

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Teori	8
2.1.1. Kinerja	8
2.1.2. Balanced Scorecard.....	9
2.1.2.1. Perspektif Keuangan.....	10
2.1.2.2. Perspektif Pelanggan	10

2.1.2.3.	Perspektif Bisnis Internal	12
2.1.2.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	13
2.1.3.	Pengertian umum Koperasi.....	13
2.1.4.	Penerapan Balanced Scorecard Pada Koperasi	15
2.1.5.	Perspektif Balanced Scorecard Pada Badan Usaha Koperasi	16
2.1.5.1.	Perspektif Keanggotaan.....	16
2.1.5.2.	Perspektif Keuangan.....	17
2.1.5.3.	Perspektif Bisnis Internal	18
2.1.5.4.	Perspektif Pertmbhan dan Pembelaaran	19
2.2.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.3.	Kerangka Pikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1.	Lokasi Penelitian	25
3.2.	Jenis dan Sumber Data	25
3.3.	Populasi dan Sampel	26
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.4.1.	Perspektif Keuangan	27
3.4.2.	Perspektif Anggota	30
3.4.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal	31
3.4.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	32
3.5.	Metode Analisis.....	33
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1.	Gambaran Umun Koperasi.....	35
4.1.1.	Sejarah Koperasi.....	35
4.1.2.	Visi da Misi Primkop Pegawai UPNVYK.....	35

4.1.3.	Struktur Organisasi	35
4.2.	Pembahasan	40
4.2.1.	Perspektif Keuangan	40
4.2.2.	Perspektif Anggota	43
4.2.2.1.	Perolehan Anggota dan Retensi Anggota.....	43
4.2.2.2.	Kepuasan Anggota	44
4.2.3.	Perspektif Bisnis Internal.....	48
4.2.4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	49
4.2.4.1.	Pengukuran Produktivitas karyawan dan Retensi Karyawan.....	50
4.2.4.2.	Kepuasan Karyawan.....	51
4.2.5.	Hasil Pengukuran Kinerja Koperasi	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran	58
5.3.	Keterbatasa Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Rasio Modal sendiri Terhadap Total Aset	27
Tabel 3.2 Rasio Aktiva Tetap Terhadap Asset.....	28
Tabel 3.3 Rasio Kas	28
Tabel 3.4 Rentabilitas aset	29
Tabel 3.5 Penetapan kesehatan koperasi	30
Tabel 4.1 Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan.....	41
Tabel 4.2 Hasil pengukuran Perspektif Anggota	43
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Anggota	45
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Anggota.....	46
Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Anggota.....	47
Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Produktipitas karyawan dan Retensi Karyawan	50
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Karyawan	51
Tabel 4.8 Uji Reabilitas Karyawan	52
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Karyawan	53
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Kinerja Koperasi.....	54