

ABSTRACT

This research as purpose to know the performance of Kopdit Guru Kelubagolit viewed from the perspective of the Balanced Scorecard 2014-2016 period. Research data was collected by questionnaires and interviews. The sample of this research is determined by accidental sampling method with total sample of 100 members and 24 employees. The research results showed that the performance of the financial perspective of the Kopdit Guru Kelubagolit viewed from the ratio of liquidity, and profitability are less healthy, while the solvency ratio is healthy. The performance of the customer perspective seen from the growth rate of the customer (member) is excellent and the level of customer satisfaction (members) is very satisfied. Internal business process perspective performance measured by innovation, improved business development, member training, and cooperative supervision show good results. Performance of learning and growth perspective as measured by employee competency, employee productivity, RAT operation, and provision of education fund is good, while employee satisfaction shows very satisfied result

Keywords: *performance measurement, balanced scorecard*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Koperasi Kredit (Kopdit) Guru Kelubagolit dilihat dari perspektif *Balanced Scorecard* periode 2014-2016. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, dan wawancara. Sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 100 anggota dan 24 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan Kopdit) Guru Kelubagolit dilihat dari rasio likuiditas, dan profitabilitas adalah kurang sehat, sementara rasio solvabilitas adalah sehat. Kinerja perspektif pelanggan dilihat dari tingkat pertumbuhan pelanggan (anggota) adalah sangat baik dan tingkat kepuasan pelanggan (anggota) adalah sangat puas. Kinerja perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan inovasi, peningkatan pengembangan usaha, pelatihan terhadap anggota, dan pengawasan koperasi menunjukkan hasil yang baik. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan kompetensi karyawan, produktivitas karyawan, penyelenggaraan RAT, dan penyediaan dana pendidikan adalah baik, sedangkan kepuasan karyawan menunjukkan hasil sangat puas.

Kata Kunci: pengukuran kinerja, balanced scorecard