

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Sistem Pengukuran Kinerja.....	8
1. Pengertian Pengukuran Kinerja.....	8
2. Metode Pengukuran Kinerja .....	9
3. Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja .....	13
4. Manfaat Pengukuran Kinerja .....	14
5. Kelemahan Pengukuran Kinerja Tradisional .....	15
B. <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
2. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	16
3. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i> .....	17
C. Aspek Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
1. Perspektif Keuangan .....	18
2. Perspektif Konsumen .....	19
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	21
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	22

D. Penelitian Terdahulu .....	24
E. Kerangka Pemikiran.....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Deskripsi Data .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Konseptual .....	32
F. Definisi Operasional .....	34
G. Perhitungan Skor Masing-Masing Aspek .....	36
H. Teknik Analisis Data.....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	37
3. Mengukur Kinerja Masing-Masing Aspek .....	39
I. Pengukuran Komprehensif Empat Aspek.....	44

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambarn Umum Koperasi .....	45
1. Sejarah Koperasi SAINS.....	45
2. Visi dan Misi Koperasi SAINS .....	46
3. Peran Koperasi Sarana Insan Sejahtera SAINS .....	47
4. Falsafat Koperasi Sarana Insan Sejahtera .....	47
5. Struktur Organisasi .....	47
B. Data Deskriptif .....	48
1. Gambaran Umum Responden Aspek Konsumen dan Pembelajaran Serta Pertumbuhan .....	48
2. Uji Kualitas Data Penelitian.....	49
C. Hasil Pengukuran Kinerja Masing-masing Aspek .....	50
1. Hasil Kinerja Aspek Keuangan.....	50
2. Hasil Kinerja Aspek Konsumen.....	52
3. Hasil Kinerja Aspek Proses Bisnis Internal .....	53
4. Hasil Kinerja Aspek Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	55

D. Kinerja Total Empat Aspek.....	56
E. Pembahasan .....	58
a. Hasil Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> Terhadap Aspek Keuangan	58
b. Hasil Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> Terhadap Aspek Konsumen	59
c. Hasil Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> Terhadap Aspek Proses Bisnis Internal .....	61
d. Hasil Aspek Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	62
e. Hasil Total Empat Aspek .....	66

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	69

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**