

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN
METODE *PERFORMANCE PRISM* PADA KOPERASI
KREDIT SWASTIASTU**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Made Adhitia Wiranata Kusuma
NIM 1817051237**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2022**

TUGAS AKHIR
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Luh Gede Egi Sulindawati, S.E. Ak.M.Pd.
NIP. 196909042003122001



Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si
NIP. 198205112008121004

Tugas akhir oleh Made Adhitia Wiranata Kusuma
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 17 Februari 2023

Dewan Penguji,



Ni Luh Gede Erni Suljandawati, S.E. Ak.M.Pd.
NIP. 196909042003122001

(Ketua)



Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 198205112008121004

(Anggota)



I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si
NIP. 197311092010121001

(Anggota)

Tugas akhir oleh Made Adhitia Wiranata Kusuma
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 17 Februari 2023

Dewan Penguji,



Ni Luh Gede Erni Suljandawati, S.E. Ak.M.Pd. (Ketua)
NIP. 196909042003122001



Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si. (Anggota)
NIP. 198205112008121004



I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si (Anggota)
NIP. 197311092010121001

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 17 Februari 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP 196810291993032001



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si.
NIP 198301052008122002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi




Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Performance Prism* Pada Koperasi Kredit Swastiastu” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Desember 2012

Yang membuat pernyataan


Made Adhitia Wiranata Kusuma
NIM. 1817051237

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang menyatakan karya tulis yang berjudul “**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM* PADA KOPERASI KREDIT SWASTIASTU**” beserta seluruh isinya didalam adalah benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak pantas dan tidak sesuai dengan etika yang berlaku didalam penulisan karya tulis. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran atas etika penulisan didalam karya tulis yang telah saya buat ini, atau ada pengklaiman keaslian karya tulis yang saya buat.



Singaraja, 12 Desember 2022

Yang membuat pernyataan

Made Adhitia Wiranata Kusuma
NIM. 1817051237

PRAKATA

Puji syukur penulis kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas karunia beliau, penulis bisa menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang berjudul **“Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Performance Prism* Pada Koperasi Kredit Swastiastu”** Skripsi disusun untuk dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang akuntansi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai rintangan, cobaan, hambatan, tantangan, dan permasalahan yang dihadapi. Penulis sendiri masih menganggap bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Selama penulisan skripsi ini, banyak pihak yang berperan dalam memberikan sebuah bantuan dan dorongan baik berupa semangat maupun doa kepada sang penulis. Untuk itu, penulis sendiri menyampaikan sebuah rasa berterima kasihnya, dan rasa hormat yang mendalam kepada pihak-pihak berikut ini :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd.. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi & Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha
4. Luh Gede Kusuma Dewi, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis, dan memberikan bimbingan, arahan, dan saran pada peneliti sampai terselesaikannya skripsi ini

5. Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd. selaku Pembimbing Utama (I) yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan, arahan, dan saran pada peneliti sampai terselesainya skripsi ini.
6. Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si. selaku Pembimbing Pendamping (II) yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan, arahan, dan saran pada peneliti sampai terselesainya skripsi ini.
7. I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si. selaku Penelaah, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan, arahan dan saran pada peneliti sampai terselesainya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Akuntansi Program S1 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Kepada Bapak Vincentius Jenny Krisna Adi selaku Kepala Bagian Umum dan Personalia, serta karyawan-karyawan pada Koperasi Kredit Swastiastu, yang sudah membantu dalam pemberian data-data penelitian.
10. Untuk kedua orang tua penulis, Ni Nyoman Sudeni dan I Ketut Tirta yang selalu memberikan motivasi hingga tercapainya tahap skripsi dan penulis ucapkan terimakasih banyak atas kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
11. Lalu untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Singaraja, 23 Desember 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

COVER.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
Manfaat Teoritis.....	10
Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Model Penelitian.....	15
2.4 Koperasi.....	16
2.4.1 Pengertian Koperasi.....	16
2.4.2 Koperasi Simpan Pinjam.....	17
2.4.2.1 Peran Koperasi Simpan Pinjam.....	19
2.4.2.2 Jenis Simpanan Koperasi Simpan Pinjam.....	21
2.4.3 Struktur Organisasi Koperasi.....	22
2.5 Manajemen.....	23

2.5.1 Manajer	24
2.5.2 Karyawan atau Tenaga Kerja (<i>Employee</i>)	24
2.6 Pengukuran Kinerja	25
2.6.1 Definisi Pengukuran Kinerja	25
2.6.2 Elemen Pengukuran Kinerja dan Sasarannya.....	26
2.6.3 Tujuan Dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	28
2.6.4 Manajemen Kinerja.....	29
2.6.5 Perkembangan Sistem Pengukuran Kinerja.....	29
2.6.6 Riwayat Metode Pengukuran Kinerja.....	30
2.7 Metode Pengukuran Kinerja <i>Performance Prism</i>	31
2.8 <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	35
2.9 Model Analisis Kuantitatif TEV	37
2.9.1 <i>Decision Tree</i> (Pohon Keputusan).....	37
2.9.2 <i>Delphi Method</i> (Metode Delphi).....	38
2.9.3 <i>Expected Value</i> (Nilai Harapan).....	39
2.10 Kerangka Berpikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi Penelitian.....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.3.1 Jenis Data.....	48
3.3.2 Sumber Data	48
3.4 Subjek Penelitian	49
3.4.1 Populasi.....	49
3.4.2 Sampel	49
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.6 Metode Dan Teknis Analisis Data	52
3.7 Instrumen Penelitian	55
3.8 Keabsahan Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Identifikasi Stakeholder	59
4.2.2 Identifikasi Lima Perspektif <i>Performance Prism</i>	62

4.2.2.1 Identifikasi Kepuasan Stakeholder	62
4.2.2.2 Identifikasi Strategi	65
4.2.2.3 Identifikasi Proses	66
4.2.2.4 Identifikasi Kapabilitas	68
4.2.2.5 Identifikasi Kontribusi Stakeholder	69
4.2.3 Identifikasi Key Performance Indicator	71
4.2.4 Definisi Key Performance Indicator	72
4.2.5 Decision Tree	75
4.2.6 Pembobotan dengan Delphy Method	76
4.2.6.1 Perhitungan Bobot pada Pengukuran Kinerja.....	76
4.2.6.2 Perhitungan Bobot pada KPI Kepuasan Stakeholder	78
4.2.6.3 Perhitungan Bobot pada KPI Strategi.....	80
4.2.6.4 Perhitungan Bobot pada KPI Proses.....	81
4.2.6.5 Perhitungan Bobot pada KPI Kapabilitas	82
4.2.6.6 Perhitungan Bobot pada KPI Kontribusi Stakeholder	84
4.2.7 Penilaian Kinerja dengan Expected Value	85
4.2.7.1 Expected Value Kinerja Kopdit Swastiastu.....	85
4.2.7.2 Expected Value Perspektif Kepuasan Stakeholder.....	86
4.2.7.3 Expected Value Perspektif Strategi	91
4.2.7.4 Expected Value Perspektif Proses	94
4.2.7.5 Expected Value Perspektif Kapabilitas	98
4.2.7.6 Expected Value Perspektif Kontribusi Stakeholder	102
BAB V PENUTUP	106
5.1 Simpulan	106
5.2 Saran	107
5.3 Rangkuman	107
5.4 Implikasi Penelitian	112
Implikasi Teoritis	112
Implikasi Praktis.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1.1 Laporan Jumlah Anggota dan Asset Koperasi.....	6
Tabel 4.1 Alamat Kantor Koperasi Kredit Swastiastu.....	59
Tabel 4.2 Identifikasi KPI Berdasarkan Metode Performance Prism.....	71
Tabel 4.3 Perhitungan Bobot Kinerja Koperasi Kredit Swastiastu.....	77
Tabel 4.4 Perhitungan Bobot Perspektif Kepuasan Stakeholder	78
Tabel 4.5 Perhitungan Bobot Perspektif Strategi.....	80
Tabel 4.6 Perhitungan Bobot Perspektif Proses.....	81
Tabel 4.7 Perhitungan Bobot Perspektif Kapabilitas	83
Tabel 4.8 Perhitungan Bobot Perspektif Kontribusi Stakeholder	84
Tabel 4.9 Skala Pengukuran Likert Lima	85
Tabel 4.10 Penilaian Kinerja Kopdit Swastiastu	86
Tabel 4.11 Penilaian Kinerja Perspektif Kepuasan Stakeholder	87
Tabel 4.12 Indikator Rasio Peningkatan SHU	88
Tabel 4.13 Indikator Rasio Penghargaan Karyawan.....	89
Tabel 4.14 Indikator Rasio Kepuasan Anggota	90
Tabel 4.15 Indikator Rasio Penciptaan Lapangan Kerja.....	90
Tabel 4.16 Penilaian Kinerja Perspektif Strategi	91
Tabel 4.17 Indikator Rasio Peningkatan Jumlah Anggota.....	92
Tabel 4.18 Indikator Rasio Jumlah Keluhan/Masukan Karyawan	92
Tabel 4.19 Indikator Rasio Jumlah Keluhan/Masukan Anggota	93
Tabel 4.20 Indikator Rasio Penerimaan Karyawan dari Penduduk Lokal.....	94
Tabel 4.21 Penilaian Kinerja Perspektif Proses	94

Tabel 4.22 Indikator Rasio Pelayanan	95
Tabel 4.23 Indikator Rasio Rata-Rata Masa Kerja Karyawan.....	96
Tabel 4.24 Indikator Lamanya Merespon Keluhan/Masukan Anggota.....	97
Tabel 4.25 Indikator Partisipasi Program Pemberdayaan Lingkungan.....	98
Tabel 4.26 Penilaian Kinerja Perspektif Kapabilitas	98
Tabel 4.27 Indikator Rasio Karyawan yang Mahir Marketing	99
Tabel 4.28 Indikator Rasio Karyawan yang Berpendidikan minimal D3.....	100
Tabel 4.29 Indikator Rasio Keluhan/Masukan Anggota yang ditanggapi.....	101
Tabel 4.30 Indikator Rasio Hubungan dengan Lingkungan Sekitar Pemerintah	102
Tabel 4.31 Penilaian Kinerja Perspektif Kontribusi Stakeholder	102
Tabel 4.32 Indikator Rasio Karyawan yang Menerima Pelatihan	103
Tabel 4.33 Indikator Rasio Loyalitas Karyawan	104
Tabel 4.34 Indikator Rasio Karyawan Tetap	105
Tabel 4.35 Indikator Rasio Keamanan Aset dan Fasilitas	105



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 2.1 The Five Phase of The Performance Prism.....	34
Gambar 2.2 Hubungan antar Perspektif Performance Prism	34
Gambar 2.3 Pergeseran Fokus Perusahaan	35
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	45
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 01 Pedoman Wawancara	120
Lampiran 02 Hasil Wawancara.....	122
Lampiran 03 Performance Measurement Sheet	128
Lampiran 04 Perbandingan Masing-Masing Penilaian Kinerja.....	133
Lampiran 05 Hasil Pengisian Performance Measurement.....	135
Lampiran 06 Penghargaan dan Sertifikat.....	136
Lampiran 07 Narasumber.....	138
Lampiran 08 Surat-Surat yang Diperlukan	139
Lampiran 09 Riwayat Hidup.....	141
Lampiran 10 Pernyataan Keaslian Tulisan	142

