

Performance measurement under balanced scorecard with one additional perspective member perspective: a case study at Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok : merchant cooperative of Depok Jaya market = Pengukuran kinerja menggunakan balanced scorecard dan satu perspektif tambahan perspektif anggota : studi kasus pada Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok

Yuannisa Aisanafi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386054&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis secara komprehensif kinerja Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok KPPD menggunakan empat perspektif utama Balanced Scorecard yaitu perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, Proses Bisnis, Internal Pelanggan, Keuangan dan satu perspektif tambahan yang disebut sebagai perspektif Anggota pada KPPD untuk tahun 2013. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dalam bentuk studi kasus di mana data dikumpulkan dari wawancara mendalam kuesioner data survei dokumen dan observasi Keabsahan data diperoleh dari review informan. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menyimpulkan bahwa KPPD memiliki kinerja yang cukup baik di mana perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran sampai perspektif Keuangan menunjukkan kinerja cukup baik dan hanya perspektif Anggota yang menunjukkan kinerja yang baik.

.....

This research is intended to comprehensively analyze the performance measurement of Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok Merchant Cooperative of Depok Jaya Market using four main perspectives of Balanced Scorecard namely Learning and Growth perspective, Internal Business Process perspective. Customer perspective, Financial perspective and one additional perspective named as 'Member Perspective' at KPPD for year 2013. This is a qualitative descriptive research in the form of a case study where the data are collected from in depth interview questionnaire survey data documents and observation Data validity was obtained from the review of informants. Based on the analysis this research concludes that KPPD has a 'moderately good' performance where the Learning and Growth perspective until Financial perspective show a moderately good performance and only Member perspective that shows a good performance.