

IMPLEMENTASI *BALANCED SCORECARD* DALAM PENGUKURAN KINERJA KOPERASI PEGAWAI NEGERI SETIA BUDHI

Oleh

Legawa Arta Purbawisesa, NIM 1817051189

Program Studi S1 Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *balanced scorecard* dalam pengukuran kinerja Koperasi Pegawai Negeri Setia Budi Kantor Camat Buleleng. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden atas pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan dalam kuesioner penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini dalam bentuk dokumen profil koperasi dan laporan pertanggung jawaban pengurus, berupa laporan keuangan koperasi tahun 2019-2022. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan survei kepuasan karyawan dan anggota. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pengukuran kinerja Koperasi Setia Budi dilakukan berdasarkan pada empat perspektif *balanced scorecard* yang terdiri atas perspektif, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Kinerja perspektif keuangan diukur dengan indikator *Return on Equity* (ROE) berada pada kategori kurang baik. Rata-rata Sisa Hasil Usaha (SHU) mengalami peningkatan sehingga berada pada kategori baik. Rasio BOPO menunjukkan efisiensi biaya mengalami peningkatan sehingga berada pada kategori baik. Kinerja perspektif pelanggan diukur dengan indikator retensi anggota mengalami fluktuasi, namun secara keseluruhan memiliki kecenderungan meningkat sehingga berada pada kategori baik. Retensi karyawan menunjukkan peningkatan sehingga berada pada kategori baik. Kinerja perspektif proses bisnis internal diukur dengan indikator *Manufacturing Cycle Efficiency* (MCE) berada pada kategori baik. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dengan indikator tingkat produktivitas karyawan berada pada kategori baik dan Indeks kepuasan karyawan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil pengukurann kinerja koperasi dengan empat perspektif *balaced scorecard* secara keseluruhan menunjukkan hasil baik

Kata kunci: *balanced scorecard*, pengukuran kinerja, koperasi.

**IMPLEMENTATION OF BALANCED SCORECARD IN MEASURING THE
PERFORMANCE OF THE SETIA BUDHI STATE EMPLOYEE
COOPERATIVE**

By

Legawa Arta Purbawisesa, NIM 1817051189

S1 Accounting Study Program

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of a balanced scorecard in measuring the performance of the Setia Budhi Public Employees Cooperative of the Buleleng Sub-District Office. This research is quantitative descriptive research. This research uses primary data sources and secondary data. The primary data in this study are the answers given by the respondents to the questions submitted in the research questionnaire. Secondary data in this study in the form of cooperative profile documents and management accountability reports, in the form of cooperative financial reports for 2019-2022. The data collection methods used are interviews, documentation, and employee and member satisfaction surveys. The data analysis technique used is quantitative descriptive. The measurement of the performance of the Setia Budhi Cooperative is carried out based on four balanced scorecard perspectives consisting of perspectives, finance, customers, internal business processes, as well as learning and growth. The performance of the financial perspective is measured by the Return on Equity (ROE) indicator in the bad category. The average Remaining Business Results (SHU) has increased so that it is in a good category. The BOPO ratio shows that cost efficiency has increased so that it is in the good category. Customer perspective performance is measured by member retention indicators experiencing fluctuations, but overall it has a tendency to increase so that it is in a good category. Employee retention shows an increase so that it is in the good category. The performance of the internal business process perspective is measured by the Manufacturing Cycle Efficiency (MCE) indicator being in the good category. The performance of the learning and growth perspective is measured by indicators that the level of employee productivity is in the good category and the employee satisfaction index is in a fairly good category. Based on the results of the cooperative performance measurement with four perspectives of the overall balanced scorecard shows good results

Keywords: *balanced scorecard, performance measurement, cooperatives.*