

LAMPIRAN

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Kredit Bank Lippo cabang Pemuda Semarang

Nama : LP

Usia :

Cara pengisian kuisisioner :

Berilah tanda silang pada kolom sesuai tingkat kepuasan yang anda rasakan.

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan pada saat anda membutuhkan informasi-informasi tentang kredit di Bank Lippo Cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan pada saat pengajuan kredit di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan karyawan pada saat pembayaran kredit. | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan waktu dalam pelayanan di Bank Lippo cabang Pemuda. | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda mengenai informasi yang diberikan karyawan Bank Lippo cabang Pemuda kepada anda tentang prosedur dan syarat-syarat dalam mengajukan kredit | | | | | |
| Bagaimana Pendapat anda mengenai fasilitas kredit (alat pembayaran) yang digunakan di Bank Lippo cabang Pembantu | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam mengajukan kredit di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda tentang persyaratan dalam mengajukan kredit di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda mengenai waktu pemrosesan kredit di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana pendapat anda tentang tingkat suku bunga kredit di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Tabungan(Tahapan)

Nama : L/P

Usia :

Cara pengisian kuisisioner :

Berilah tanda silang pada kolom sesuai tingkat kepuasan yang anda rasakan.

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan pada saat anda membutuhkan informasi tentang tabungan (Tahapan) di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang keramahan karyawan Bank Lippo cabang Pemuda dalam melayani kebutuhan anda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang penjelasan customer service kepada anda tentang tabungan(Tahapan)mis : penjelasan tentang bunga | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang bunga tabungan(Tahapan) yang ditetapkan Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang fasilitas-fasilitas tabungan (Tahapan) yang diberikan di Bank Lippo cabang Pemuda mis : ATM | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang pembagian undian tabungan(Tahapan) di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang proses pelayanan tabungan(Tahapan) yang diberikan oleh Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang kecepatan dalam proses pelayanan di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang keamanan pada saat menabung dan pada saat mengambil tabungan(Tahapan) di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang jaminan keamanan uang yang anda tabung di Bank Lippo . | | | | | |

Kuisisioner Kepuasan Karyawan Bank Lippo cabang Pemuda Semarang

Nama : L/P

Usia :

Cara pengisian kuisisioner :

Berilah tanda silang pada kolom sesuai tingkat kepuasan yang anda rasakan.

- 1 = Sangat Tidak Puas
 2 = Tidak Puas
 3 = Cukup Puas
 4 = Puas
 5 = Sangat Puas

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana menurut anda tentang proses pengambilan keputusan di Bank Lippo cabang Pemuda (keterlibatan seluruh karyawan dalam proses pengambilan keputusan) | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang gaji yang anda terima di Bank Lippo cabang Pemuda. | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang system kerja(proses/prosedur kerja) di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada anda mis : kendaraan antar jemput. | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang lingkungan kerja (kenyamanan anda dalam bekerja) di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang rekan sekerja(terjalin kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan)anda di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang fasilitas yang tersedia di dalam kantor yang menunjang anda saat anda melakukan pekerjaan. mis : komputer | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang waktu kerja yang ada di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |
| Bagaimana menurut anda tentang kebijakan dan peraturan yang ada di Bank Lippo cabang Pemuda | | | | | |

Neraca
Bank Lippo cabang Pemuda Semarang
Per 31 Desember 1998

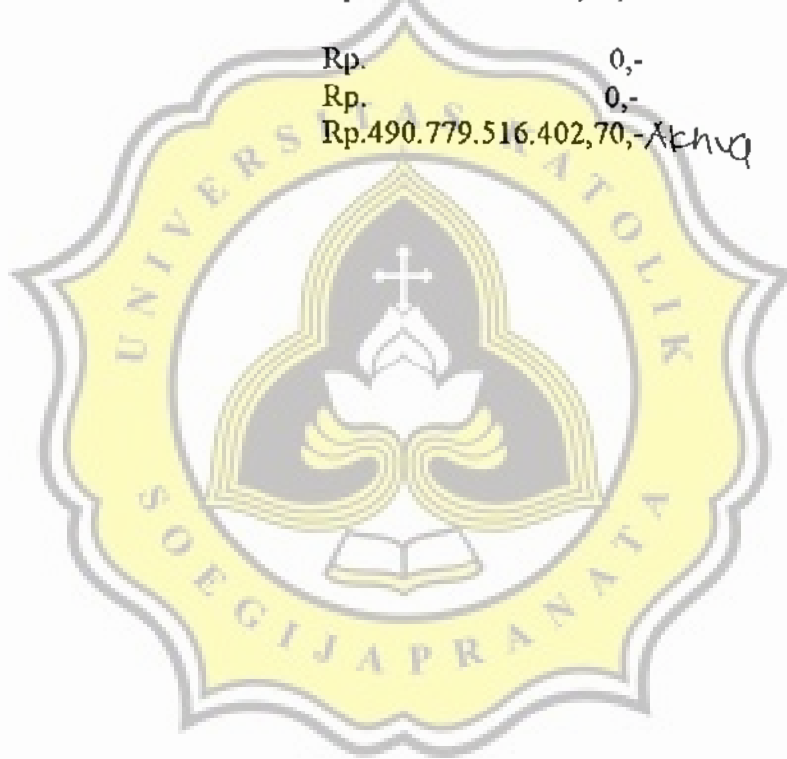
| | | |
|------------------------------------|---------------------------|-----|
| Aktiva | | |
| Kas | Rp. 4.469.230.000,00,- | AL |
| Bank Indonesia : | | |
| 1. Giro | Rp. | 0,- |
| 2. S.B.L | Rp. | 0,- |
| 3. Lainnya | Rp. | 0,- |
| Antar Bank Aktiva: | | |
| 1. Giro | Rp. | 0,- |
| 2. Transfer | Rp. | 0,- |
| 3. Lainnya | Rp. | 0,- |
| Surat Berharga dan Tagihan Lainnya | Rp. 1.973.123.500,00,- | AL |
| Pinjaman yang diberikan | ✓ Rp. 17.483.350.847,60,- | AL |
| Pinjaman yang diberikan Valas | ✓ Rp. 40.506.000.050,10,- | AL |
| Aktiva Dalam Valas | Rp. 4.656.478.753,25,- | AL |
| Penyertaan | | |
| Penyertaan Valas | Rp. | 0,- |
| Cadangan Aktiva Produktip | (Rp. 4.768.392.063,14,-) | |
| Cadangan Aktiva Produktip Valas | Rp. | 0,- |
| Aktiva Tetap Inventaris : | | |
| 1. Harga Perolehan | Rp. 8.208.507.273,00,- | |
| 2. Akumulasi Penyusutan | (Rp. 3.023.206.191,40,-) | |
| Rupa-rupa Aktiva | Rp. 412.638.177,00,- | |
| Rekening Antar Kantor : | Rp. 400.353.605.054,44,- | |
| 1. Operasional | | |
| 2. Non Operasional | | |
| Rekening antar kantor Valas | Rp. 14.612.646.557,10,- | |
| Biaya Operasional | | |
| Biaya Non Operasional | | |
| Transfer Laba Ke kantor pusat | Rp. 5.895.534.444,75,- | |
| Total Aktiva | Rp. 490.779.516.402,70,- | |
| Pasiva | | |
| Giro | Rp. 43.928.902.444,50,- | TS |
| Kewajiban Pajak | Rp. 125.771.401,00,- | TS |
| Kewajiban lainnya | Rp. 4.929.778.297,00,- | TS |
| Tabungan | Rp. 39.250.731.920,60,- | TS |
| Deposito | Rp. 301.488.689.500,00,- | TS |
| Sertifikat Deposito | Rp. | 0,- |
| Antar Bank Pasiva : | Rp. 32.800.340,60,- | TS |
| 1. Giro | | |
| 2. Transfer | | |
| 3. Deposito | | |

Tot pinj
yg diberikan

Tot AL

Tot simpanan (TS)

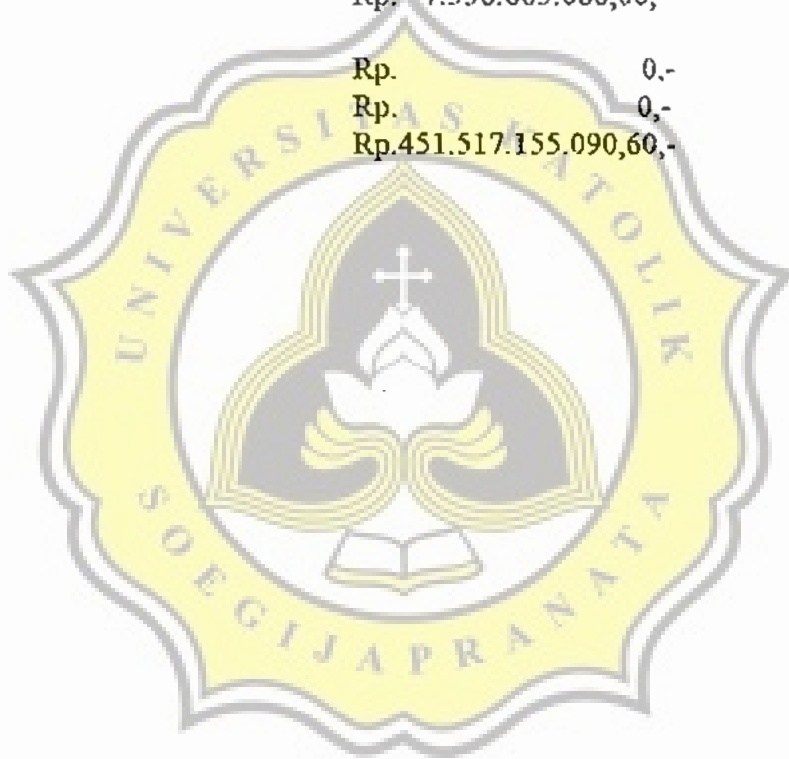
| | | | |
|-------------------------------|-----|----------------------|----------------|
| Setoran Jaminan | Rp. | 390.171.000,00,- | TS |
| Pinjaman Yang Diterima | Rp. | 0,- | t |
| Rekening antar kantor : | | | total Siapanan |
| 1. Operasional | Rp. | 0,- | |
| 2. Non Operasional | Rp. | 0,- | |
| Rekening antar kantor Valas : | | | |
| Rupa-rupa Pasiva | Rp. | 0,- | |
| Rupa-rupa Pasiva Valas | Rp. | 90.276.821.678,00,- | |
| Setoran Jaminan Valas | Rp. | 6.163.469.772,00,- | |
| Cadangan Umum | Rp. | 0,- | |
| Laba : | | | |
| 1. Tahun Lalu | Rp. | 0,- | |
| 2. Tahun Berjalan | Rp. | 4.192.380.049,00,- | |
| Pendapatan : | | | |
| 1. Operasional | Rp. | 0,- | |
| 2. Non Operasional | Rp. | 0,- | |
| Total Pasiva | Rp. | 490.779.516.402,70,- | Akhir |



Neraca
Bank Lippo cabang Pemuda Semarang
Per 31 Desember 1999

| | | |
|------------------------------------|-------|----------------------|
| Aktiva | | |
| Kas | Rp. | 4.704.442.000,00,- |
| Bank Indonesia : | | |
| 1. Giro | Rp. | 0,- |
| 2. S.B.I. | Rp. | 0,- |
| 3. Lainnya | Rp. | 0,- |
| Antar Bank Aktiva: | | |
| 1. Giro | Rp. | 0,- |
| 2. Transfer | Rp. | 0,- |
| 3. Lainnya | Rp. | 0,- |
| Surat Berharga dan Tagihan Lainnya | Rp. | 1.921.199.075,00,- |
| Pinjaman yang diberikan | Rp. | 10.348.235.646,70,- |
| Pinjaman yang diberikan Valas | Rp. | 35.442.750.040,80,- |
| Aktiva Dalam Valas | Rp. | 5.820.598.441,55,- |
| Penyertaan | | |
| Penyertaan Valas | Rp. | 0,- |
| Cadangan Aktiva Produktif | (Rp.) | 5.662.465.575,05,- |
| Cadangan Aktiva Produktif Valas | Rp. | 0,- |
| Aktiva Tetap Inventaris : | | |
| 1. Harga Perolehan | Rp. | 7.524.465.000,00,- |
| 2. Akumulasi Penyusutan | (Rp.) | 3.638.844.537,50,- |
| Rupa-rupa Aktiva | Rp. | 392.988.740,02,- |
| Rekening Antar Kantor : | | |
| 1. Operasional | Rp. | 371.882.770.444,19,- |
| 2. Non Operasional | | |
| Rekening antar kantor Valas | Rp. | 14.920.303.221,54,- |
| Biaya Operasional | | |
| Biaya Non Operasional | | |
| Transfer Laba Ke kantor pusat | Rp. | 7.860.712.593,35,- |
| Total Aktiva | Rp. | 451.517.155.090,60,- |
| Pasiva | | |
| Giro | Rp. | 70.286.243.911,55,- |
| Kewajiban Pajak | Rp. | 220.099.952,00,- |
| Kewajiban lainnya | Rp. | 5.219.764.938,00,- |
| Tabungan | Rp. | 65.417.886.534,30,- |
| Deposito | Rp. | 240.582.637.007,00,- |
| Sertifikat Deposito | Rp. | 0,- |
| Antar Bank Pasiva : | | |
| 1. Giro | Rp. | 33.552.137,15,- |
| 2. Transfer | | |
| 3. Deposito | | |

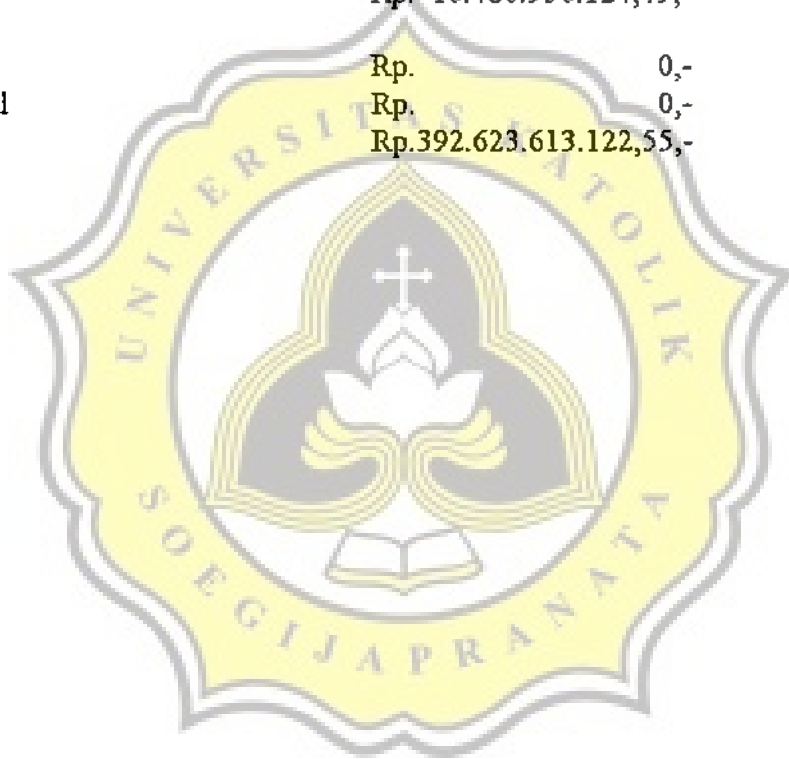
| | | |
|-------------------------------|-----|----------------------|
| Setoran Jaminan | Rp. | 360.684.000,00,- |
| Pinjaman Yang Diterima | Rp. | 0,- |
| Rekening antar kantor : | | |
| 1. Operasional | Rp. | 0,- |
| 2. Non Operasional | Rp. | 0,- |
| Rekening antar kantor Valas : | | |
| Rupa-rupa Pasiva | Rp. | 0,- |
| Rupa-rupa Pasiva Valas | Rp. | 58.156.090.669,00,- |
| Setoran Jaminan Valas | Rp. | 3.903.530.855,60,- |
| Cadangan Umum | Rp. | 0,- |
| Laba : | | |
| 1. Tahun Lalu | Rp. | 0,- |
| 2. Tahun Berjalan | Rp. | 7.336.665.086,00,- |
| Pendapatan : | | |
| 1. Operasional | Rp. | 0,- |
| 2. Non Operasional | Rp. | 0,- |
| Total Pasiva | Rp. | 451.517.155.090,60,- |



Neraca
Bank Lippo cabang Pemuda Semarang
Per 31 Desember 2000

| | | |
|--------------------------------------|-------|----------------------|
| Aktiva | | |
| Kas | Rp. | 4.952.044.200,00,- |
| Bank Indonesia : | | |
| 1. Giro | Rp. | 0,- |
| 2. S.B.L | Rp. | 0,- |
| 3. Lainnya | Rp. | 0,- |
| Antar Bank Aktiva: | | |
| 1. Giro | Rp. | 0,- |
| 2. Transfer | Rp. | 0,- |
| 3. Lainnya | Rp. | 0,- |
| Surat Berharga dan Tagihan Lainnya | Rp. | 2.076.971.973,00,- |
| Pinjaman yang diberikan | Rp. | 10.284.324.028,69,- |
| Pinjaman yang diberikan Valas | Rp. | 50.632.500.064,50,- |
| Aktiva Dalam Valas | Rp. | 7.760.797.922,05,- |
| Penyertaan | | |
| Penyertaan Valas | Rp. | 0,- |
| Cadangan Aktiva Produktif | (Rp.) | 5.960.490.079,32,- |
| Cadangan Aktiva Produktif Valas | Rp. | 0,- |
| Aktiva Tetap Inventaris : | | |
| 1. Harga Perolehan | Rp. | 6.840.422.728,00,- |
| 2. Akumulasi Penyusutan | (Rp.) | 4.391.290.737,90,- |
| Rupa-rupa Aktiva | Rp. | 392.988.740,02,- |
| Rekening Antar Kantor : | Rp. | 294.172.660.940,08,- |
| 1. Operasional | | |
| 2. Non Operasional | | |
| Rekening antar kantor Valas | Rp. | 15.381.733.218,94,- |
| Biaya Operasional | | |
| Biaya Non Operasional | | |
| Transfer Laba Ke kantor pusat | Rp. | 10.480.950.124,49,- |
| Total Aktiva | Rp. | 392.623.613.122,55,- |
| Pasiva | | |
| Giro | Rp. | 87.857.804.889,98,- |
| Kewajiban Pajak | Rp. | 299.590.877,55,- |
| Kewajiban lainnya | Rp. | 5.799.736.820,96,- |
| Tabungan | Rp. | 196.253.659.603,08,- |
| Deposito | Rp. | 43.069.812.783,00,- |
| Sertifikat Deposito | Rp. | 0,- |
| Antar Bank Pasiva : | Rp. | 34.589.832,79,- |
| 1. Giro | | |
| 2. Transfer | | |
| 3. Deposito | | |

| | | |
|-------------------------------|-----|----------------------|
| Setoran Jaminan | Rp. | 300.570.000,00,- |
| Pinjaman Yang Diterima | Rp. | 0,- |
| Rekening antar kantor : | | |
| 1. Operasional | Rp. | 0,- |
| 2. Non Operasional | Rp. | 0,- |
| Rekening antar kantor Valas : | | |
| Rupa-rupa Pasiva | Rp. | 40.040,00,- |
| Rupa-rupa Pasiva Valas | Rp. | 64.617.878.522,22,- |
| Setoran Jaminan Valas | Rp. | 4.108.979.848,50,- |
| Cadangan Umum | Rp. | 0,- |
| Laba : | | |
| 1. Tahun Lalu | Rp. | 0,- |
| 2. Tahun Berjalan | Rp. | 10.480.950.124,49,- |
| Pendapatan : | | |
| 1. Operasional | Rp. | 0,- |
| 2. Non Operasional | Rp. | 0,- |
| Total Pasiva | Rp. | 392.623.613.122,55,- |



Laporan Laba/Rugi
Bank Lippo cabang Semarang
Per 31 Desember 1998

| | |
|--|---|
| Pendapatan Operasional : | |
| Hasil Bunga dari Bank Lain | Rp. 5.004.638,00,- |
| Hasil Bunga dari pihak ketiga bukan bank | Rp. 1.923.168.593,60,- |
| Hasil Bunga dari pihak ketiga bukan Bank Valas | Rp. 2.835.420.003,50,- |
| Pendapatan transaksi Valas | Rp. 2.430.360.003,30,- |
| Provisi dan Komisi | Rp. 699.334.033,80,- |
| Pendapatan Operasional lainnya | Rp. <u>1.467.019.117,50,-</u> + <i>Pendptn oper</i> |
| Pendapatan Non Operasional | Rp. 133.713.668.416,00,- |
| Jumlah Pendapatan | Rp. 143.073.974.805,70,- |
| | |
| Biaya Bunga kepada bank lain | Rp. 110.000,00,- |
| Biaya Bunga pihak ketiga bukan bank | Rp. 38.466.832.386,00,- |
| Biaya Bunga Valas | Rp. 1.559.592.296,60,- |
| Biaya transaksi valas | Rp. 2.326.777.625,90,- |
| Biaya premi asuransi | Rp. 59.328.487,00,- |
| Biaya Tenaga Kerja | Rp. 1.625.063.422,00,- |
| Biaya Sewa | Rp. 145.675.632,00,- |
| Biaya Pajak | Rp. 23.533.297,00,- |
| Biaya Pemeliharaan dan perbaikan | Rp. 52.664.062,00,- |
| Biaya Penyusutan Aktiva Tetap Inventaris | Rp. 237.776.740,00,- |
| Biaya Barang dan Jasa pihak ketiga | Rp. 759.502.797,00,- |
| Biaya Operasional lainnya | Rp. <u>264.114.411,00,-</u> + <i>Bi op non oper</i> |
| Biaya Non Operasional | Rp. 93.360.623.599,60,- |
| Laba tahun berjalan | Rp. 4.192.380.049,60,- ✓ |
| Jumlah biaya dan laba rugi | Rp. 143.073.974.805,70,- |

Jat Pendptan - (Bi op + Bi non operasi)

Laporan Laba/Rugi
Bank Lippo cabang Semarang
Per 31 Desember 1999

Pendapatan Operasional :

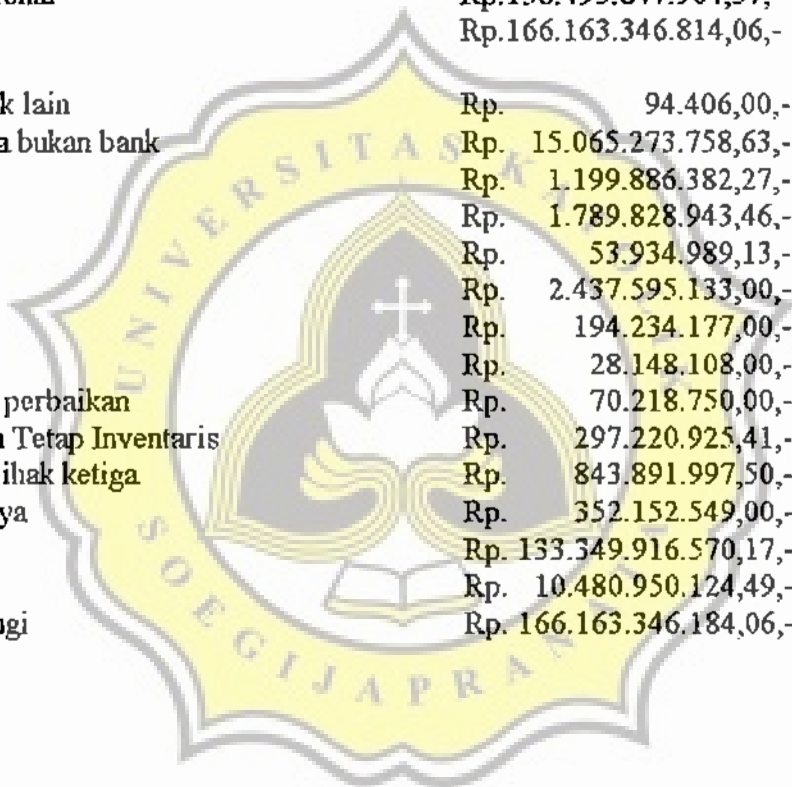
| | |
|--|---------------------------------|
| Hasil Bunga dari Bank Lain | Rp. 6.005.565,00,- |
| Hasil Bunga dari pihak ketiga bukan bank | Rp. 1.241.788.277,52,- |
| Hasil Bunga dari pihak ketiga bukan Bank Valas | Rp. 2.480.992.502,00,- |
| Pendapatan transaksi Valas | Rp. 2.126.565.002,40,- |
| Provisi dan Komisi | Rp. 413.929.425,84,- |
| Pendapatan Operasional lainnya | Rp. 1.389.807.585,00,- |
| Pendapatan Non Operasional | Rp. 146.342.128.651,00,- |
| Jumlah Pendapatan | Rp. 154.001.217.008,76,- |

| | |
|--|---------------------------------|
| Biaya Bunga kepada bank lain | Rp. 120.000,00,- |
| Biaya Bunga pihak ketiga bukan bank | Rp. 26.340.073.721,60,- |
| Biaya Bunga Valas | Rp. 1.379.639.339,36,- |
| Biaya transaksi valas | Rp. 2.038.103.284,00,- |
| Biaya premi asuransi | Rp. 56.631.738,00,- |
| Biaya Tenaga Kerja | Rp. 1.875.073.179,00,- |
| Biaya Sewa | Rp. 155.387.341,00,- |
| Biaya Pajak | Rp. 24.840.702,00,- |
| Biaya Pemeliharaan dan perbaikan | Rp. 59.685.937,00,- |
| Biaya Penyusutan Aktiva Tetap Inventaris | Rp. 267.498.832,00,- |
| Biaya Barang dan Jasa pihak ketiga | Rp. 801.697.397,00,- |
| Biaya Operasional lainnya | Rp. 299.329.666,00,- |
| Biaya Non Operasional | Rp. 113.366.470.785,00,- |
| Laba tahun berjalan | Rp. 7.336.665.086,80,- |
| Jumlah biaya dan laba rugi | Rp. 154.001.217.008,76,- |



Laporan Laba/Rugi
Bank Lippo cabang Semarang
Per 31 Desember 2000

| | |
|--|---------------------------------|
| Pendapatan Operasional : | |
| Hasil Bunga dari Bank Lain | Rp. 6.672.851,00,- |
| Hasil Bunga dari pihak ketiga bukan bank | Rp. 1.200.923.607,07,- |
| Hasil Bunga dari pihak ketiga bukan Bank Valas | Rp. 3.706.548.781,45,- |
| Pendapatan transaksi Valas | Rp. 2.844.911.358,27,- |
| Provisi dan Komisi | Rp. 364.211.663,20,- |
| Pendapatan Operasional lainnya | Rp. 1.544.230.650,50,- |
| Pendapatan Non Operasional | Rp. 156.495.847.904,57,- |
| Jumlah Pendapatan | Rp. 166.163.346.814,06,- |
| | |
| Biaya Bunga kepada bank lain | Rp. 94.406,00,- |
| Biaya Bunga pihak ketiga bukan bank | Rp. 15.065.273.758,63,- |
| Biaya Bunga Valas | Rp. 1.199.886.382,27,- |
| Biaya transaksi valas | Rp. 1.789.828.943,46,- |
| Biaya premi asuransi | Rp. 53.934.989,13,- |
| Biaya Tenaga Kerja | Rp. 2.437.595.133,00,- |
| Biaya Sewa | Rp. 194.234.177,00,- |
| Biaya Pajak | Rp. 28.148.108,00,- |
| Biaya Pemeliharaan dan perbaikan | Rp. 70.218.750,00,- |
| Biaya Penyusutan Aktiva Tetap Inventaris | Rp. 297.220.925,41,- |
| Biaya Barang dan Jasa pihak ketiga | Rp. 843.891.997,50,- |
| Biaya Operasional lainnya | Rp. 352.152.549,00,- |
| Biaya Non Operasional | Rp. 133.349.916.570,17,- |
| Laba tahun berjalan | Rp. 10.480.950.124,49,- |
| Jumlah biaya dan laba rugi | Rp. 166.163.346.184,06,- |



Perhitungan Perspektif Keuangan

Rasio Likuiditas

| Keterangan | 1998 | 1999 | 2000 |
|--|--|--|--|
| $Quick\ Ratio = \frac{Aktiva\ Lancar}{Total\ Simpanan}$ | $\frac{69.088.183.150,95}{390.146.844.903,70}$ | $\frac{58.237.225.204,05}{382.120.868.480,00}$ | $\frac{75.706.638.188,69}{333.545.765.807,36}$ |
| $Banking\ Ratio = \frac{Total\ Pinjaman}{Total\ Simpanan}$ | $\frac{57.989.350.897,70}{390.146.844.903,70}$ | $\frac{45.790.985.687,50}{380.120.868.480,00}$ | $\frac{60.916.824.093,19}{333.545.765.807,36}$ |

Sumber : Data Sekunder Bank Lippo Cabang Pemuda

Rasio Rentabilitas

| Keterangan | 1998 | 1999 | 2000 |
|--|---|---|---|
| $Net\ Profit\ Margin = \frac{Pend\ ptan\ Bersih}{Pend\ ptan\ Operasi}$ | $\frac{4.192.380.049,00}{9.360.306.389,70}$ | $\frac{7.336.665.086,00}{7.659.088.357,76}$ | $\frac{10.480.950.124,49}{9.667.498.911,49}$ |
| $ROE = \frac{Pend\ ptan\ Bersih}{Total\ Modal}$ | $\frac{4.192.380.049,00}{4.192.380.049,00}$ | $\frac{7.336.665.086,00}{7.336.665.086,00}$ | $\frac{10.480.950.124,49}{10.480.950.124,49}$ |

Sumber : Data Sekunder Bank Lippo Cabang Pemuda

Rasio Efisiensi Usaha

| Keterangan | 1998 | 1999 | 2000 |
|--|---|---|---|
| $Asset\ Utilization = \frac{Total\ Pend\ ptan}{Total\ Aktiva}$ | $\frac{143.073.974.805,70}{490.779.516.402,70}$ | $\frac{154.001.217.008,76}{451.517.155.090,60}$ | $\frac{166.163.346.814,06}{392.623.613.122,53}$ |

Sumber : Data Sekunder Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang

Rasio Permodalan

| Keterangan | 1998 | 1999 | 2000 |
|--|---|---|---|
| $PrimaryRatioEquity = \frac{Modal}{TotalAktiva}$ | $\frac{4.192.380.049,00}{490.779.516.402,70}$ | $\frac{7.336.665.086,00}{451.517.155.090,60}$ | $\frac{10.480.950.124,4}{392.623.613.122,}$ |

Sumber: Data sekunder Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang

Perspektif Pelanggan

Rentensi Pelanggan dan Akuisisi Pelanggan

| Keterangan | 1998 | 1999 | 2000 |
|--|---------------------|---------------------|-----------------------|
| $Re ntensi Pelanggan = \frac{Pelanggan Lama}{Total Pelanggan}$ | $\frac{1950}{5000}$ | $\frac{2900}{8000}$ | $\frac{6700}{20000}$ |
| $Akuisisi Pelanggan = \frac{Pelanggan Baru}{Total Pelanggan}$ | $\frac{3050}{5000}$ | $\frac{5100}{8000}$ | $\frac{13300}{20000}$ |

Sumber: Data sekunder Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang

Perspektif Belajar dan Pertumbuhan

Produktivitas Karyawan

| Keterangan | 1998 | 1999 | 2000 |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| $\frac{Aktivitas Tabungan Tahun}{Jumlah Kerja Tahun}$ | $\frac{24000}{246}$ | $\frac{36000}{246}$ | $\frac{42000}{246}$ |
| $\frac{Aktivitas Kredit Tahun}{Jumlah Kerja Tahun}$ | $\frac{1656}{246}$ | $\frac{1500}{246}$ | $\frac{1200}{246}$ |

Sumber : Data sekunder Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang

Perspektif Bisnis Internal

Manufacturing Cycle Efficiency(MCE)

| Keterangan | 2000 |
|--|---------------|
| $\frac{\text{Waktu Pemrosesan Tabungan}}{\text{Waktu Persetujuan Tabungan}}$ | $\frac{5}{5}$ |
| $\frac{\text{Waktu Pemrosesan Kredit}}{\text{Waktu Persetujuan Kredit}}$ | $\frac{2}{5}$ |



eliability

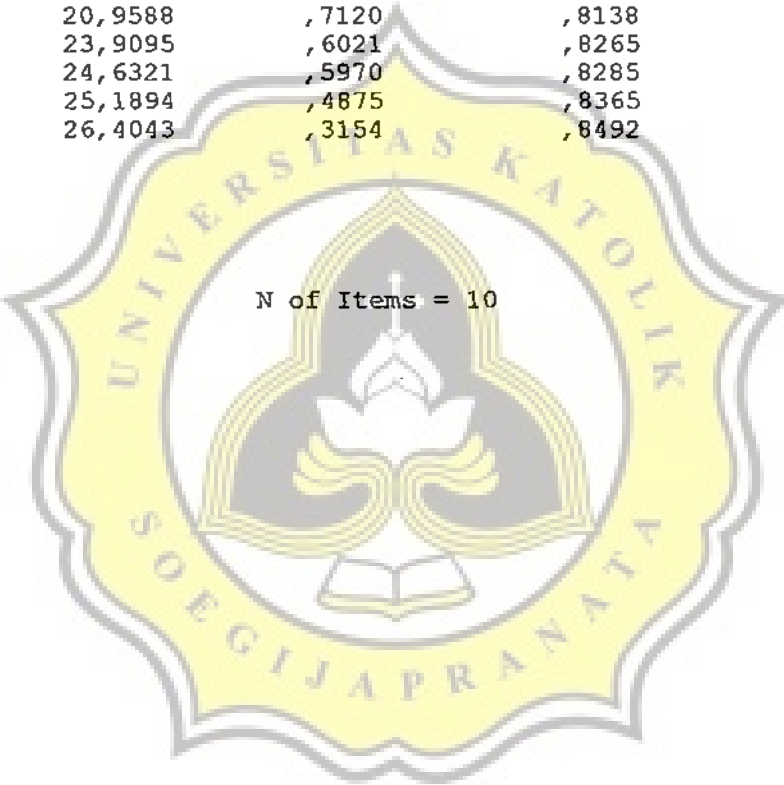
ELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

em-total Statistics (Pelanggan)

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1 | 31,4815 | 24,8204 | ,5738 | ,8303 |
| 2 | 31,6667 | 23,9245 | ,6430 | ,8237 |
| 3 | 31,7778 | 25,7987 | ,3388 | ,8489 |
| 4 | 31,9444 | 20,9969 | ,7469 | ,8095 |
| 5 | 31,6667 | 23,5849 | ,4686 | ,8409 |
| 6 | 32,1481 | 20,9588 | ,7120 | ,8138 |
| 7 | 31,4259 | 23,9095 | ,6021 | ,8265 |
| 8 | 31,8333 | 24,6321 | ,5970 | ,8285 |
| 9 | 31,5926 | 25,1894 | ,4875 | ,8365 |
| 10 | 31,4630 | 26,4043 | ,3154 | ,8492 |

eliability Coefficients

of Cases = 54,0
 pha = ,8458



Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

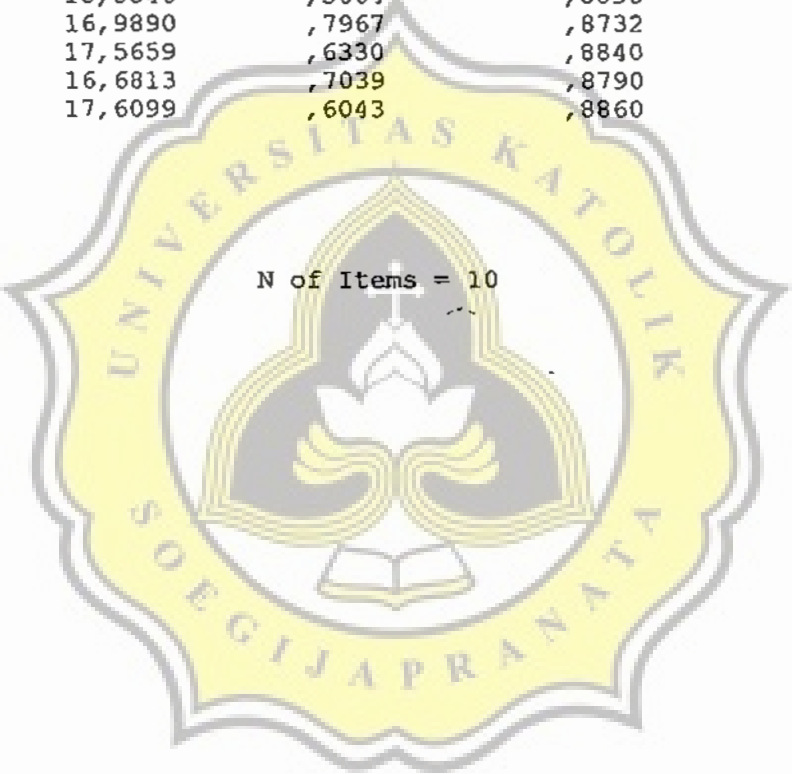
Item-Total Statistics (Karyawan)

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1 | 35,0000 | 18,1538 | ,5925 | ,8867 |
| 2 | 35,4286 | 18,2637 | ,6826 | ,8827 |
| 3 | 34,6429 | 15,7857 | ,7103 | ,8803 |
| 4 | 35,1429 | 16,4396 | ,6245 | ,8874 |
| 5 | 35,7857 | 19,1044 | ,6282 | ,8878 |
| 6 | 34,5000 | 18,8846 | ,5664 | ,8890 |
| 7 | 34,7143 | 16,9890 | ,7967 | ,8732 |
| 8 | 34,2143 | 17,5659 | ,6330 | ,8840 |
| 9 | 34,7143 | 16,6813 | ,7039 | ,8790 |
| 10 | 34,9286 | 17,6099 | ,6043 | ,8860 |

Reliability Coefficients

Number of Cases = 14,0

Alpha = ,8941



TABEL V
TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

| N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | |
|----|--------------|-------|----|--------------|-------|------|--------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 26 | 0,388 | 0,496 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 27 | 0,381 | 0,487 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 28 | 0,374 | 0,478 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 29 | 0,367 | 0,470 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 30 | 0,361 | 0,463 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 31 | 0,355 | 0,456 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 32 | 0,349 | 0,449 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 33 | 0,344 | 0,442 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 34 | 0,339 | 0,436 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 35 | 0,334 | 0,430 | 100 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 36 | 0,329 | 0,424 | 125 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 37 | 0,325 | 0,418 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 38 | 0,320 | 0,413 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 39 | 0,316 | 0,408 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 40 | 0,312 | 0,403 | 300 | 0,113 | 0,148 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 41 | 0,308 | 0,398 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 42 | 0,304 | 0,393 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 43 | 0,301 | 0,389 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 44 | 0,297 | 0,384 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 45 | 0,294 | 0,380 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 46 | 0,291 | 0,376 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 47 | 0,288 | 0,372 | 1000 | 0,062 | 0,081 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 48 | 0,284 | 0,368 | | | |
| | | | 49 | 0,281 | 0,364 | | | |
| | | | 50 | 0,279 | 0,361 | | | |

Dada Yon,
Kasubditas Ekonomi
IXA BOEGIJA PRANATA SEMARANG
Pawijatan Lorut Bendoa Dower
EMARANG

engap Hormat,

erasa ini Bank Lippo Cabang Semarang Pemuda memberitahukan
kwa :

ANA : Sulastiwati
IM : 98.60.0551
IRM : 98.6.111.0200.50033
AKLTAS : Ekonomi Unisa Boegija Pranata Semarang
URUSAN : Akutansi

elan mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang
entitled judul "PENERAPAN BALANCE SCORE CARD PADA PERUSAHAAN
ENGLKURSI, KINERJA PADA BANK LIPPO CABANG SEMARANG PEMUDA"

emikian surat pemberitahuan ini kami buat untuk dapat diketahui
an dipergunakan sebagai mana mestinya.

emarang, 04 Desember 2001
T. Bank Lippo
abang Semarang Pemuda




LING LINTIANY
emimpin Cabang

Pernyataan Keaslian

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulistiowati
NIM : 98.60.0551
NIRM : 98.6.111.02030.50033
Jurusan : Ekonomi
Fakultas : Akuntansi
Judul : Analisis Kinerja Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang Dengan Pendekatan Balanced Scorecard

Menyatakan bahwa skripsi ini hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan penipuan saya bersedia untuk menerima sanksi dari fakultas ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 18 Maret 2002

Saya yang bersangkutan,



(Sulistiowati)

Halaman Persetujuan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Sulistiowati

NIM : 98.60.0551

NIRM : 98.6.111.02030.50033

Fakultas : Ekonomi

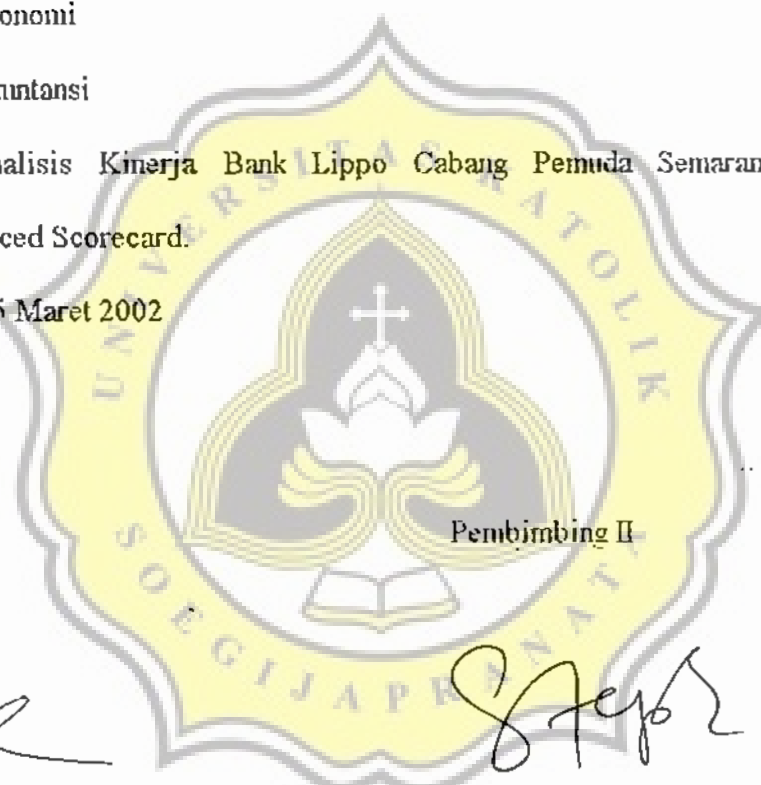
Jurusan : Akuntansi


Judul : Analisis Kinerja Bank Lippo Cabang Pemuda Semarang
dengan Pendekatan Balanced Scorecard.

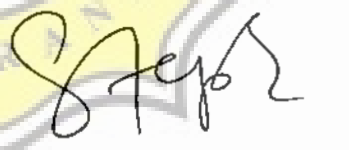
Disetujui di Semarang, 15 Maret 2002

Pembimbing I

Pembimbing II




(Ben Karno, SE, MM)


(Stefani Lily I, SE, MM)