

# **ANALISIS KINERJA LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus pada Lembaga Perkreditan Desa Banyuning)**

**Oleh**  
**Luh Kewik Sukreni Putri , NIM 1717051397**  
**Program Studi Akuntansi**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Lembaga Perkreditan Desa (LPD) menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Adapun sampel yang digunakan adalah nasabah aktif dari tahun 2018-2020 serta karyawan yang bekerja di LPD Banyuning. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 106 responden yang terdiri dari 90 nasabah dan 16 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis instrumen data melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS versi 20 serta menggunakan analisis perhitungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Pertama berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diatas, bahwa penilaian tingkat kesehatan LPD yang dinilai dari perspektif keuangan dapat dikatagorikan sehat, didasarkan dengan peraturan dan ketentuan dalam penilaian kesehatan LPD tersebut dan kinerja keuangan menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, kinerja kepuasan pelanggan menunjukkan nilai kepuasan yang baik. Kedua berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan diatas, maka tingkat kepuasan nasabah, adanya pengaduan, sikap dan perilaku mereka yang dapat diketahui dari keluhan-keluhan yang mereka sampaikan tingkat layanan yang diberikan pihak LPD kepada para nasabah dikatagorikan sangat baik. Ketiga penilaian kinerja LPD melalui perspektif proses bisnis internal dapat dikatagorikan baik. Keempat Penyebaran kuesioner tentang tingkat pendidikan, pengembangan karir, sistem remunerasi atau penggajian, fleksibilitas organisasi, tingkat ketersediaan informasi, tingkat kepuasan kerja dan tingkat produktivitas karyawan LPD dapat dikatagorikan sangat baik.

**Kata Kunci:** *balanced scorecard*, perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran.

**ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF VILLAGE CREDIT  
INSTITUTIONS (LPD) USING THE BALANCED SCORECARD (*Case  
Study at the Institute*) (*Credit Banyuning Village*)**

By  
**Luh Kewik Sukreni Putri , NIM 1717051397**  
**Program Studi Akuntansi**

***ABSTRACT***

*This research aims to analyze the performance of village credit institutions (LPD) using the Balanced Scorecard method. This study is a quantitative descriptiive study using primary data obtained from questionnaires and measured using the likert scale. The samples used are active customers from 2018-2020 as well as employees who work in LPD Banyuning. The population in this study was 106 respondents consisting of 90 customers and 16 employees. The data analysis technique used is the analysis of data instruments through validity and reliability tests using the SPSS application version 20 as well as using calculation analysis. The results of this study show that: First, based on the results of the research obtained above, that the assessment of LPD health levels assessed from a financial perspective can be categorized as healthy, based on the rules and regulations in the LPD health assessment and financial performance shows improvement from year to year, customer satisfaction performance shows good satisfaction value. Second, based on the results of the research that has been described above, the level of customer satisfaction, complaints, attitudes and behaviors that can be known from the complaints they convey the level of service provided by LPD to customers are categorized very well. All three LPD performance assessments through an internal business process perspective can be categorized well. The dissemination of questionnaires about education level, career development, remuneration or payroll system, organizational flexibility, information availability level, job satisfaction level and LPD employee productivity level can be categorized very well.*

**Kata Kunci:** *balanced scorecard, customer perspective, financial perspective, internal business process perspective, learning perspective.*



