

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Sugiono (2009) yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang fenomena sosial tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang terjadi atau berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena secara terperinci, penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Nazir (1999) penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan menurut (Supranto,1998) penelitian deskriptif adalah yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik (sifat-sifat) tentang suatu keadaan pada waktu tertentu dari suatu populasi tertentu. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau melukiskan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang terikat.

B. Deskripsi Data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dengan cara membagikan kuisioner atau angket kepada responden dan interview.

b. Sumber data

1. Data primer

Data primer menurut Kuncoro (2003) adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli, dalam menentukan informan penelitian ini. Data sumber daya manusia diambil dari pengurus dan karyawan koperasi Sarana Insan Sejahtera, sedangkan untuk konsumen di ambil dari anggota koperasi Sarana Insan Sejahtera. Data yang harus diisi oleh karyawan meliputi data pribadi (identitas responden), budaya koperasi, komunikasi organisasi, dan kinerja karyawan. Sedangkan untuk konsumen meliputi data pribadi (identitas responden), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (kasat mata).

2. Data sekunder

Data sekunder menurut Kuncoro (2003) adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari data yang dimiliki oleh koperasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti (misalnya data tentang pengurus, anggota, struktur organisasi, dan absensi).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiono (2009), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu

- a. Sumber Daya Manusia yaitu karyawan dan pengurus
- b. Konsumen yaitu terdiri dari anggota koperasi

2. Sampel

Sampel Menurut Sugiono (2009) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Penelitian dalam menentukan sampel sumberdaya manusia yaitu menggunakan *sampling jenuh*, menurut Sugiono (2009), *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel, hal ini dilakukan karena jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil, dan sampel untuk sumberdaya manusia yaitu karyawan dan pengurus berjumlah 19 yang menjadi sampel. Sedangkan sampel untuk anggota yaitu menggunakan rumus Slovin (Umar, 2004) dengan signifikasi 10% maka di dapat:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{235}{1 + 235(0,10)^2}$$

$$n = \frac{235}{1 + 235(0,01)}$$

$$n = \frac{235}{1 + 2.35}$$

$$n = 70,1$$

$$n = 71$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian yang masih di tolerir

Sehingga sampel di peroleh dalam penelitian ini dari sumber daya manusia dan konsumen di dapat sebanyak 90.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, responden diminta untuk menjawab beberapa hal yang berkaitan dengan identitas diri, dan memberikan tanggapan terhadap indikator variabel sikap yang terdiri dari kepercayaan (*belief*) dan evaluasi (*evaluation*) terhadap kinerja organisasi.
2. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*). Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi terkait Koperasi SAINS. Wawancara dilakukan kepada pengurus dan anggota.
3. Dokumentasi yaitu penulis mengadakan penelitian terhadap dokumen Koperasi SAINS berupa laporan keuangan, jumlah karyawan, data yang menyangkut

perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, serta profil perusahaan.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual menggambarkan batasan-batasan masalah terhadap variabel yang dijadikan pedoman penelitian sehingga arah dan tujuan tidak menyimpang.

Berdasarkan teorisasi dan permasalahan pada penelitian ini, meliputi:

1. Aspek Keuangan

Menurut Lasdi (2002) pengukuran kinerja keuangan menunjukkan apakah perencanaan, implementasi dan pelaksanaan strategi memberikan perbaikan yang mendasar. Perbaikan-perbaikan ini tercermin dalam sasaran-sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur. Penggunaan aspek keuangan dilakukan agar dapat memberikan kinerja suatu organisasi dalam kemampuan mengelola keuangan dan menciptakan keuntungan. Kebaikan pengukuran dalam aspek keuangan adalah perusahaan akan mengetahui kinerja pada waktu lampau. Keburukannya adalah tidak dapat memberikan bagaimana kinerja di masa mendatang. Hal ini dapat terlepas dari sifat laporan keuangan yang berdimensi waktu lampau. Pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menghitung nilai ROI, *cash ratio*, rasio operasi, dan *sales growth*.

2. Aspek Konsumen

Kaplan dan Norton (dalam Lasdi, 2002) menyatakan bahwa pengukuran kinerja aspek konsumen menunjukkan gambaran kepuasan konsumen dan kemampuan mempertahankan konsumen lama serta keuntungan yang diperoleh dari konsumen.

Keuntungan pengukuran ini, organisasi bisnis dapat mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* bisnis ini atau pihak konsumen sehingga dapat diambil umpan balik dari konsumen untuk menjadi pertimbangan perbaikan kinerja di masa mendatang. Kekurangannya tentu terletak pada subyektivitas konsumen atau responden yang diteliti. Pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen, dan profitabilitas konsumen.

3. Aspek Proses Bisnis Internal

Menurut Hermawan (1996) pengukuran kinerja aspek proses bisnis internal merupakan identifikasi perusahaan proses bisnis internal yang mempunyai nilai-nilai dan diinginkan konsumen. Hal ini dilakukan untuk mencari gambaran kinerja proses bisnis internal.

4. Aspek Pembelajaran dan Pertumbuhan

Kaplan dan Norton (1996) menyatakan bahwa pengukuran kinerja aspek pembelajaran dan pertumbuhan merupakan gambaran dalam mendorong perusahaan menjadi organisasi belajar (*learning organization*) sekaligus mendorong pertumbuhannya. Penggunaan aspek ini diterapkan agar dapat melihat bagaimana proses pembelajaran dan pertumbuhan suatu organisasi berjalan. Kelebihan pengukuran ini dapat lebih melihat sikap karyawan dan kinerja karyawan dalam perusahaan sehingga akan memberikan solusi yang baik bagi perbaikan produktivitas karyawan. Kekurangannya terletak pada kurang independennya sikap karyawan karena faktor tekanan dari pihak yang lebih mempunyai kekuasaan dalam organisasi bisnis tersebut. Pengukuran yang

dilakukan kesetiaan karyawan, produktivitas karyawan, absensi karyawan, dan kemampuan sistem informasi

F. Definisi Operasional

Dalam mengukur konsep maka dibutuhkan definisi operasional dalam menjabarkan konsep tersebut secara lebih jelas. Dalam penelitian ini, pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard* akan dilakukan dengan melakukan pengukuran pada empat aspek disesuaikan dengan data yang ada. Aspek-aspek yang digunakan dalam *balanced scorecard* adalah:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel (Indikator, Formula Pengukuran dan Skala Komprehensif)

No	Definisi Variabel	X	Indikator	Formula Pengukuran Skala	Skala Komprehensif	Penjelasan
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kinerja Perspektif Keuangan : Menunjukkan apakah perencanaan, implementasi dan pelaksanaan strategi memberikan perbaikan yang mendasar, perbaikan dalam sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur. (Lasdi, 2002)	X1			25 %	Gambaran seluruh Pengukuran
X1.1		ROI	$ROI = \frac{EBIT}{\text{Total Aktiva}}$	Perhitungan Skor tiap tahun		
X1.2		Cash Ratio	$CR = \frac{\text{Kas + Bank}}{\text{Current Liabiliteies}} \times 100\%$	Perhitungan Skor tiap tahun		
X1.3		Rasio Operasi	$RO = \frac{\text{Penjualan Bersih}}{\text{Aktiva Lancar}} \times 100\%$	Perhitungan Skor tiap tahun		
X1.4		Sales Growth	$SG = \frac{\text{Pendapatan Bruto Tahun Berjalan}}{\text{Pendapatan Bruto Tahun Lalu}} \times 100\%$	Perhitungan Skor tiap tahun		
2	Kinerja Perspektif Konsumen :	X2			25 %	Gambaran seluruh pengukuran

	Adalah Gambaran Kepuasan konsumen adalah sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (<i>acquisition</i>) dan pemakaiannya. Menurut Moven J.C yang dikutip oleh Fandi Ciptono,(2006)	X2.1	Kepuasan Konsumen	Survey Kepuasan Konsumen - <i>Reliability</i> (keandalan), <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap), <i>Assurance</i> (jaminan), <i>Emphaty</i> (empati), <i>Tangible</i> (kasat mata).		Analisis scoring hasil survey
		X2.2	Profitabilitas Konsumen (PK)	$PK = \frac{\text{Pendapatan Produk}}{\text{Total Keuntungan}} \times 100\%$		Perhitungan Skor tiap tahun
3	Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal : Merupakan identifikasi perusahaan proses bisnis internal yang mempunyai nilai-nilai dan didinginkan konsumen. (Hermawan, 1996)	X3			25%	Gambaran seluruh pengukuran
		X3.1	Rasio Pelayanan	$= \frac{\text{Rata-rata Jumlah Konsumen/hr}}{\text{Jumlah yang Melayani/hr}} \times 100\%$		Perhitungan Skor tiap tahun
		X3.2	Rasio Respon Pengurus	$= \frac{\text{Rata-rata Masalah Anggota/hari}}{\text{Jumlah Pengurus yang Melayani/hr}} \times 100\%$		Perhitungan Skor tiap tahun
		X3.3	Rasio Ketepatan Pencapaian Target Operasi	$= \frac{\text{Pencapaian Target Operasi}}{\text{Penyelesaian Operasi}} \times 100\%$		Perhitungan Skor tiap tahun
		X3.4	Rasio Ketepatan Pembayaran Simpanan Wajib	$= \frac{\text{Ketepatan Pembayaran Simpana Anggota/bln}}{\text{Jumlah Anggota}} \times 100\%$		Perhitungan Skor tiap tahun
4	Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan : Merupakan gambaran dalam mendorong perusahaan menjadi organisasi belajar (<i>learning organization</i>)	X4			25 %	Gambaran seluruh pengukuran
		X4.1	Kesetiaan Karyawan	$= \frac{\text{Jumlah Karyawan Yang Bekerja}}{\text{Jumlah Total Karyawan Tahun Berjalan}} \times 100\%$		Perhitungan Skor tiap tahun

sekali-gus mendorong pertumbuhan-nya. (Kaplan dan Norton, 1996)	X4.2	Produktifitas Karyawan	$= \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$	Perhitungan Skor tiap tahun	
	X4.3	Absensi Karyawan	$= \frac{\text{Jumlah Hari Absen /tahun}}{\text{Rata-rata Karyawan /tahun}} \times 100\%$		Perhitungan Skor tiap tahun
	X4.4	Kepuasan Karyawan	Survey (Kuesioner) budaya organisasi, komunikasi organisasi, kinerja karyawan.		Perhitungan Skor tiap tahun

G. Perhitungan Skor Masing-Masing Aspek

Perhitungan skor masing-masing aspek dapat dilakukan dengan mengikuti langkah sebagai berikut:

1. Setiap indikator diberi presentase pembobotan secara proporsional.
2. Menghitung point yang diperoleh berdasarkan target yang telah ditentukan perusahaan dengan cara pencapaian target.
3. Menghitung skor yang diperoleh, yaitu hasil perkalian bobot dengan poin yang dicapai.
4. Menjumlahkan hasil skor masing-masing aspek.

H. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan mengukur kinerja serta perhitungan skor masing-masing aspek.

1. Uji Validitas

Validitas dalam riset dijelaskan sebagai suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya (Husein, 1998). Untuk menguji validitas dapat dihitung korelasi antara masing-masing pernyataan *score* total dengan perumusan yang acap kali dinamakan koefisien *parson* atau dalam bahasa asing dinamakan “*Product Moment Coefficient of Correlation*”.

Perhitungan yang digunakan menurut Hasan (2002) adalah:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \dots\dots\dots(3.1)$$

r = koefisien korelasi

x = variabel independen

y = variabel dependen

n = jumlah sampel

Taraf signifikansi = 5%

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, dalam hal ini relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaannya sangat besar maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dianggap valid. Untuk penelitian ini digunakan pendekatan konsisten internal. Teknik yang dipakai adalah *Cronbach alpha* dengan rumus:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right) \dots \dots \dots (3.2)$$

dengan keterangan sebagai berikut:

α = koefisien alpha Cronbach

k = banyaknya belahan tes

S_j^2 = varian belahan ,j = (1,2,...,k)

S_x^2 = varian skor test

Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0-1, apabila koefisien yang dihasilkan mendekati angka satu berarti alat ukur tersebut dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi dan lebih jauh pula berarti semakin dapat diandalkan. Riset ini menggunakan Skala Likert untuk menghitung bobot setiap penilaian. Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu (Umar, 1998).

Keterangan skor:

1. : Sangat Tidak Puas
2. : Tidak Puas
3. : Ragu
4. : Puas
5. : Sangat Puas

3. Mengukur Kinerja Masing-Masing Aspek

a. Mengukur kinerja aspek Keuangan

Keempat alat ukur kinerja keungan dalam penelitian ini yaitu *Return On Investment*, *Cash Ratio*, *Rasio Operasi*, dan *Sales Growth* pengukuran aspek

keuangan Koperasi Sarana Insan Sejahtera, selanjutnya yaitu dengan pembobotan yang ditetapkan sebesar 25% dan dibagi rata-rata untuk empat indikator, sehingga masing-masing mendapatkan 6,25%. Hal ini berdasar asumsi bahwa masing-masing indikator dalam aspek keuangan jika target tercapai 100% nilai tertinggi adalah 6,25, sedangkan untuk indikator gabungan dalam aspek keuangan nilai maksimalnya adalah 25%, seperti terlihat pada tabel tiga (3) berikut ini:

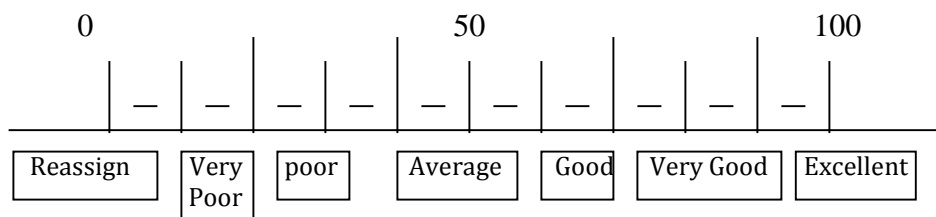
Tabel 3. Mengukur kinerja keuangan

No	Indikator-indikator Aspek	Target	Pencapaian	Point diperoleh	Bobot Indikator	Bobot Skor Akhir
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	$d \times e = f$
1	ROI				0,0625	
2	Cash Ratio				0,0625	
3	Rasio Operasi				0,0625	
4	Sales Growth				0,0625	
				Jumlah	25	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dalam mengukur bobot skor akhir dengan cara:

1. Menghitung point diperoleh (d) yaitu pencapaian (c) di bagi dengan target (b) yang telah ditentukan dan di kalikan dengan 100%.
2. Perhitungan yang dilakukan selanjutnya memberikan bobot skor akhir (t) dengan cara yaitu point diperoleh (d) di kalikan dengan bobot indikator (e).

Sehingga di peroleh skor dan dapat diukur berdasarkan pengukuran yang dikembangkan oleh Marlys dan Salterio (2002) memakai skala 100.



b. Mengukur kinerja aspek konsumen

Pengukuran dilakukan dengan pembobotan ditetapkan sebesar 25% dan dibagi rata-rata untuk dua indikator, sehingga masing-masing mendapatkan 12,5%. Hal ini berdasar asumsi bahwa masing-masing indikator dalam aspek konsumen jika target tercapai 100% nilai tertinggi adalah 12,5, sedangkan untuk indikator gabungan dalam aspek konsumen nilai maksimalnya adalah 25, seperti terlihat pada tabel empat (4) berikut ini:

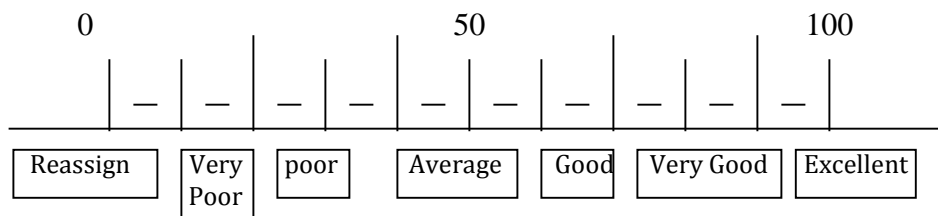
Tabel 4. Mengukur kinerja konsumen

No	Indikator-indikator Aspek	Target	Pencapaian	Point diperoleh	Bobot Indikator	Bobot Skor Akhir
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	$d \times e = f$
1	Kepuasan konsumen				0.125	
2	Profitabilitas Pelanggan				0.125	
				Jumlah	25	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dalam mengukur bobot skor akhir dengan cara:

1. Menghitung point diperoleh (d) yaitu pencapaian (c) di bagi dengan target (b) yang telah ditentukan dan di kalikan dengan 100%.
2. Perhitungan yang dilakukan selanjutnya memberikan bobot skor akhir (t) dengan cara yaitu point diperoleh (d) di kalikan dengan bobot indikator (e).

Sehingga di peroleh skor dan dapat diukur berdasarkan pengukuran yang dikembangkan oleh Marlys dan Salterio (2002) memakai skala 100.



c. Mengukur kinerja aspek proses bisnis internal

Aspek proses internal bisnis dengan mengukur *balance scorecard* Koperasi Sarana Insan Sejahtera memakai empat indikator yaitu, (1) Rasio Pelayanan, (2) Rasio Respon Pengurus, (3) Rasio Ketepatan Pencapaian Target Operasi, (4) Rasio ketepatan pembayaran simpanan wajib. pengukuran dilakukan dengan pembobotan ditetapkan sebesar 25% dan dibagi rata-rata untuk empat indikator, sehingga masing-masing mendapatkan 6,25%. Hal ini berdasar asumsi bahwa masing-masing indikator dalam aspek proses bisnis internal jika target tercapai 100% nilai tertinggi adalah 6,25%, sedangkan untuk indikator gabungan dalam aspek proses bisnis internal nilai maksimal adalah 25%, seperti terlihat pada tabel lima (5) berikut ini:

Tabel 5. Menghitung aspek proses bisnis internal

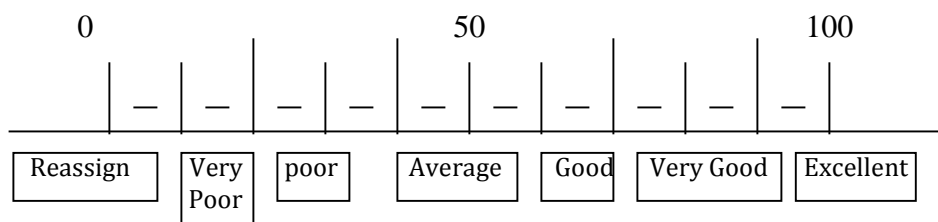
No	Indikator-indikator Aspek	Target	Pencapaian	Point diperoleh	Bobot Indikator	Bobot Skor Akhir
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	$d \times e = f$
1	Rasio Pelayanan				0,0625	
2	Rasio Respon Pengurus				0,0625	
3	Rasio Ketepatan Pencapaian Target Operasi				0,0625	
4	Rasio Ketepatan Pembayaran Simpanan				0,0625	

	Wajib					
				Jumlah	25	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dalam mengukur bobot skor akhir dengan cara:

1. Menghitung point diperoleh (d) yaitu pencapaian (c) di bagi dengan target (b) yang telah ditentukan dan di kalikan dengan 100%.
2. Perhitungan yang dilakukan selanjutnya memberikan bobot skor akhir (t) dengan cara yaitu point diperoleh (d) di kalikan dengan bobot indikator (e).

Sehingga di peroleh skor dan dapat diukur berdasarkan pengukuran yang dikembangkan oleh Marlyns dan Salterio (2002) memakai skala 100.



d. Mengukur kinerja aspek pembelajaran dan pertumbuhan

Mengukur kinerja Koperasi Sarana Insan Sejahtera aspek belajar dan bertumbuh terdapat empat pertumbuhan yang dipertimbangkan, yaitu: (1) Kesetiaan karyawan, (2) Produktifitas karyawan, (3) Absensi karyawan, dan (4) Kepuasan karyawan. Pengukuran dilakukan dengan pembobotan ditetapkan sebesar 25% dan dibagi rata-rata untuk empat indikator, sehingga masing-masing mendapatkan 6,25%. Hal ini berdasar asumsi bahwa masing-masing indikator dalam aspek pembelajaran dan pertumbuhan jika target tercapai 100% nilai tertinggi adalah 6,25, sedangkan untuk indikator

gabungan dalam aspek pembelajaran dan pertumbuhan nilai maksimalnya adalah 25%, seperti terlihat pada tabel enam (6) berikut ini:

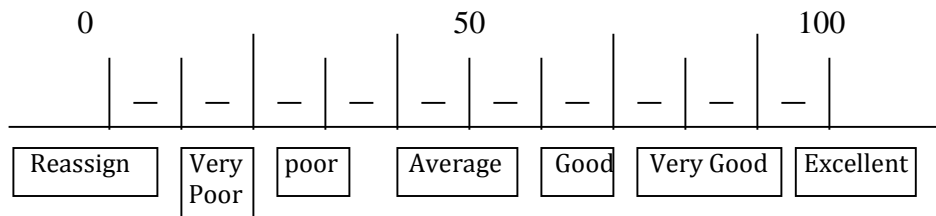
Tabel 6. Menghitung kinerja aspek pembelajaran dan pertumbuhan

No	Indikator-indikator Aspek	Target	Pencapaian	Point diperoleh	Bobot Indikator	Bobot Skor Akhir
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	$d \times e = f$
1	Kesetiaan karyawan				0.0625	
2	Produktivitas Karyawan				0.0625	
3	Absensi Karyawan				0.0625	
4	Kepuasan Karyawan				0.0625	
				Jumlah	25	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dalam mengukur bobot skor akhir dengan cara:

1. Menghitung point diperoleh (d) yaitu pencapaian (c) di bagi dengan target (b) yang telah ditentukan dan di kalikan dengan 100%.
2. Perhitungan yang dilakukan selanjutnya memberikan bobot skor akhir (t) dengan cara yaitu point diperoleh (d) di kalikan dengan bobot indikator (e).

Sehingga di peroleh skor dan dapat diukur berdasarkan pengukuran yang dikembangkan oleh Marlys dan Salterio (2002) memakai skala 100.



I. Pengukuran Komprehensif Empat Aspek

Hasil pengukuran skor untuk masing-masing aspek kemudian dijumlahkan dengan cara yaitu:

Skor Komprehensif = (Skor kinerja keuangan + skor kinerja aspek konsumen + skor aspek bisnis internal + skor aspek pembelajaran dan pertumbuhan)

Hasil pengukuran skor total kemudian dibandingkan dengan skala 100 Marlys dan Salterio (2002). Skala tersebut dapat menunjukkan kinerja dari organisasi yang diteliti. Dengan hasil skala sebagai berikut:

