

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perusahaan	10
2.2 Koperasi	11
2.2.1 Pengertian Koperasi	11
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Koperasi	13
2.2.3 Karakteristik Koperasi	14
2.2.4 Laporan Keuangan Koperasi	15
2.2.5 Penilaian Kinerja Koperasi	19
2.3 Penilaian Kinerja	21
2.3.1 Penilaian Kinerja Tradisional	24
2.4 <i>Balance Scorecard</i>	26
2.4.1 Penilaian Kinerja dengan Konsep <i>Balance Scorecard</i> ..	30
2.5 Empat Perspektif Dalam <i>Balance Scorecard</i>	32
2.5.1 Perspektif Keuangan	32
2.5.2 Perspektif Pelanggan	34
2.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	36
2.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	37
2.6 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	39
2.7 Cara Mengukur <i>Balance Scorecard</i>	40
2.8 Kerangka Pemikiran	41
2.9 Penelitian Terdahulu	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Jenis dan Sumber Data	48
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel	49
3.3.3 Teknik Sampling	50
3.4 Metode Pengumpulan Data	51
3.5 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	51
3.5.1 Perspektif Keuangan	52
3.5.2 Perspektif Pelanggan	55
3.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	57
3.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	58
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	60
3.6.1 Uji Validitas	60
3.6.2 Uji Reliabilitas	61
3.7 Metode Analisis	61
3.8 Alat Analisis Data	61

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1 Sejarah Singkat Primer Koperasi Pegawai	63
4.1.2 Visi dan Misi	66
4.1.3 Bidang Organisasi	66

4.1.4 Bidang Usaha	67
4.2 Analisis Karakteristik Reponden	67
4.3 Pengukuran Kinerja Primkop Pegawai UPN “Veteran” Yogyakarta dengan Metode <i>Balance Scorecard</i>	71
4.3.1 Perspektif Keuangan	71
4.3.2 Perspektif Pelanggan	73
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	77
4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	80
4.5 Hasil Pengukuran Kinerja Primkop Pegawai Berdasarkan <i>Balance Scorecard</i>	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian	89
5.2.1 Saran	89
5.2.2 Keterbatasan Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Rating Scale</i>	40
Tabel 2.2 Ukuran Kinerja.....	40
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.7 Pengukuran Perspektif Keuangan	71
Tabel 4.8 Pengukuran Perspektif Pelanggan/ Anggota	73
Tabel 4.9 Skor Jawaban Kuesioner	74
Tabel 4. 10 Validitas Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan/ Anggota	76
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	80
Tabel 4.13 Skor Jawaban Kuesioner	81
Tabel 4.14 Validitas Kepuasan Karyawan	82

Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Karyawan	83
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran Kinerja Primkop Pegawai	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Penerjemahan Strategi	30
Gambar 2.2. Hubungan Empat Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	32
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Perhitungan Masing-masing Perspektif dalam Konsep *Balance Scorecard*
- Lampiran 2 Neraca Primkop Pegawai UPN “Veteran” Yogyakarta periode 2009, 2010, dan 2011
- Lampiran 3 Laporan Perhitungan Hasil Usaha Primkop Pegawai UPN “Veteran” Yogyakarta periode 2009, 2010, dan 2011
- Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Karyawan
- Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 6 Perspektif Proses Bisnis Internal
- Lampiran 7 Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan
- Lampiran 8 Tabulasi Data Kepuasan Karyawan
- Lampiran 9 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 10 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan
- Lampiran 11 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 12 Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006 Tentang Pedoman Penilaian Koperasi Berprestasi/ Koperasi *Award*
- Lampiran 13 Surat Keterangan Mengadakan Penelitian