

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja dengan berbasis *balanced scorecard* pada Koperasi Karyawan Pelita Harapan. *Balanced scorecard* memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Untuk perspektif keuangan di ambil dari laporan keuangan tahun 2013 dan tahun 2014. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan *convenience sampling* pada Koperasi Karyawan Pelita Harapan. Untuk perspektif pelanggan sebanyak 10 responden sedangkan untuk karyawan koperasi sebanyak 10 responden yang merupakan seluruh karyawan Koperasi Pelita Harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di perspektif keuangan cukup baik dengan Rasio Likuiditas yang dihitung menggunakan rasio cepat dan rasio lancar yang rata-rata nya adalah 139,70% dan 134,90% yang mana mengalami peningkatan setiap tahunnya. Rasio solvabilitas rata-rata sebesar 292,10% di katakan baik dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dan jangka panjang. Pada rasio Rentabilitas mencapai 16,36% yaitu koperasi mampu memiliki keuntungan yang diharapkan serta pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang sesuai. Pada Return On Asset (ROA) koperasi mengalami penurunan pada tahun 2013 ke tahun 2014 namun untuk rata-rata rasionya sebesar 10,74% masih di katakan baik pada rasio ini. Sedangkan untuk perspektif pelanggan mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2013 sebesar 11,4% dan pada tahun 2014 sebesar 77% yang artinya peningkatan jumlah anggota yang sangat baik. Sedangkan untuk penilaian terhadap kepuasan anggota menunjukkan presentase yang sangat baik yaitu jawaban dari tiap butir pertanyaan lebih dari 50 jawaban untuk tiap butir pertanyaan kuisioner. Perspektif Proses Bisnis Internal Bagi pihak koperasi dalam menjalankan tugasnya untuk peningkatan pengembangan usaha, serta pengawasan koperasi telah dilaksanakan sebaik mungkin. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan adanya pelatihan yang rutin akan mampu menjadikan karyawan mahir di bidangnya. Sementara tingkat kepuasan karyawan juga menunjukkan hasil yang cukup baik. Dengan adanya Rapat Anggota Tahunan dapat dengan mudah mengevaluasi hasil kinerja selama satu periode. Serta pembagian Sisa hasil usaha juga memperhatikan untuk dana pendidikan dan sosial yang disalurkan kepada masyarakat.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance with a balanced scorecard based on Employees Cooperative Pelita Harapan . Balanced scorecard has four perspectives: financial perspective , customer perspective, internal business processes, learning and growth perspective . For financial perspective taken from the financial statements in 2013 and 2014. The samples of this research using a convenience sampling at Pelita Harapan Employees Cooperative . For the customer's perspective as much as 100 respondents while for cooperative employees as much as 10 respondents who are all employees of the Cooperative Pelita Harapan.

The results showed that in the financial perspective quite well with the liquidity ratio is calculated using the quick ratio and current ratio which his average was 139.70% and 134.90% which has increased every year. The average solvency ratio of 292.10% at say nice to meet short-term liabilities and long-term. In Rentabilitas ratio reached 16.36%, ie the cooperatives could have expected profits and distributions of Business (SHU) as appropriate. In Return On Asset (ROA) cooperatives decreased in 2013 to 2014 but to the average ratio of 10.74% still say good on this ratio. As for the customer perspective, namely an increase in 2013 of 11.4% and in 2014 by 77%, which means an increase in the sheer number of members was excellent. Whereas, for the assessment of member satisfaction shows that the percentage of very good answers to each of the questions more than 50 answers to each question item questionnaire. Internal Business Process Perspective For the cooperatives in their duties to the increase in business development, as well as supervision of cooperatives has been implemented as possible. Learning and growth perspective of their training routine will be able to make employees proficient in their field. While the level of employee satisfaction also showed good results. With the Annual Meeting of Members can easily evaluate the performance results during the period. The rest of the division as well as the results of operations are also paying attention to educational and social funds are distributed to the public.

Keywords : *Balanced Scorecard* , Financial Perspective , Customer Perspective , Internal Business Process Perspective , Learning And Growth Perspective