

**ABSTRAK**

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN  
METODE BALANCED SCORECARD  
Studi Kasus pada Koperasi KSU Arshindy Setia Mandiri, Margasari**

Hetty Nova Risa Sidauruk

NIM : 102114117

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2014

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja koperasi Arshindy Setia Mandiri yang diukur berdasarkan metode Balanced Scorecard. Penelitian ini penting karena pengukuran kinerja organisasi dinilai dengan dua aspek yaitu aspek keuangan dan aspek non keuangan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Koperasi Serba Usaha Arshindy Setia Mandiri Margasari. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis rasio keuangan untuk perspektif keuangan, analisis indeks kepuasan untuk perspektif pelanggan serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja koperasi Arshindy Setia Mandiri : (1) Perspektif keuangan : perspektif keuangan menunjukkan hasil yang tidak baik, karena rasio profitabilitas perusahaan belum mencapai standar yang telah ditetapkan oleh Menteri Koperasi. (2) Perspektif pelanggan: perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang baik, karena rasio retensi pelanggan dan rasio akuisisi pelanggan mengalami peningkatan dan kepuasan pelanggan diatas rata-rata. (3) Perspektif proses bisnis internal : perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang baik pada proses inovasi, operasi dan pelayanan purna jual. (4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang tidak baik, karena rasio retensi karyawan dan rasio profitabilitas mengalami penurunan.

*Kata Kunci : Balanced Scorecard, kinerja, perspektif keuangan, perspektif non keuangan*

**ABSTRACT**

**THE ANALYSIS OF COMPANY'S PERFORMANCE BASED ON BALANCED  
SCORECARD METHOD**

A Case Study at Koperasi Serba Usaha Arshindy Setia Mandiri, Margasari

Hetty Nova Risa Sidauruk

NIM : 102114117

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2014

The aim of this study is to analyze the performance of KSU Arshindy Setia Mandiri Margasari based on Balanced Scorecard method. This study is important because the organization performance is measured by two aspects namely financial aspect and non financial aspect.

The type of this study was a case study. Data was obtained by interview, questionnaire, and documentation. The data analysis technique used were financial ratio as a measurement of financial perspective, satisfaction index analysis to measure customer perspective as well as learning and growth perspective, whereas internal business process was analyze by descriptive analysis.

The results showed that performance of KSU Arshindy Setia Mandiri for: (1) financial perspective was poor, because profitability ratio had not achieved the standard proposed by Cooperation Minister. (2) customer perspective showed a good result, because customer retention ratio and acquisition ratio had increased from the year 2010 to 2013 and customer satisfaction value was good. (3) internal business process perspective showed a good result on innovation process, operation, and after sales service. (4) learning and growth perspective was poor, because employee retention ratio and capability ratio had decreased from the year 2010 to 2013.

*Keyword : Balance scorecard, performance, financial perspective, non financial perspective*