneliti sampaikan contoh pengisian berikut ini:

Kriteria	Penilaian			Kriteria
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	B
A	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C
B	9, 7, 5, 3	1	3, 5, 7, 9	C

Keterangan : 1 : Sama pentingnya

3 : Sedikit lebih penting

5 : Lebih penting daripada

7 : Jauh lebih penting

9 : Mutlak lebih penting

Arti pengisian di atas:

- j. B pada tingkat kepentingan sedikit lebih penting daripada A
- k. A pada tingkat kepentingan jauh lebih penting daripada C
- l. B pada tingkatan kepentingan mutlak lebih penting daripada C

C. KUISIONER

1. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 2

a. Perbandingan berpasangan antara kriteria

Kriteria	Penilaian			Kriteria
Pemegang Saham	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Karyawan
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Nasabah
Pemegang Saham	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat
Karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Nasabah
Karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat
Nasabah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	(2) 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah/Masyarakat

2. Perbandingan berpasangan antara kriteria level 3

a. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemegang Saham

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 (7) 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

b. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Karyawan

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	(2) 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>

<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

c. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Nasabah

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

d. Perbandingan berpasangan antara subkriteria Pemerintah/ Masyarakat

Subkriteria	Penilaian			Subkriteria
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Contribution</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Satisfaction</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 ③ 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 ⑤ 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 ③ 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

3. Perbandingan berpasangan antara sub kriteria level 4

- a. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
ROA	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	ROE

- b. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian									KPI								
Jaminan asuransi kesehatan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	②	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat kesejahteraan tenaga kerja

- c. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	⑦	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah keluhan nasabah
Tingkat kepuasan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	④	5	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah
Jumlah keluhan nasabah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	③	4	5	6	7	8	9	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah

- d. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat penciptaan lapangan pekerjaan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah kegiatan sosial yang dilakukan perusahaan

- e. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
Ide/ saran pemegang saham yang diimplementasikan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pertumbuhan investasi

- f. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kedisiplinan karyawan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Rasio loyalitas karyawan

- g. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian									KPI								
Jumlah nasabah yang memakai jasa perusahaan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Kritik dan saran dari nasabah

- h. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Contribution* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian									KPI								
Ide/ saran dari pemerintah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	⑦	8	9	Jumlah masyarakat yang mengikuti sosialisasi untuk program UMKM

- i. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian									KPI								
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	③	4	5	6	7	8	9	Peningkatan keuntungan perusahaan
Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan	9	8	7	6	⑤	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)
Peningkatan keuntungan perusahaan	9	8	7	6	5	4	3	2	①	2	3	4	5	6	7	8	9	Tercapainya praktek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)

- j. Perbandingan berpasangan antara KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Kayawan

KPI	Penilaian				KPI	
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2	3	4 5 6 7 8 9	Kebijakan promosi bagi karyawan
Tingkat produktivitas karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2	3	4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan
Kebijakan promosi bagi karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2	3	4 5 6 7 8 9	Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan

- k. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria nasabah

KPI	Penilaian				KPI		
Peningkatan penerapan layanan sesuai budaya kerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	9 8 7 6 5	4	3	2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Tingkat pengembangan fasilitas dan layanan unggulan bagi nasabah

- l. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Strategy* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian				KPI			
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2	3	4	5	6 7 8 9	Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi
Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2	3	4	5	6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR
Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2	3	4	5	6 7 8 9	Tingkat aktivitas social melalui program CSR

m. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process*
kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian			KPI
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan kualitas pelayanan
Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control
Peningkatan kualitas pelayanan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Peningkatan pengawasan secara dual control

n. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process*
kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 (3) 4 5 6 7 8 9	Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri
Penilaian kinerja dalam satu tahun	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan
Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri	9 8 7 6 5 4 (3) 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan

o. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process*
kriteria Nasabah

KPI	Penilaian			KPI
Monitoring terhadap nasabah	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Kemudahan pemakaian fasilitas dan layanan yang ada

p. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Process*
kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
Pelaporan aktivitas ketenagakerjaan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah peserta magang yang diterima magang di PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

q. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemegang Saham

KPI	Penilaian				KPI
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 (5) 6 7 8 9	Adanya jumlah nasabah baru	
Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	
Adanya jumlah nasabah baru	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	

r. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian				KPI
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Anggaran pensiun yang disediakan	
Persentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi	9 8 (7) 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan	
Anggaran pensiun yang disediakan	9 8 7 6 (5) 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan	

s. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Nasabah

KPI	Penilaian				KPI
Rasio keluhan nasabah terlayani	9 8 7 6 5 4 3 2	(1)	2 3 4 5 6 7 8 9	Efektivitas online service	

- t. Perbandingan berpasangan antar KPI subkriteria *Stakeholder Capability* kriteria Pemerintah/ Masyarakat

KPI	Penilaian				KPI
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 3 2	①	2 3 4 5 6 7 8 9	Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang	
Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat	
Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 ⑤ 6 7 8 9	Donasi sosial dan <i>sponsorship</i> yang diberikan untuk kegiatan masyarakat	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Dokumentasi Wawancara



Surat Izin Riset

22/08/22 23.49

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/NzM5Njk=>


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : 4715/EB.I/KS.02/05/2022
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Riset**

31 Mei 2022

Yth. Bapak/Ibu Kepala PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Sarah Zalfiana Zein
NIM : 0503182125
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 07 Agustus 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Dusun Simpang Tiga Kelurahan Kaloy Kecamatan Tamiang Hulu

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Karya No. 126 E, Karang Berombak, Kec. Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara 20235, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Syariah dengan Menggunakan Metode Performance Prism (Studi Kasus pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya)

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 31 Mei 2022
 a.n. DEKAN
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan



Digitally Signed

Dr. Marliyah, M. Ag
 NIP. 197601262003122003

Tembusan:

- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan

Info : Silahkan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/NzM5Njk=>

1/1

Surat Balasan Izin Riset



KANTOR CABANG SYARIAH : MEDAN

KANTOR PUSAT
 Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
 Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
 Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652
 Medan, 08 Juni 2022

Nomor : 388 /KCSy01-Ops/L/2022
 Lampiran :-

Kepada Yth,
Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
 Di -

Tempat

Hal : Izin Riset

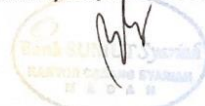
Asalamu'alaikum Wr. Wb
 Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara nomor : 4715/EB.I/KS.02/05/2022 tanggal 31 Mei 2022 dan surat dari KCPSy Karya nomor : 359/KCSy01-KCPSy05/L/2022 tanggal 03 Juni 2022 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya. Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :
 Nama : Sarah Zalfiana Zein
 NIM : 0503182125
 Judul Skripsi : Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Syariah dengan Menggunakan Metode Performance Prism (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut KCPSy Karya).
2. **Disetujui** untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh pemimpin Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dan menjaga rahasia Bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya di ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb
 PT. Bank Sumut
 Kantor Cabang Syariah Medan
 Pemimpin Operasional Cabang



Ikhwanul Husein Harahap
 NPP. 1315.021277.010805