

**ABSTRAK**

**ANALISIS KINERJA KOPERASI BERDASARKAN METODE  
BALANCED SCORECARD  
Studi Kasus Pada KPRI UNISRI, Surakarta**

Tarra Igadania  
NIM: 112114047  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja KPRI UNISRI, Surakarta berdasarkan metode *Balanced Scorecard*. Penelitian ini penting karena pengukuran kinerja dalam suatu organisasi tidak hanya berdasarkan pada aspek keuangan saja, namun juga aspek non keuangan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada KPRI UNISRI, Surakarta. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, dan dokumentasi yang ditujukan kepada pengurus, karyawan, dan anggota. 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 pertumbuhan dan pembelajaran, sedangkan analisis deskriptif untuk perspektif proses bisnis internal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja KPRI UNISRI, Surakarta ditinjau dari: 1) Perspektif Keuangan berdasarkan ketiga rasio yaitu: NPM, ROA, dan ROE mengalami penurunan dari tahun 2011-2014. 2) Perspektif Pelanggan adalah baik. Hal ini ditunjukkan dengan dua dari tiga indikator yang menunjukkan dalam keadaan baik. Akuisisi anggota yang mengalami peningkatan setiap tahun, tingkat kepuasan anggota adalah sangat puas. 3) Pada Perspektif Proses Bisnis Internal menunjukkan hasil yang baik dikarenakan proses inovasi, operasi, dan purna jual telah memenuhi kriteria pada *Balanced Scorecard*. 4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran juga menunjukkan hasil yang baik dikarenakan hasil kuesioner pengurus dan karyawan adalah sangat puas serta retensi karyawan yang menunjukkan bahwa KPRI UNISRI telah mampu mempertahankan karyawannya.

Kata kunci: Koperasi, Kinerja, *Balanced Scorecard*

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF COOPERATIVE'S PERFORMANCE BASED ON  
BALANCED SCORECARD METHOD  
A Case Study at KPRI UNISRI, Surakarta**

Tarra Igadania  
NIM: 112114047  
University of Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2015

The purpose of this study is to determine the performance of KPRI UNISRI Surakarta based on Balanced Scorecard method. This research is importance because performance assessment in an organization should not only on the financial aspects, but also non financial aspects.

The type of the study is a case study at KPRI UNISRI Surakarta. The data collection techniques were questionnaire, interviews, and documentation. The respondents were the manager, employees, and customers. The data analysis technique used were financial ratios analysis for financial perspective, analysis of Multiattribute Attitude Models and priority interest for customer perspective as well as for learning and growth perspective, while descriptive analysis for the internal business processes perspective.

The result showed that the performance of KPRI UNISRI, Surakarta from: 1) Financial perspective based on three ratios: NPM, ROA, and ROE had a decrease from 2011-2014. 2) Customer perspective was good. It showed by two of three indicators were in a good condition. The customer acquisition had increase each year, the satisfaction level of customers was very satisfied. 3) Internal business process's perspective showed a good result because the process of innovation, operation, and after-sales had fulfill the criteria of Balanced Scorecard. 4) Growth and learning perspective also showed a good result based on questionnaire on manager and employees were very satisfied. In addition, employee's retention showed that KPRI UNISRI was able to maintain them.

Key words: Cooperative, Performance, Balanced Scorecard