

ABSTRACT

This research has a purpose to know the performance of Koperasi Simpan Pinjam (KSP) *Credit Union* (CU) Dharma Prima Kita Yogyakarta viewed from the perspective of the Balanced Scorecard 2016-2018 period. Research data was collected by questionnaires and interviews. The sample of this research is determined by *accidental sampling* with total 24 employees. The research results showed that the performance of the financial perspective of the KSP CU Dharma Prima Kita viewed from the ratio of liquidity is not healthy, the solvency ratio is healthy, while the profitability ratio is less healthy and quite healthy. The performance of the customer perspective seen from the growth rate of the customer (member) is excellent. Internal business process perspective performance measured by innovation, improved business development, member training, and cooperative as measured by employee competency, employee productivity, RAT operation is good, while employee satisfaction shows very satisfied result.

Keywords: *performance measurement, balanced scorecard*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Koperasi Simpan Pinjam (KSP) *Credit Union* (CU) Dharma Prima Kita Yogyakarta dilihat dari perspektif *Balanced Scorecard* periode 2016-2018. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara. Sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 26 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan KSP CU Dharma Prima Kita dilihat dari rasio likuiditas adalah tidak sehat, rasio solvabilitas adalah sehat, sementara rasio profitabilitas adalah kurang sehat dan cukup sehat. Kinerja perspektif pelanggan dilihat dari tingkat pertumbuhan pelanggan (anggota) adalah cukup baik. Kinerja perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan inovasi, peningkatan pengembangan usaha, pelatihan terhadap anggota, dan pengawasan koperasi menunjukkan hasil yang baik. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan kompetensi karyawan, produktivitas karyawan, penyelenggaraan RAT adalah baik, sedangkan kepuasan karyawan menunjukkan hasil sangat puas.

Kata Kunci: pengukuran kinerja, balanced scorecard