

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Kinerja .....	8
2.1.1 Definisi Kinerja .....	8
2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja .....	9
2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja.....	10
2.2 <i>Balanced Scorecard</i> .....	11

2.2.1 Pengertian <i>Balance Scorecard</i> .....	11
2.2.2 Empat Perspektif .....	12
2.2.4 Hubungan antar Perspektif .....	18
2.2.4 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i> .....	21
2.2.5 Manfaat Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada koperasi .....	22
2.3 Koperasi .....	22
2.3.1 Pengertian koperasi .....	22
2.3.2 Tujuan Koperasi .....	23
2.3.3 Ciri-ciri yang menonjol dalam koperasi.....	23
2.3.4 Landasan koperasi .....	24
2.3.5 Jenis-jenis koperasi .....	24
2.3.6 Perbedaan Koperasi Dengan Badan usaha Lainnya.....	26
2.4 Penelitian Terdahulu .....	28
2.5 Model Penelitian Dalam Skripsi ini .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5 Metode Analisis .....	35
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambarann Umum Koperasi .....	39
4.1.1 Sejarah Koperasi .....	39

4.1.2 Visi Dan Misi Koperasi Pelita Harapan .....	41
4.1.3 Struktur Organisasi .....	41
4.1.4 Jenis Usaha Kopkar Pelita Harapan .....	43
4.2 Data dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	44
4.2.1 Perspektif Keuangan .....	45
4.2.2 Perspektif Pelanggan.....	47
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	50
4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Keterbatasan.....	57
5.3 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Kinerja koperasi .....	36
Tabel 3.2 Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan.....	45
Tabel 4.2 Perkembangan Anggota Kopkar Pelita Harapan .....	48
Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.4 Pengukuran kepuasan Karyawan .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka umum Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan .....	17
Gambar 2.2 Hubungan Antar Perspektif Dalam Balanced Scorecard .....	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	31