

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN METODE *BALANCED SCORECARD*

Studi Kasus pada Koperasi Susu Warga Mulya DIY pada Tahun 2006-2010

Carolina Kunthi Mitayani
NIM: 062114063
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2011

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja Koperasi Susu Warga Mulya DIY yang diukur berdasarkan metode *Balanced Scorecard*. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pengukuran kinerja dalam suatu organisasi yang tidak hanya berdasarkan aspek keuangan saja namun juga aspek nonkeuangan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Koperasi Susu Warga Mulya DIY. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis rasio-rasio keuangan untuk perspektif keuangan, analisis *Multiattribute Attitude Models* dan prioritas kepentingan untuk perspektif pelanggan serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Koperasi Susu Warga Mulya ditinjau dari : (1) perspektif keuangan adalah baik (ratio NPM meningkat dari tahun 2006-2010. Sedangkan rasio ROA dan rasio ROE meningkat dari tahun 2006 sampai tahun 2009, namun pada tahun 2010 menurun). (2) Perspektif pelanggan adalah baik. (retensi dan akuisisi fluktuatif tetapi tingkat kepuasan pelanggan sangat puas dengan MAM sebesar 20,59 terhadap atribut harga, mutu ,dan waktu); (3) perspektif proses bisnis internal adalah baik (meliputi proses inovasi, operasi dan pelayanan purna jual); (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah baik (karyawan sangat puas dengan MAM sebesar 68,05 terhadap atribut komunikasi, penghargaan dan dukungan, sedangkan manajer memberikan hasil sangat puas dengan MAM sebesar 41,17 terhadap kemampuan karyawan, kemampuan sistem informasi serta motivasi, pemberian dan pembatasan wewenang). Berdasarkan hal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Koperasi Susu Warga Mulya DIY secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF COMPANY'S PERFORMANCE BASED ON BALANCED SCORECARD METHOD

A Case Study at Warga Mulya DIY Cooperative Milk In the Year 2006-2010

Carolina Kunthi Mitayani
NIM: 062114063
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2011

The aim of the research was to know the performance of Warga Mulya Cooperative Milk measured by Balanced Scorecard method. The background of the research is the importance of the measurement the performance of an organization which does not only depend on financial aspect but also non-financial aspect.

The kind of the research was case study at Warga Mulya DIY Cooperative Milk. The techniques of data collection were interview, questioner, and documentation. The data analysis techniques were financial ratios for financial perspective, *Multiatribute Attitude Models* analysis and interest priority for customer perspective as well as growth and learning perspective, whereas for internal business process it was used descriptive analysis perspective.

The result of the research showed that the performance of Warga Mulya Cooperative Milk observed from: (1) the financial perspective was good (NPM ratio increased from 2006-2010. However, ROA ratio and ROE ratio always increased from 2006-2009, but it decreased in 2010). (2) The customer perspective was good (retention and acquisition fluctuated but the level of customer service was very satisfied with MAM about 20, 59 toward price attribute, quality and time); (3) The perspective of internal business process was good (including innovation process, operation and after sale service) ; (4) learning and growth perspective was good (the employee was very satisfied with MAM 68, 05 toward communication attribute, appreciation and motivation, moreover the manager gave a very good result with MAM 41,17 toward employee ability, information system ability, giving and restricting authority). The conclusion was that the performance of Warga Mulya DIY Cooperative Milk in general was good.