

ABSTRACT

This research as purpose to know the performance of Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Abadi Kupang viewed from the perspective of the Balanced Scorecard 2015-2017 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 52 employees. The research results showed that the performance of the financial perspective of the Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Abadi Kupang viewed from the ratio of liquidity is healthy, solvency are enough healthy, while the profitability ratio is less 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 satisfied. Internal business process perspective performance measured by innovation and improved business development is not good, 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 satisfied result

Keywords: *performance measurement, balanced scorecard*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Abadi Kupang dilihat dari perspektif *Balanced Scorecard* periode 2015-2017. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, dan wawancara. Sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 100 anggota dan 52 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Abadi Kupang dilihat dari rasio likuiditas adalah sehat, solvabilitas adalah cukup sehat, sementara rasio rentabilitas adalah kurang sehat. Kinerja perspektif pelanggan dilihat dari tingkat pertumbuhan pelanggan (anggota) adalah sangat baik dan tingkat kepuasan pelanggan (anggota) adalah puas. Kinerja perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan inovasi dan peningkatan pengembangan usaha adalah tidak baik, 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 puas.

Kata Kunci: *pengukuran kinerja, balanced scorecard*