

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA CREDIT UNION MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD

Studi Kasus pada Credit Union Padat Asih Jakarta

Agatha Cahya Utami
NIM : 122114106

Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja *Credit Union* Padat Asih Jakarta menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, observasi, dan kuisioner yang ditujukan kepada manajer, karyawan, dan anggota. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis rasio keuangan untuk perspektif keuangan, analisis *Multialtribute Attitude Model* (MAM) untuk perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, sedangkan untuk perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kinerja *Credit Union* Padat Asih sebagai berikut: (1) Perspektif keuangan menunjukkan kondisi yang buruk karena rasio NPM, ROA, ROE, CR, dan QR selama tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 berada pada kriteria yang sangat rendah. (2) Perspektif pelanggan menunjukkan kondisi cukup baik karena anggota sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan *Credit Union* Padat Asih, walaupun retensi dan akusisi anggota fluktuatif. (3) Perspektif proses bisnis internal menunjukkan kondisi yang baik. *Credit Union* Padat Asih sudah dapat menjalankan proses inovasi, proses operasi, dan proses purna jual. (4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kondisi yang baik karena karyawan sangat puas terhadap kebijakan yang ada pada *Credit Union* Padat Asih, sistem informasi sudah dapat terpenuhi, dan manajer sudah mampu menjalankan tugasnya secara profesional.

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF CREDIT UNION USING BALANCED SCORECARD

(A Case Study at Credit Union Padat Asih Jakarta)

Agatha Cahya Utami

NIM: 122114106

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2016

This study aims to determine the performance of Credit Union Padat Asih Jakarta using Balanced Scorecard. This type of research is a case study. Data collection techniques were interviews, documentation, observation, and questionnaires addressed to manager, employees, and members. Data analysis technique used was the financial ratio analysis for the financial perspective, analysis of Multialtribute Attitude Model (MAM) for the customer perspective and the learning and growth perspective, while for the internal business process perspective using a descriptive analysis.

The results of data analysis showed that the performance of the Credit Union Padat Asih are follows: (1) The financial perspective shows bad conditions because the ratio of NPM, ROA, ROE, CR, and QR during the years 2012 to 2014 are in very low criteria. (2) The customer perspective shows fairly good because the members have felt very satisfied with the services from Credit Union Padat Asih, although retention and acquisition member were fluctuating. (3) The Internal business process perspective showing a good condition. Padat Asih Credit Union has been able to run innovation process, operation process, and after-sales process. (4) The learning and growth perspective indicates good conditions because employees were very satisfied with the policy at Credit Union Padat Asih, information systems already fulfilled, and the manager has been able to carry out their duties in a professional manner.