

**Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*  
Pada KPRI Dwija Tama Jombang**

**ABSTRAKSI**

**Oleh:**

**Ika Wulan Anggraini  
1862180**

**Dosen Pembimbing:**

**Omi Pramiana, SE., M.Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengukuran kinerja menggunakan metode *balanced scorecard* pada keempat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Populasi penelitian ini adalah anggota dan karyawan KPRI Dwija Tama Jombang. Jumlah sampel sebanyak 94 anggota (non karyawan) dipilih melalui random sampling dan 10 karyawan. Metode pengumpulan data melalui metode dengan menggunakan kuesioner dan data laporan keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan pada rasio likuiditas koperasi dalam keadaan tidak baik, sedangkan rasio solvabilitas dan rasio rentabilitas koperasi dalam keadaan sangat baik. Perspektif keanggotaan menunjukkan kepuasan anggota terhadap koperasi sebagian besar merasa puas, namun retensi anggota tinggi dan mengalami penurunan anggota tiap tahun. Perspektif proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan sebagian besar karyawan merasa puas. Hasil perhitungan *balanced scorecard* diperoleh nilai sebesar 99,27 yang artinya KPRI Dwija Tama Jombang dalam keadaan yang sehat.

**Kata Kunci : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran**

*This study aims to analyze and determine performance measurement using method balanced scorecard on the four perspectives, namely perspective finance, perspective customer/member, internal business process perspective, and growth and learning perspective. The population of this study were members and employees of KPRI Dwija Tama Jombang. The number of samples as many as 94 members (not an employee) selected through random sampling and 10 employees. Methods of collecting data through methods using questionnaires and financial report data. The results showed that the financial perspective on the liquidity ratio of cooperatives was not in good condition, while the solvency ratio and profitability ratio of cooperatives were in very good condition. The member's perspective shows that members' satisfaction with the cooperative is mostly satisfied, but member retention is high and members experience a decline every year. The perspective of internal business processes as well as growth and learning shows that most of the employees are satisfied. The results of the balanced scorecard obtained a value of 99.27 which means KPRI Dwija Tama Jombang is in a healthy condition.*

***Keywords: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, growth and learning perspective***