

**MENGUKUR KINERJA KOPERASI
DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto)**

SKRIPSI



Oleh

**AYU LESTARI CHOIRIN NAZIA
NIM : 10520067**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2014**

**MENGUKUR KINERJA KOPERASI
DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**AYU LESTARI CHOIRIN NAZIA
NIM : 10520067**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN
MENGUKUR KINERJA KOPERASI
DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto)

SKRIPSI

O l e h

AYU LESTARI CHOIRIN NAZIA

NIM: 10520067

Telah disetujui 07 Juli 2014

Dosen Pembimbing,

Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

NIP 19720322 200801 2005

Mengetahui:

Ketua Jurusan,

Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

NIP 19720322 200801 2005

LEMBAR PENGESAHAN
MENGUKUR KINERJA KOPERASI
DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto)

Oleh
AYU LESTARI CHOIRIN NAZIA
NIM : 10520067

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 14 Juli 2014

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua <u>Dwi Sulistiani, SE., MSA., Ak., CA</u> NIP. 201309022312	: ()
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris <u>Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA</u> NIP. 19720322 200801 2005	: ()
3. Penguji Utama <u>HJ. Meldona, SE., MM., Ak., CA</u> NIP. 19770702 200604 2001	: ()

Mengetahui :
Ketua Jurusan,

Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 19720322 200801 2005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Ayu Lestari Choirin Nazia
NIM : 10520067
Alamat : Dsn. Gemekan RT.001 RW. 003 Ds. Gemekan
Kec. Sooko Kab. Mojokerto

menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

“MENGUKUR KINERJA KOPERASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto)”

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 15 Juli 2014

Hormat Saya,

Ayu Lestari Choirin Nazia
NIM : 10520073

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillahirabbil 'alamin, puji syukur yang sangat mendalam
dihaturkan kepada Sang Pemberi Kebahagiaan, Allah SWT, dan Nabi
Muhammad SAW yang telah membuka hati dan fikiranku, memberikan
kemudahan dan kelancaran. Karena dengan ridlo, bimbingan dan kasih
sayang-Nya karya terbesar dalam perjalanan mencari ilmu di Universitas
ini akhirnya bisa rampung. Subhanallah..*

*Kupersembahkan karya sederhana ini untuk keluarga yang sangat
aku cintai. Khususnya kedua orang tuaku tercinta atas doa, pengorbanan,
kasih sayang dan motivasinya yang tiada henti.
Serta adik-adikku, Fany dan Hafidz yang selalu memberikan
semangat.*

MOTTO

“Segala Nikmat yang ada Padamu (Datangnya) dari Alloh.”

(QS. An-Nahl:53)

“Orang yang Bersabar akan Mendapatkan yang Terbaik”

“Manfaatkanlah Waktu dengan Sebaik-baiknya.”

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselasaikan dengan judul “Mengukur Kinerja Koperasi dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi kasus pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto)” dengan baik dan lancar.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Nanik Wahyuni, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta para staf/karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak H. Solikhin selaku Manager PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.
6. Orang tua yaitu Bapak Moh. Bisri dan Ibu Titik Masruroh yang selalu mendoakan dan memberi dukungan secara moril dan spiritual.
7. Saudara tercinta yaitu Rahmat Fany Heru Bachtiyar dan Yusuf Abdul Hafidz kurniawan yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

8. Teman-teman akuntansi angkatan 2010, spesial Bek Jah Makpo, Maya, Devin yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
9. Teman-teman penghuni kos Bu Fikri Jl. Sunan Ampel 2 No.4 Malang yaitu mbk Nurus, Binar, Makpit, dan lain-lain terima kasih atas supportnya.
10. Serta semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal ‘alamin...

Malang, 15 Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan penelitian	6
1.3.2 Kegunaan penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian kinerja	11
2.2.2 Pengukuran kinerja	12
2.2.3 Perspektif <i>balanced scorecard</i>	13
2.2.4 Teknik dan metode pengukuran	23
2.2.5 Siklus pengukuran kinerja	24

2.2.6 Informasi yang digunakan untuk pengukuran kinerja.....	26
2.2.7 Tujuan sistem pengukuran kinerja	27
2.2.8 Manfaat pengukuran kinerja	28
2.2.9 Keunggulan dan kelemahan <i>balanced scorecard</i>	29
2.2.10 Pespektif islam	32
2.3 Kerangka Pemikiran	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	41
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3 Data dan Jenis Data	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Uji Kualitas Data	44
3.6 Metode Analisa	45

BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian	48
4.1.1 Sejarah PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	48
4.1.2 Struktur Organisasi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	54
4.1.3 Visi dan Misi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	54
4.1.3.1 Visi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	54
4.1.3.1 Misi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	55
4.1.4 Kelembagaan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	55
4.1.4.1 Keanggotaan	55
4.1.4.2 Susunan Pengurus, Pengawas dan Karyawan	55
4.1.4.3 Permodalan dan Usaha	56
4.2 Data Hasil Penelitian	59
4.2.1 Hasil Uji Instrumen	59
4.2.2 Perspektif Keuangan	63
4.2.3 Perspektif Pelanggan	68
4.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal	75

4.2.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	77
---	----

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1	: Penelitian Terdahulu	8
Tabel. 2.2	: Pengukuran Kinerja	25
Tabel. 3.1	: Analisis Kuantitatif	46
Tabel 4.1	: Susunan Pengurus PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	55
Tabel 4.2	: Susunan Pengawas PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	56
Tabel 4.3	: Susunan Karyawan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	56
Tabel 4.4	: Bulan Pembayaran Anggota	57
Tabel 4.5	: Data Pembayaran Per Bulan	57
Tabel 4.6	: Partisipasi Modal pada Unit dan Hasilnya	58
Tabel 4.7	: Penyertaan Modal pada Sekunder	59
Tabel 4.8	: Pinjaman Unit	59
Tabel 4.9	: Pendapatan Bunga Bank	59
Tabel 4.10	: Hasil SPSS Perspektif Pelanggan	59
Tabel 4.11	: Hasil SPSS Perspektif Proses Bisnis Internal	61
Tabel 4.12	: Hasil SPSS Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	61
Tabel 4.13	: Hasil SPSS Perspektif Pelanggan	62
Tabel 4.14	: Hasil SPSS Perspektif Proses Bisnis Internal	62
Tabel 4.15	: Hasil SPSS Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	63
Tabel 4.16	: Hasil Perhitungan <i>Current Ratio</i>	64
Tabel 4.17	: Hasil Perhitungan <i>Return on Asset</i>	65
Tabel 4.18	: Hasil Perhitungan <i>Return on Equity</i>	66
Tabel 4.19	: Hasil Perhitungan <i>Debt to Asset Ratio</i>	67
Tabel 4.20	: Kesimpulan Perspektif Keuangan	68
Tabel 4.21	: Hasil Perhitungan Kemampuan Koperasi Mempertahankan Anggota	68
Tabel 4.22	: Hasil Perhitungan Kemampuan Koperasi Meraih Anggota	68
Tabel 4.23	: Hasil Perhitungan Anggota Pasif	69
Tabel 4.24	: Hasil Perhitungan Anggota Aktif	69
Tabel 4.25	: Hasil Perhitungan Peningkatan Jumlah SHU yang	

	Dibagikan	70
Tabel 4.26	: Hasil Perhitungan Persentase SHU yang Dibagikan	70
Tabel 4.27	: Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Pelayanan Menabung	71
Tabel 4.28	: Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Pelayanan Kredit	72
Tabel 4.29	: Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Keanggotaan	73
Tabel 4.30	: Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Pelayanan	74
Tabel 4.31	: Kesimpulan dalam Perspektif Pelanggan	75
Tabel 4.32	: Hasil Perhitungan Operasi Tabungan	75
Tabel 4.33	: Hasil Perhitungan Operasi Kredit	75
Tabel 4.34	: Hasil Perhitungan Kuesioner tentang Proses Bisnis Internal	76
Tabel 4.35	: Kesimpulan dalam Perspektif Proses Bisnis Internal	76
Tabel 4.36	: Hasil Perhitungan Rasio Perputaran Karyawan	77
Tabel 4.37	: Skor Kepuasan Karyawan terhadap Pembelajaran dan Pertumbuhan	77
Tabel 4.38	: Kesimpulan dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Siklus Pengukuran Kinerja	25
Gambar 2.2 : Kerangka Berfikir	39
Gambar 4.1 : Badan Struktur Organisasi PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Laporan Keuangan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 4 Pengolahan Kuesioner
- Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 Bukti Konsultasi
- Lampiran 7 Formulir Riwayat Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran 8 Biodata Peneliti

ABSTRAK

Ayu Lestari Choirin Nazia, 2014, SKRIPSI. Judul: “Mengukur Kinerja Koperasi dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto)”

Pembimbing : Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, Koperasi

Selama ini pengukuran kinerja biasanya hanya menitikberatkan pada sisi keuangan. Namun, belum bisa dipastikan menjamin kondisi dan posisi keuangan yang sebenarnya. Suatu metode penilaian kinerja yang menggunakan aspek keuangan dan nonkeuangan adalah metode pengukuran *balance scorecard*. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengukuran *balance scorecard* bisa diterapkan dalam mengukur kinerja koperasi khususnya PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan *mix method*, yaitu metode analisis kuantitatif dan kualitatif. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil kuesioner kepuasan anggota dalam hal pelayanan tabungan, pelayanan kredit dan keanggotaan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini menggunakan laporan keuangan serta data anggota, karyawan dan pengurus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dari perspektif keuangan dengan rasio likuiditas memberikan hasil yang sangat baik karena jumlah kewajiban lancar lebih kecil dari aset lancar dan jumlah piutang lancar anggota aktif yang diperoleh dari transaksi simpan pinjam. Pada rasio profitabilitas memberikan hasil yang kurang baik karena adanya penurunan laba dan total aset yang disebabkan oleh bertambahnya biaya koperasi, pinjaman dan pelunasan piutang. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa bisnis ini tidak memberikan pengembalian hasil yang menguntungkan karena banyaknya biaya perusahaan yang dikeluarkan dan turunnya semua item yang ada dalam ekuitas. Pada rasio solvabilitas memberikan hasil yang baik karena adanya pendanaan yang besar dari pemberi pinjaman dan bertambahnya piutang dari unit kredit wiraswasta. Dari perspektif pelanggan dapat disimpulkan bahwa kinerja sudah baik karena pelayanan yang ramah dan keuntungan yang diperoleh dari anggota. Pada perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang sangat baik karena pemanfaatan waktu yang baik dalam pemrosesan tabungan dan pinjaman. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang sangat baik karena terjalinnya hubungan baik antara karyawan dengan pengurus serta pengawas koperasi.

ABSTRAK

Ayu Lestari Choirin Nazia, 2014, SKRIPSI. Title: "Measuring Cooperative Performance Using Balanced Scorecard Method (Case Study In PKPRI County / City of Mojokerto)"

Advisor : Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA.

Keyword : Performance, Balanced Scorecard, Cooperative

During this time the performance measurement usually only focus on the financial side. However, can not be ascertained ensure the conditions and actual financial position. A performance appraisal method which uses financial and non-financial aspects is balanced scorecard measurement method. Under these conditions, the purpose of this study is to determine how the balanced scorecard measurement can be applied in measuring the performance of cooperatives especially PKPRI County / City of Mojokerto.

This study used a mixed methods, that is quantitative and qualitative analysis method. The primary data in this study are the results of satisfaction questionnaire members in savings services, credit services and membership. While the secondary data in this study using the financial statements as well as data members, employees and board

The results of this study indicate that the measurement of the performance from the financial perspective with a liquidity ratio gives excellent results because amount of current liabilities smaller than current assets and current receivables active members that obtained from savings and credit transactions. In profitability ratios give less good results due to lower earnings and total assets caused by increased of cooperative costs, loans and repayment receivables. These results also indicate that this business does not give a refund because of the spent company costs and declining all the items that exist in equity. On solvability ratios give good results because of the large funding from lenders and increased receivables from self-employed credit units. From a customer perspective it can be concluded that the performance has been good because of the friendly service and the benefits obtained from the members. In internal business process perspective showed excellent results because a good time utilization in the savings and loan processing. In the learning and growth perspective shows excellent results because of good relations between employees and managers and supervisors cooperative

ملخص البحث

أيو لستاري خير النجي، 2014، البحث الجامعي. "قياس الأداء التعاوني باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة حالة في PKPRI منطقة /مدينة Mojokerto)"
المشرفة: نانيك وحيوني الماجستير.
الكلمة الرئيسية: الأداء، بطاقة الأداء المتوازن، تعاونية.

خلال هذا قياس الأداء هو عادة التركيز فقط على الجانب المالي. ومع ذلك، لم يتأكد بعد ضمانات وشروط المركز المالي الفعلي. طريقة تقييم الأداء يستخدم الجوانب المالية وغير المالية هو بطاقة الأداء المتوازن. في ظل هذه الظروف، كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد كيف يمكن تطبيق القياس بطاقة الأداء المتوازن في قياس أداء التعاونيات خاصة PKPRI منطقة / مدينة Mojokerto.

استخدمت هذه الدراسة أساليب متباينة، وهي الأساليب الكمية والکیفیه. إن البيانات الرئيسية في هذه الدراسة هي نتائج استبيان رضا من حيث خدمات الادخار والخدمات الائتمانية والعضوية وإن البيانات الثانوية في هذه الدراسة باستخدام القوائم المالية وكذلك البيانات أعضاء والموظفين ومجلس الإدارة.

أما نتائج هذه الدراسة فتشير إلى أن قياس الأداء من منظور مالي مع نسبة السيولة يعطي نتائج ممتازة نظرا لكمية أصغر من المطلوبات المتداولة على الموجودات المتداولة والذمم المدينة الحالية المكتسبة أعضاء فاعلين في الادخار والمعاملات الائتمانية. في نسب الربحية وتوفر النتائج السيئة بسبب الأرباح المنخفضة وإجمالي الموجودات زيادة التكاليف الناجمة عن التعاوني، وسداد القروض والذمم المدينة. تشير هذه النتائج إلى أن هذا العمل لا يعطي استرداد بسبب نتائج إيجابية للشركة المتكبدة وانخفاض تكاليف جميع

العناصر التي توجد في الأسهم. على نسب الملاءة تعطي نتائج جيدة بسبب تمويل كبير من المقرضين وزيادة الذمم المدينة من وحدات ائتمانية يعملون لحسابهم الخاص. من وجهة نظر العملاء، يمكن الاستنتاج أن الأداء كان جيدا بسبب خدمة ودية والفوائد للأعضاء. في العمليات التجارية الداخلية يوضح المنظور نتائج ممتازة والاستخدام الجيد للوقت في تجهيز المدخرات والقروض. في منظور التعلم والنمو يظهر نتائج ممتازة بسبب العلاقات الجيدة بين الموظفين والمديرين والمشرفين التعاونية.