

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM* PADA KOPERASI KREDIT SWASTIASTU

Made Adhitia Wiranata Kusuma¹, Ni Luh Gede Erni Sulindawati²

^{1,2}S1 Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali

e-mail: ¹| adhitiakusuma2@gmail.com, ²| esulind@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguraikan *key performance indicator* yang dimana mengalami sebuah penurunan pada tingkat kinerjanya, yang dimana mempengaruhi kinerja pada koperasi Kredit Swastiastu dengan menggunakan metode pengukuran kinerja *performance prism*. *Performance prism* sendiri merupakan perpaduan dari bobot kepentingan dengan penelitian kinerja dari tiap-tiap indikator yang terdapat pada *key performance indicator*. Penggunaan metode *performance prism* sendiri adalah untuk menguraikan *key performance indicator* secara detail. Tidak hanya itu saja, metode *performance prism* sendiri lebih mengfokuskan ke arah kepuasan *stakeholder*, yang dimana kinerja pada koperasi Kredit Swastiastu sangat dipengaruhi oleh kepuasan *stakeholder* tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dimana teknik pengumpulan datanya berupa wawancara, *performance measurement sheet*, dan dokumen-dokumen yang diperoleh. Narasumber pada penelitian ini dipilih secara *purposive*. Untuk teknik analisis data pada penelitian ini yaitu metode data deskriptif kuantitatif, yaitu dengan pemberian kuisioner/*measurement sheet* dan melakukan wawancara ke lapangan untuk menganalisis *stakeholder* beserta dengan perspektifnya dalam *performance prism*, dan menggunakan model kuantitatif *TEV* untuk menganalisis *performance measurement sheet*.

Kata kunci: *key performance indicator, performance prism, TEV quantitative model, performance measurement*

Abstract

This study aims to describe the key performance indicators which experienced a decrease in the level of performance, which affected the performance of the Swastyastu Credit cooperative using the performance measurement method of performance prism. Performance prism itself is a combination of the weight of interest with the performance research of each indicator are contained from key performance indicators itself. The use of the performance prism method itself is describe the key performance indicators in detail. Not only that, the performance prism method are focused on stakeholder satisfaction, where the performance of the Swastiastu Credit cooperative is strongly influenced by the satisfaction of these stakeholders. This research is a descriptive research, where the data collection techniques are in the form of interviews, performance measurement sheets, and the documents obtained. The informants in this study were selected purposively. For the data analysis technique in this study, namely the quantitative descriptive data method, namely by giving questionnaires/measurement sheets and conducting field interviews to analyze stakeholders along with their perspectives on performance prisms, and using the TEV quantitative model to analyze performance measurement sheets.

Keywords : *key performance indicator, performance prism, TEV quantitative model, performance measurement*

1. Pendahuluan

Perkembangan ekonomi yang sangat pesat menyebabkan terjadinya persaingan yang kuat dalam dunia usaha. Beberapa sektor usaha yang ada mengalami banyak kendala dalam mempertahankan kelangsungan usahanya yang terkadang mematikan kegiatan usaha tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan badan usaha yang berperan untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur yang mengutamakan kesejahteraan bersama, dan bentuk usaha yang sesuai dengan hal itu adalah koperasi. Dalam undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 sebagaimana tercantum dalam pasal 33 ayat (1)

dijelaskan bahwa perekonomian Indonesia disusun atas asas kekeluargaan. Sehingga koperasi merupakan satu-satunya badan usaha yang sesuai dengan asas tersebut.

Koperasi adalah kumpulan orang-orang untuk mewujudkan kepentingan ekonomi anggotanya, mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran bersama dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi yang sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan yang bertujuan memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Undang-undang no 25 dalam pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan sehingga tujuan koperasi adalah memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Undang-Undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 3)

Dengan memperhatikan kedudukan koperasi tersebut, maka peran koperasi sangatlah penting dalam menumbuhkembangkan potensi ekonomi rakyat serta mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan. Oleh sebab itu seharusnya koperasi mempunyai ruang gerak dan kesempatan yang luas menyangkut kehidupan ekonomi rakyat. Mengacu pada pengertian yang telah ditetapkan tersebut, maka didalam kata koperasi terkandung unsur kebersamaan, kemitraan antar manusia termuat aspek pelaku subyek, sekaligus aspek sasarannya yakni manusia itu sendiri, dan didalamnya terkandung rasa cinta kesatuan arah dan visi guna meraih cita-cita yang diharapkan. Persaingan ekonomi antar lembaga maupun badan usaha, mendorong koperasi untuk terus meningkatkan kinerja. Pengukuran kinerja diharapkan dapat mendorong koperasi untuk semakin maju serta dapat memberikan pelayanan maksimal kepada stakeholder dalam hal ini anggota maupun masyarakat pada umumnya.

Penilaian kinerja terhadap suatu lembaga merupakan suatu tahap evaluasi kerja yang dapat meningkatkan kualitas pekerjaan bagi kelangsungan aktivitas perusahaan di dalamnya. Pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan terhadap para pekerja memiliki standar mutu (*quality*) untuk mengukur keberhasilan kerja. Namun kualitas kerja dari beberapa pekerja tidak selamanya sesuai dengan standar mutu yang diberlakukan. Suatu saat situasi dan kondisi tidak memungkinkan untuk mencapai tujuan dan harapan perusahaan tersebut, sehingga menyebabkan penilaian terhadap prestasi kerja yang dihasilkan (*performance*) menjadi menurun. Saat ini ada beberapa model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang populer dan digunakan secara luas di dunia industri yaitu Balanced Scorecard (BSC), Integrated Performance Measurement System (IPMS), Malcom Badridge criteria for Performance Excellence dan Performance Prism. Bila dibandingkan dengan Balanced Scorecard, Performance Prism memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi stakeholder dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, supplier, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan Balanced Scorecard mengidentifikasikan stakeholder hanya dari sisi shareholder dan customer.

Pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian ilmiah. Penelitian-penelitian tersebut telah membuktikan bahwa dengan menggunakan metode ini akan lebih efektif dalam mendeteksi kinerja yang dianggap dapat merugikan perusahaan. Keunggulan dari menggunakan metode *performance prism* ini dibandingkan dengan pengukuran kinerja lain adalah bahwa dalam pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* diawali dengan mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi *stakeholder* yang dijadikan sebagai dasar untuk membangun strategi perusahaan. *Performance prism* juga mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan seperti *owner*, investor, *supplier*, konsumen, pegawai, pemerintah dan masyarakat. Selain itu, *key performance indicator (KPI)* yang diidentifikasi terdiri dari KPI

strategi, KPI proses, KPI kapabilitas yang merupakan hasil dari identifikasi keinginan serta kebutuhan *stakeholder* dan tujuan perusahaan. Koperasi kredit Swastiastu merupakan Koperasi simpan pinjam dengan jumlah anggota terbesar di Buleleng. Jumlah anggota Koperasi Kredit Swastiastu sebanyak 9.454 orang. Yang tersebar di satu kantor cabang dan 7 kantor cabang pembantu di wilayah Kabupaten Buleleng.

Memenuhi kepuasan *stakeholder* adalah suatu keharusan bagi lembaga Koperasi yang bersifat bisnis jasa, mengingat ketatnya persaingan. Untuk meningkatkan kinerja para pegawai, Koperasi kredit swastiastu sudah menerapkan system penggajian dengan metode KPI (*Key Performance Indicator*). Dimana untuk menentukan gaji yang diperoleh masing - masing pegawai, telah ditetapkan target - target kerja yang jelas. Dengan menerapkan sistem penggajian tersebut, diharapkan lembaga mampu mencapai target target yang sudah ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan terhadap stake holders. *Performance prism* merupakan pengukuran kinerja yang mengutamakan keinginan, kebutuhan serta kepuasan *stakeholder*. Sehingga, penulis dapat menyimpulkan judul dalam penelitian ini yaitu :

“Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Performance Prism* Pada Koperasi Kredit Swastiastu”

Tabel 1. laporan jumlah anggota dan Asset Koperasi Simpan Pinjam di Kabupaten Buleleng Tahun 2021

NO	NAMA KOPERASI	JUMLAH ANGGOTA	ASSET	SISA HASIL USAHA
1	Kop Kredit Swastiastu Singaraja	9,454	89,099,541,915	1,076,059,114
2	KSP Mandala Amerta Sedana	928	8,225,209,874	102,508,675
3	KSP Bali Nasional Akuntan	721	22,995,850,159	212,998,000
4	KSP Dana Mukti	605	17,696,430,184	84,532,728
5	KSP Nusa Abadi	519	7,845,290,137	22,071,537

Koperasi kredit swastiastu didirikan oleh para guru dan karyawan insan mandiri pada tanggal 1 September 1981. Koperasi kredit Swastiastu(Kopdit Swastiastu) memiliki empat pilar yaitu pendidikan, solidaritas, swadaya dan inovasi. Kopdit swastiastu memperoleh status badan hukum tanggal 21 Desember 1998. Koperasi kredit Swastiastu dikelola secara profesional dengan mengembangkan sistem pembukuan menggunakan sistem koperasi kredit (Sikopdit) yang dikembangkan secara nasional oleh Induk Koperasi Kredit (Inkopdit).

Kantor pusat kopdit swastiastu beralamat di Jalan Laksamana barat no 9, Desa Baktiseraga, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. Memiliki 1 kantor cabang dan 7 kantor cabang pembantu.

Tabel 2 Alamat kantor Koperasi Kredit Swastiastu

No	Nama Kantor	Alamat
1	Kantor Cabang Singaraja	Jalan Laksamana Barat no 9, Desa Baktiseraga, Kecamatan Buleleng, (0362) 28684
2	Kantor Cabang Pembantu Pancasari	Jl Raya Singaraja-Denpasar, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada (0362) 3429490
3	Kantor Cabang Pembantu Tejakula	Jl Air sanih-Amblapura, Desa Tejakula, Kec. Tejakula (0362) 3302951
4	Kantor Cabang Pembantu Tamblang	Jl Raya Singaraja – Kintamani, Desa Tamblang, Kecamatan Kubutambahan (0362) 3302132
5	Kantor Cabang Pembantu Sangsit	Jalan Raya Sangsit, Banjar dinas peken, Desa Sangsit, Kec Sawan (0362) 330742
6	Kantor Cabang Pembantu Banjar	Jalan Raya Ida Made Rai, Banjar ambengan, Desa Banjar, Kecamatan Banjar (0362) 3361731
7	Kantor Cabang Pembantu Seririt	Jl Jenderal Sudirman No 81 Seririt (0362) 3361449
8	Kantor Cabang Pembantu Grokgak	Jl Raya singaraja-Gilimanuk, Desa Pejarakan (0362) 3361696

Koperasi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 adalah badan usaha yang beranggotaan orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dapat diketahui bahwa koperasi mengandung dua unsur penting, yaitu unsur ekonomi dan unsur sosial yang berkaitan satu sama lain.

Koperasi merupakan wadah persatuan orang-orang miskin dan lemah ekonominya untuk bekerja sama memperbaiki nasib dan meningkatkan taraf hidup mereka. Koperasi dalam menjalankan usahanya selain berdasarkan asas kekeluargaan juga mempunyai prinsip terbuka dan bersifat sukarela, artinya siapapun bisa menjadi anggota koperasi tanpa memandang golongan, aliran, kepercayaan atau agama orang tersebut. Menurut Limbong (2010), tingkat keberhasilan koperasi ditentukan oleh tiga faktor utama, pertama partisipasi anggota. Partisipasi anggota adalah pelaksanaan kewajiban dan hak sebagai anggota. Faktor yang kedua adalah profesionalisme manajemen. Mutu manajemen koperasi akan sangat menentukan keberhasilan usaha-usaha bisnis koperasi. Sedangkan hal lain yang menentukan keberhasilan koperasi adalah faktor dari luar koperasi yang berpengaruh yaitu peraturan perundang-undangan dan peraturan pemerintah.

Dalam batas ekonomi, kesejahteraan seseorang atau masyarakat dapat diukur dari pendapatan yang diperoleh. Dengan demikian koperasi bertujuan untuk kesejahteraan anggota yang dapat dioperasikan menjadi peningkatan pendapatan anggota. Pendapatan yang diterima oleh seorang anggota koperasi dapat berupa pendapatan nominal (uang) dan pendapatan riil dalam bentuk barang atau yang mampu dibeli oleh anggota. Anggota koperasi yang menjalankan usaha membutuhkan pelayanan dari koperasi dalam bentuk penyediaan input produksi, penyediaan kredit, dan pemasaran output yang dihasilkan oleh anggota. Dalam hal ini, tujuan koperasi yaitu memajukan bisnis atau usaha anggotanya dengan meningkatkan laba yang akan diperoleh.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang hasil pengukuran kinerja dari koperasi kredit swastiastu dengan metode *Performance prism*.

Miles & Hubermas (dalam Sugiyono, 2007) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sampai datanya jenuh. Analisis data yang dilakukan meliputi reduksi data. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting dengan tidak memasukkan data yang keluar dari konteks penelitian.

Sedangkan teknik analisis menurut Miles & Hubermas (1992) yang meliputi beberapa tahapannya, bisa dilihat sebagai berikut :

- a) Tahap pengumpulan datanya yaitu pada proses dimana memasuki lingkungan yang akan diteliti dan melakukan sebuah pengumpulan data penelitian.
- b) Tahap reduksi data, adalah proses dimana pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan maupun dari hasil wawancara itu tersendiri dan observasi. Reduksi ini dapat memperjelas hasil dari wawancara dan mewakili setiap pertanyaan yang disampaikan sehingga tidak keluar dari jalur konteks permasalahan yang diangkat.
- c) Tahap penyajian data, dimana pada penyajian informasi ini adalah untuk memberikan sebuah kemungkinan
- d) pada penarikan kesimpulan dan pengambilan suatu tindakan.
- e) Tahap penarikan kesimpulan, yaitu penarikan sebuah simpulan dari data yang telah dianalisis sehingga dapat menghasilkan sebuah simpulan akhir, yang dimana bisa memberikan sebuah jawaban dari pertanyaan peneliti.

Teknik analisis data kualitatif diperoleh dari wawancara dengan narasumber secara langsung mengenai opini narasumber menyangkut kebutuhan, kepuasan, serta kontribusi *stakeholder*, strategi, proses, serta kapabilitas perusahaan. Pembobotan kinerja

menggunakan model analisis kuantitatif TEV. Berikut adalah tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. *Performance measurement sheet* yang telah diisi responden kemudian dianalisis dengan metode *Delphi*. Pembobotan ini dianalisis dengan rumus

$$A_i = \frac{\sum_{j=1}^m a_{ij}(m+1-j)}{\sum_{j=1}^m nk} ; i = 1,2,3, \dots m$$

2. Membuat suatu tabel skala pengukuran (skala likert 5) dan melakukan penilaian kinerja dengan metode *expected value*. Penilaian kinerja dengan *expected value* dilakukan pada tiap indikator dari lima perspektif. *Expected value* dianalisis dengan rumus:

$$EV(X) = \sum_{i=1}^n kiPi$$

3. Hasil dan Pembahasan

Koperasi kredit swastiastu didirikan oleh para guru dan karyawan insan mandiri pada tanggal 1 September 1981. Koperasi kredit Swastiastu (Kopdit Swastiastu) memiliki empat pilar yaitu pendidikan, solidaritas, swadaya dan inovasi. Kopdit swastiastu memperoleh status badan hukum tanggal 21 Desember 1998.

Koperasi kredit Swastiastu dikelola secara profesional dengan mengembangkan sistem pembukuan menggunakan sistem koperasi kredit (Sikopdit) yang dikembangkan secara nasional oleh Induk Koperasi Kredit (Inkopdit). Kantor pusat kopdit swastiastu beralamat di Jalan Laksamana barat no 9, Desa Baktiseraga, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. Memiliki 1 kantor cabang dan 7 kantor cabang pembantu.

Identifikasi Stakeholder

Pihak - pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) adalah individu atau kelompok individu tertentu yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi (Vanany dan Tanukhidah, 2004).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Manajemen Kopdit Swastiastu mengenai *stakeholder*, yaitu kunci Koperasi Kredit Swastiastu. Bapak Vincentius Jenny Krisna Adi selaku Kepala Bagian Umum Dan Personalia. *Stakeholder* Kopdit Swastiastu terdiri dari Kepengurusan Manajemen, anggota, pihak ketiga. Yang termasuk dalam kepengurusan terdiri dari penasehat, pengurus dan pengawas. Manajemen yaitu karyawan yang diangkat oleh pengurus untuk mengelola koperasi. Anggota adalah pemilik sekaligus pengguna jasa kopdit. Dan pihak ketiga terdiri dari Pusat Koperasi Bali Artha Guna dan Dinas Koperasi dan UKM.

Pernyataan yang diperoleh dari proses wawancara tersebut, diketahui bahwa *stakeholder* Kopdit Swastiastu terdiri dari sebagai berikut:

1. Kepengurusan.
Kepengurusan merupakan wakil anggota yang ditunjuk untuk mengelola koperasi dalam masa jabatan tertentu. Kepengurusan terdiri dari penasehat, pengurus dan pengawas.
2. Manajemen (*Management*)
Manajemen adalah pegawai yang diangkat oleh kepengurusan yang bertugas melaksanakan operasional Kopdit. Manajemen terdiri dari:
3. Anggota
Anggota adalah pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Keanggotaan di kopdit swastiastu dibedakan menjadi 2 yaitu anggota biasa dan anggota luar biasa. Anggota biasa adalah anggota yang berusia 17 tahun keatas. Anggota biasa mempunyai hak untuk memperoleh kredit, menyalurkan pilihan saat pemilihan pengurus dan memiliki

hak suara. Sedangkan anggota luar biasa adalah anggota yang berusia kurang dari 17 tahun. Belum memiliki hak suara serta belum bisa mengajukan pinjaman di kopdit.

4. Pihak Ketiga.

Kopdit swastiastu memiliki jaringan kerjasama dengan pusat Koperasi Kredit (Puskopdit) Bali Artha Guna Denpasar dan Induk Koperasi Kredit (Inkopdit) Jakarta

Identifikasi Lima Perspektif *Performance prism*

Hasil identifikasi lima perspektif pada *performance prism* merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak perwakilan Kopdit Swastiastu tentang kepuasan dari para *stakeholder*, strategi yang digunakan untuk memenuhi kepuasan *stakeholder*, proses yang dilakukan untuk menjalankan strategi yang telah direncanakan, kemampuan yang perlu dikembangkan untuk melaksanakan proses tersebut, serta kontribusi yang diharapkan Kopdit swastiastu dari para *stakeholder*.

Identifikasi Kepuasan *Stakeholder (Stakeholder Satisfaction)*

Kepuasan *Stakeholder* merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan serta diinginkan oleh para *stakeholder*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis pada Kabag. Umum dan personalia yang bertanggung jawab dan juga merupakan manajemen yang melakukan pengukuran kinerja di Kopdit Swastiastu. Bapak Vincentius Jenny Krisna Adi.

Menyatakan bahwa, kepuasan *stakeholder* dari kepengurusan, pastinya Asset dan SHU yang terus meningkat, kemudian untuk manajemen kepuasannya adalah segala usaha yang mereka lakukan di apresiasi oleh perusahaan dan gaji bisa naik setiap tahun, dari segi anggota kepuasannya pasti pada titik *service* yang baik dari pegawai, pengajuan dipermudah, bagian SHU meningkat setiap tahun dan kesejahteraan anggota terus meningkat, untuk dan untuk pihak ketiga tentunya kerjasama yang semakin baik, taat aturan serta peningkatan kinerja.

Dari pernyataan yang diperoleh dari proses wawancara tersebut, maka diperolehlah rincian kepuasan *stakeholder* dari tiap-tiap *stakeholder* Kopdit Swastiastu:

1. Kepengurusan
 - a. Peningkatan Asset, Shu dan Pinjaman
 - b. Peningkatan jumlah Anggota
 - c. Manajemen yang disiplin atau bekerja sesuai dengan standar perusahaan
 - d. Manajemen yang memiliki loyalitas tinggi
 - e. Manajemen yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan
 - f. Manajemen yang mampu memberikan *service* yang memuaskan pelanggan
 - g. Kepuasan anggota
2. Manajemen (Karyawan)
 - a. Keluhan karyawan lebih diperhatikan
 - b. Kondisi kerja yang nyaman
 - c. Penghargaan kepada karyawan
 - d. Pelatihan *skill* karyawan
3. Anggota
 - a. *Good service*
 - b. Proses kredit yang tidak ribet
 - c. Lingkungan yang nyaman
 - d. Keamanan
 - e. SHU meningkat
 - f. Menanggapi *complain* dengan cepat
4. Pihak ketiga
 - a. Semua peraturan ketenagakerjaan diimplementasikan dengan baik
 - b. Kerjasama terjalin baik
 - c. Komunikasi yang terjalin baik
 - d. Program pemberdayaan lingkungan yang berkesinambungan
 - e. Penciptaan lapangan kerja

Identifikasi Strategi (Strategy)

Strategi merupakan suatu rencana atau cara-cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan *stakeholder*. Berdasarkan wawancara dengan pihak Kopdit Swastiastu, Bapak Vincentius Jenni Krisna Adi.

Perusahaan memiliki strategi untuk memenuhi kepuasan *stakeholder*. Misalnya dengan pihak ketiga perusahaan memiliki MoU dengan Pusat Koperasi Bali artha guna terkait silang pinjam dan audit, sehingga kapan saja, kopdit perlu tambahan dana bisa pinjam melalui puskopdit, begitupun sebaliknya saat kopdit memiliki kelebihan dana akan disimpan melalui puskopdit, tentunya aman dan menguntungkan. Kopdit pada dasarnya kan dibangun dari anggota oleh anggota dan untuk anggota, sehingga semua strategi yang ada bersumber dari masukan anggota untuk sebesar- besarnya kesejahteraan anggota.

Identifikasi Proses (Process)

Menurut Neely dan Adams (2000a) proses merupakan segala hal yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjalankan strategi yang sudah direncanakan untuk memenuhi kepuasan *stakeholder*.

Berdasarkan pemaparan Ibu Ni Luh Putu Purnama Sari, proses atau hal – hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menjalankan strategi tersebut di Kopdit Swastiastu yaitu, untuk menjalankan strategi tersebut, misalnya kepuasan anggota, kami membentuk pola kebijakan yang bisa diterima oleh semua anggota, misalnya tingkat suku bunga pinjaman yang rendah, proses sederhana mungkin dan kecepatan dalam merespon keluhan anggota.. Kepuasan manajemen terletak pada peningkatan gaji dengan strategi meningkatkan jumlah anggota dan pendapatan tentunya, karna kami disini ada standar untuk gaji karyawan sesuai capaian target tentunya. Kalau dengan pengurus, tentu kami melaksanakan kebijakan yang sudah dibuat pengurus dengan sebaik-baiknya, komunikasi yang baik tentang masalah yang dihadapi di lapangan, memberikan masukan sesuai kebutuhan.

Identifikasi Kapabilitas (Capability)

Kapabilitas dalam *performance prism* merupakan segala kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan proses. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, menurut Ibu Ni Luh Putu Purnama Sari selaku Akunting kapabilitas yang diperlukan Kopdit Swastiastu dalam memenuhi kepuasan *stakeholder* .

Identifikasi Kontribusi Stakeholder (Stakeholder Contribution)

Kontribusi *stakeholder* yang dimaksud yaitu kontribusi yang diberikan oleh *stakeholder* kepada perusahaan untuk mengembangkan kemampuan atau kapabilitas tersebut. Menurut Bapak Vincentius Jenny Krisna Adi selaku manajer *personalia* berikut kontribusi *stakeholder* yang diharapkan perusahaan Kopdit Swastiastu

Dari para *stakeholder*:

Kopdit Swastiastu mengharapkan pengurus dapat memberikan pelatihan atau training untuk karyawan. Kopdit juga mengharapkan adanya loyalitas dari karyawan. Dari anggota kami mengharapkan mau menggunakan jasa yang disediakan oleh kopdit, terutama untuk jasa peminjam sehingga kinerja kopdit bisa terus meningkat.. Terakhir untuk puskopdit khususnya kami mengharapkan tentu saja faktor kualitas audit agar ditingkatkan untuk keamanan dan meningkatkan kepercayaan anggota.

Identifikasi Key Performance Indikator (KPI)

Dari identifikasi terhadap kepuasan *stakeholder (stakeholder satisfaction)*, strategi (*strategy*), proses (*process*), kapabilitas (*capability*), dan kontribusi *stakeholder (stakeholder contribution)* terdapat 20 KPI yang diperoleh. Dimana 20 KPI tersebut terdiri dari:

- 1) 4KPI kepuasan *stakeholder (stakeholder satisfaction)*
- 2) 4 KPI strategi (*strategy*)
- 3) 4 KPI proses (*process*)
- 4) 4 KPI kapabilitas (*capability*)

5) 4KPI kontribusi *stakeholder* (*stakeholder contribution*)

Tabel 4 Identifikasi KPI Berdasarkan Metode *Performance Prism*

<i>Stakeholder</i>	Kepuasan <i>Stakeholder</i>	Strategi	Proses	Kapabilitas	Kontribusi <i>Stakeholder</i>
Kepengurusan	Rasio Peningkatan SHU	Rasio Peningkatan Jumlah Anggota	Rasio Kualitas Pelayanan	Rasio Kemampuan Marketing Karyawan	Rasio karyawan yang menerima pelatihan
Manajemen	Rasio Penghargaan Kepada Karyawan	Jumlah Keluhan/Masukan Karyawan	Rata-Rata Masa Kerja Karyawan	Rasio Karyawan yang Berpendidikan Minimal D3	Rasio Loyalitas Karyawan
Anggota	Rasio Kepuasan Anggota	Jumlah Keluhan/Masukan Anggota	Lamanya merespon Keluhan/Masukan Anggota	Rasio Keluhan/Masukan Anggota yang Ditanggapi	Jumlah Anggota
Pihak Ketiga Masyarakat & Pemerintah	Rasio Penciptaan Lapangan Kerja	Rasio Penerimaan Pegawai Dari Penduduk Lokal	Rasio Program Pemberdayaan Lingkungan (CSR)	Rasio Kualitas Hubungan dengan Lingkungan Sekitar & Pemerintah	Rasio Keamanan Aset dan Fasilitas Kopdit

Penilaian Kinerja dengan *Expected Value* (Nilai Harapan)

Penilaian kinerja ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data perusahaan yang sesuai dengan indikator pada pohon keputusan. Skala pengukuran (penilaian) adalah Likert 5 (lima).

***Expected Value* Kinerja Kopdit Swastiastu**

Kepuasan *stakeholder* memiliki nilai kinerja 3.623 dengan bobot 0.26, strategi dengan nilai kinerja 3.526 dan bobot 0.223, proses dengan nilai kinerja 4.619 dan bobot 0.203, kapabilitas dengan nilai kinerja 3.906 dan bobot 0.117, dan kontribusi *stakeholder* dengan perolehan nilai kinerja 3.77 dengan bobot 0.197. Dengan hasil 3.866 (Baik)

***Expected Value* Perspektif Kepuasan *Stakeholder* (*Stakeholder Satisfaction*)**

Penilaian kinerja pada perspektif kepuasan *stakeholder* (*stakeholder satisfaction*) dimana nilai kinerja dari indikator rasio peningkatan laba perusahaan adalah 1 dengan bobot 0.256, indikator rasio penghargaan kepada karyawan dengan nilai kinerja 3 dan bobot 0.18, indikator rasio kepuasan anggota dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.31, indikator rasio penciptaan lapangan kerja dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.15. Dengan hasil 3.096 (Cukup)

1) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Peningkatan SHU

Perusahaan Peningkatan laba perusahaan yang dimaksud adalah SHU pada tahun 2020. Dimana pada tahun 2020 SHU atau *net profit* yang diperoleh Kopdit Swastiastu adalah sebesar Rp 977.800.251 Sedangkan pada tahun 2021 Kopdit Swastiastu memperoleh SHU sebesar Rp. 1.193.753.527. nilai kinerja pada indikator rasio peningkatan SHU dengan pencapaian 22,05% adalah 2.

2) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Penghargaan Kepada Karyawan

Penghargaan yang diberikan kepada karyawan merupakan penghargaan yang diberikan kepada karyawan kopdit swastiastu setiap tahunnya. *Reward* atau imbalan penghargaan ini diberikan kepada dua orang karyawan dari semua kantor yang memiliki kinerja yang baik, *behavior* atau kebiasaan yang baik, disiplin dalam bekerja, dan loyalitasnya terhadap kopdit swastiastu. Sehingga total karyawan yang memperoleh penghargaan

dalam satu tahun adalah 2 karyawan. Selama tahun 2021 penghargaan kepada karyawan ini dimulai dari Januari – Desember 2021. nilai kinerja pada indikator rasio penghargaan kepada karyawan dengan pencapaian 100% adalah 5.

3) **Penilaian Kinerja Indikator Rasio Kepuasan Anggota**

Kepuasan anggota yang dimaksud disini yaitu *feedback* atau masukan yang dikemukakan oleh anggota selama menjadi anggota di koperasi. Penilaian kinerja terhadap kepuasan anggota dilakukan sepanjang tahun melalui lembar kotak saran. Selain itu, setiap akhir tahun koperasi sendiri juga akan menyebarkan sebuah kuisioner saat melaksanakan RAT. dimana nilai kinerja pada indikator rasio kepuasan anggota dengan pencapaian 95,19% adalah 5.

Penilaian Kinerja Indikator Rasio Penciptaan Lapangan Kerja

Karyawan kopdit swastiastu berasal dari kabupaten Buleleng. Pada tahun 2021, kopdit menerima 3 orang karyawan baru yang ditempatkan pada 3 kantor cabang kopdit, yaitu 1 di kecamatan Gerokgak, 1 di kecamatan Pancasari, dan 1 di Pusat.

Expected Value Perspektif Strategi (Strategy)

Penilaian kinerja pada perspektif strategi yang dimana nilai kinerja dari indikator rasio peningkatan jumlah anggota adalah 1 dengan bobot 0.313, indikator jumlah keluhan/masukan karyawan dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.166, indikator jumlah keluhan/masukan anggota dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.24, dan indikator rasio penerimaan karyawan dari penduduk local dengan nilai kinerja 3 dan bobot 0.16. Dengan hasil 2.823 (Cukup)

1) **Penilaian Kinerja Indikator Rasio Peningkatan Jumlah Anggota**

Pada tahun 2020 jumlah anggota kopdit swastiastu berjumlah 9354 orang. Sedangkan, pada tahun 2021 jumlahnya mengalami peningkatan menjadi 9454 anggota. Dimana nilai kinerja pada indikator rasio penningkatan jumlah anggota dengan pencapaian 1,057% adalah 1

2) **Penilaian Kinerja Indikator Jumlah Keluhan/Masukan Karyawan**

Jumlah keluhan/masukan karywan pada tahun 2021 adalah 0. Yang berarti selama tahun 2021 ini tidak ada keluhan ataupun masukan dari karyawan. Penilaian kinerja indikator jumlah keluhan/masukan karyawan. Dimana nilai kinerja pada indikator jumlah keluhan/masukan karyawan dengan pencapaian 0 adalah 5.

3) **Penilaian Kinerja Indikator Jumlah Keluhan/Masukan Anggota**

4) **Jumlah keluhan/masukan anggota pada tahun 2021 berjumlah 5 keluhan/masukan.** Dimana keluhan ini diperoleh dari rekapitulasi data pada RAT di tahun 2021. Dimana nilai kinerja pada indikator jumlah keluhan/masukan anggota yang diperoleh mencapai 5 keluhan/masukan adalah 5.

5) **Penilaian Kinerja Indikator Rasio Penerimaan Karyawan dari Penduduk Lokal**

6) **Pada tahun 2021 kopdit swastiastu memiliki 52 karyawan local, yang dimaksud dalam penelitian ini penduduk sendiri adalah yang ber-KTP Buleleng, dimana karyawan kopdit berasal dari wilayah kerja masing - masing kantor. Rasio Penerimaan karyawan dari penduduk local. Dimana nilai kinerja pada indikator rasio penerimaan karyawan dari penduduk lokal dengan pencapaian 100% adalah 5.**

Expected Value Perspektif Proses (Process)

Penilaian kinerja pada perspektif proses yang dimana nilai kinerja pada indikator rasio kualitas pelayanan adalah 5, dengan bobot 0.33, indikator rata – rata masa kerja karyawan dengan nilai kinerja 2 dan bobot 0.156, indikator lamanya merespon keluhan/masukan anggota dengan nilai kinerja 5 dan bobot.0.253, indikator frekuensi koordinasi antara anggota dan perusahaan dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.256, indikator rasio partisipasi program pemberdayaan lingkungan (CSR) dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.117. Dengan hasil 3.827 (Baik)

1) **Penilaian Kinerja Indikator Rasio *Service to guest***

Selama tahun 2021 terdapat 5.000 anggota kopdit yang memberikan penilaian terhadap *service* yang diberikan kopdit, terdapat 200 anggota yang memberikan penilaian kurang.

Dimana nilai kinerja pada indikator rasio *service to guest* dengan pencapaian 96% adalah 5.

- 2) Penilaian Kinerja Indikator Rata-Rata Masa Kerja Karyawan
Sampai tahun 2021, rata – rata masa kerja karyawan kopdit swastiastu adalah 9 tahun, dengan jumlah 52 karyawan kopdit, beberapa karyawan memiliki masa kerja lebih dari 9 tahun. Dimana nilai kinerja pada indikator rata – rata masa kerja karyawan adalah 3.
- 3) Penilaian Kinerja Indikator Lamanya Merespon Keluhan/Masukan Anggota
Dalam menanggapi keluhan/masukan anggota kopdit swastiastu sendiri menggunakan *fast respond* yang berarti setiap adanya keluhan/masukan dari anggota akan dijawab atau ditanggapi disaat itu juga. Penilaian kinerja indikator lainnya merespon keluhan/masukan anggota.
- 4) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Partisipasi Program Pemberdayaan Lingkungan (CSR)
Partisipasi program pemberdayaan lingkungan (CSR) kopdit dilakukan setiap bulan. Dimana realisasinya yaitu memberukan sebuah sumbangan dan memberikan pendidikan dasar perkoperasian yang diadakan setiap awal bulannya. Dimana nilai kinerja pada rasio partisipasi program pemberdayaan lingkungan (CSR) dengan pencapaiannya 100% adalah 5.

Expected Value Perspektif Kapabilitas (Capability)

Penilaian kinerja pada perspektif kapabilitas yang dimana nilai kinerja dari indikator rasio karyawan yang mahir pada bidang marketing adalah 2 dengan bobot 0.223, indikator rasio karyawan yang berpendidikan minimal D3 dengan nilai kinerja 2 dan bobot 0.183, indikator rasio keluhan/masukan anggota yang ditanggapi dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.293. Lalu untuk rasio kualitas hubungan dengan lingkungan sekitar dan pemerintah dengan nilai kinerja 5 dengan bobot 0.176. Dengan hasil 3.157 (Cukup)

- 1) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Karyawan yang Mahir Marketing
Kopdit swastiastu memiliki 52 karyawan pada tahun 2021. Dari 52 karyawan tersebut 20 diantaranya mahir dalam marketing dan menjadi marketing senior. Dimana nilai kinerja pada rasio karyawan mahir marketing dengan pencapaiannya 38,461% adalah 3.
- 2) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Karyawan yang Berpendidikan Minimal D3
- 3) Terdapat 15 karyawan yang pendidikan terakhirnya diploma 3 atau sarjana dari total 52 karyawan kopdit swastiastu. Dimana nilai kinerja pada rasio karyawan berpendidikan minimal D3 dengan pencapaiannya 28,8% adalah 2.
- 4) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Keluhan/Masukan Anggota yang Ditanggapi
Pada tahun 2021 kopdit swastiastu seluruh keluhan/masukan anggota yang masuk. Sehingga, keluhan/masukan anggota ditanggapi 100%. Dimana nilai kinerja pada rasio keluhan/masukan anggota yang ditanggapi ditampilkan dengan pencapaiannya 100% adalah 5.
- 5) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Kualitas Hubungan dengan Lingkungan Sekitar dan Pemerintah
Kualitas hubungan dengan lingkungan sekitar dan pemerintah dilihat dari keluhan/masukan dan kritikan dari desa atau pemerintah kepada Koperasi Kredit Swatiastu Pada tahun 2021, Kopdit Swastiastu Damai tidak memperoleh keluhan/masukan dan kritikan dari pemerintah daerah maupun dari instansi terkait. Dimana nilai kinerja pada rasio kualitas hubungan dengan lingkungan sekitar dan pemerintah ditampilkan dengan pencapaiannya 100% adalah 5.

Expected Value Perspektif Kontribusi Stakeholder (Stakeholder Contribution)

Penilaian kinerja pada perspektif kontribusi *stakeholder (stakeholder contribution)* dimana nilai kinerja dari indikator rasio karyawan yang menerima pelatihan adalah 5 dengan bobot 0.223, indikator rasio loyalitas karyawan dengan nilai kinerja 4 dan bobot 0.183, indikator jumlah anggota tetap dengan nilai kinerja 1 dan bobot 0.293, dan indikator rasio rasio keamanan aset dan fasilitas Kopdit dengan nilai kinerja 5 dan bobot 0.19. Dengan hasil 3.09 (Cukup)

- 1) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Karyawan yang Menerima Pelatihan

Jumlah karyawan yang mendapatkan pelatihan pada tahun 2021 adalah 12 orang. Kedua belas karyawan tersebut mengikuti pelatihan atau *training* yang diadakan oleh puskopdit Bali Artha Guna. Dimana nilai kinerja pada rasio karyawan yang menerima pelatihan ditampilkan dengan pencapaiannya 100% adalah 5.

2) Penilaian Kinerja Indikator Loyalitas Karyawan

Untuk tingkat loyalitas karyawan sendiri dinilai dari, karyawan yang telah bekerja untuk Kopdit Swastiastu lebih dari 5 tahun. Terdapat 32 karyawan yang telah bekerja lebih dari 5 tahun. Dimana nilai kinerja pada rasio loyalitas karyawan ditampilkan dengan pencapaiannya 61% adalah 4. Dikarenakan jumlah karyawan Kopdit Swastiastu berjumlah 52 orang. Untuk keseluruhan karyawan yang ada, adalah karyawan tetap. Sehingga penilaian kinerja berdasarkan indikator jumlah karyawan tetap mencapai nilai 5

3) Penilaian Kinerja Indikator Rasio Keamanan Aset dan Fasilitas Kopdit Swastiastu.

Pada tahun 2021 Kopdit Swastiastu tidak mengalami kehilangan aset ataupun fasilitas lainnya. Bisa dikatakan, penilaian kinerja indikator rasio keamanan aset dan fasilitas Kopdit Swastiastu adalah 5 dengan pencapaian 100%. Dikarenakan pada tahun ini tidak, ada sebuah kejadian hilang pada aset Kopdit.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pengukuran kinerja yang sudah dituliskan diatas pada Kopdit Swastiastu, bisa dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak manajemen Kopdit Swastiastu, memperoleh bahwa *stakeholder* pada Kopdit Swastiastu sendiri, terdiri dari kepengurusan, manajemen (management), anggota, dan pihak ketiga.
2. KPI dilihat dari perspektif kepuasan *stakeholder* terdiri dari rasio peningkatan SHU perusahaan, rasio penghargaan kepada karyawan, rasio kepuasan anggota, rasio penciptaan lapangan kerja. Perspektif strategi terdiri dari rasio peningkatan jumlah anggota, jumlah keluhan/masukan karyawan, jumlah keluhan/masukan anggota, rasio penerimaan karyawan dari penduduk local. Perspektif proses terdiri dari, rasio kualitas pelayanan, rata – rata masa kerja karyawan, lamanya merespon keluhan/masukan anggota, rasio partisipasi program pemberdayaan lingkungan (CSR). Perspektif kapabilitas terdiri dari, rasio karyawan yang mahir marketing, rasio karyawan berpendidikan minimal D3, rasio keluhan/masukan anggota yang ditanggapi, dan rasio hubungan dengan lingkungan sekitar dan pemerintah. Terakhir dari perspektif kontribusi *stakeholder* sendiri ada rasio karyawan yang menerima pelatihan, rasio loyalitas karyawan, jumlah karyawan tetap, dan rasio keamanan aset dan fasilitas Kopdit.
3. Dari 20 *Key performance indicator* tersebut, yang telah berhasil diidentifikasi sejumlah 8 indikator yang masuk kedalam kategori cukup yaitu terdiri dari rasio peningkatan SHU perusahaan, rasio penghargaan kepada karyawan, rasio kepuasan anggota, rasio penciptaan lapangan kerja, rasio peningkatan jumlah anggota, jumlah keluhan/masukan karyawan, jumlah keluhan/masukan anggota, rasio penerimaan karyawan dari penduduk local. 8 indikator yang masuk kategori baik yaitu terdiri dari, rasio kualitas pelayanan, rata – rata masa kerja karyawan, lamanya merespon keluhan/masukan anggota, rasio partisipasi program pemberdayaan lingkungan (CSR), rasio karyawan yang mahir marketing, rasio karyawan berpendidikan minimal D3, rasio keluhan/masukan anggota yang ditanggapi, dan rasio kualitas hubungan dengan lingkungan sekitar dan pemerintah. Terakhir 4 indikator yang tersisa mendapat nilai kinerja yang kurang yaitu dari, rasio karyawan yang menerima pelatihan, rasio loyalitas karyawan, rasio karyawan tetap, dan rasio keamanan aset dan fasilitas Kopdit.
4. Penilaian kinerja dari masing – masing perspektif pada *performance prism* bisa disimpulkan sebagai berikut :
 - a) Perspektif Kepuasan *Stakeholder (Stakeholder Satisfaction)*
Nilai kinerja pada perspektif kepuasan *stakeholder* adalah 3.623, yang dimana kategorinya memiliki kinerja yang baik dengan bobot kepentingan tertinggi 0.26. Nilai tertinggi yang diperoleh dari penilaian kinerja perspektif kepuasan *stakeholder* adalah pada indikator kepuasan karyawan dengan nilai 5 yang masuk kategori sangat baik

dengan bobot nilai 0.31. Kemudian untuk, indikator rasio penciptaan lapangan kerja mendapat nilai kinerja 5 yang masuk kategori sangat baik dengan bobot 0.103. Lalu ada indikator rasio penghargaan kepada karyawan dengan nilai 3 yang masuk kategori cukup dan dengan bobot 0.18. Terakhir untuk indikator dengan nilai terendah adalah rasio peningkatan SHU perusahaan dengan nilai 1 yang masuk kategori sangat kurang dengan bobot 0.253.

b) **Perspektif Strategi (*Strategy*)**

Nilai kinerja pada perspektif strategi ini adalah 3.526 yang masuk kategori kinerja baik dengan bobot kepentingan 0.223. Penilaian kinerja dengan hasil kinerja tertinggi pada perspektif strategi ini adalah pada indikator jumlah keluhan/masukan anggota dengan nilai kinerja 5 masuk kategori sangat baik dengan bobot 0.237. Indikator jumlah keluhan/masukan karyawan juga mendapat hasil tinggi dengan nilai 5 masuk kategori sangat baik dengan bobot 0.163. Disusul dengan indikator penerimaan karyawan dari penduduk local dengan nilai kinerja 3 yang masuk kategori cukup dengan bobot 0.117. Terakhir indikator dengan nilai terendah adalah pada indikator peningkatan jumlah anggota yang nilai kinerjanya 1 yang masuk kategori sangat kurang dengan bobot 0.31

c) **Perspektif Proses (*Process*)**

Nilai kinerja pada perspektif proses dengan nilai kinerja tertinggi yaitu adalah 4.619 masuk kategori kinerja yang sangat baik dengan bobot kepentingan 0.203. Pada perspektif proses, indikator yang memperoleh nilai kinerja tertinggi adalah indikator rasio kualitas pelayanan dengan nilai kinerja 5 masuk kategori sangat baik dengan bobot 0.33. Lalu indikator tertinggi selanjutnya adalah indikator lamanya merespon keluhan/masukan anggota mendapat kategori sangat baik dengan nilai 5 dan berbobot 0.253. Kemudian indikator rasio partisipasi program pemberdayaan lingkungan (CSR) mendapat nilai 5 masuk kategori sangat baik dengan bobot 0.117. Terakhir indikator yang mendapat nilai terendah adalah indikator rata – rata masa kerja karyawan mendapatkan nilai kinerja 2 masuk kategori kurang dengan bobot 0.127.

d) **Perspektif Kapabilitas (*Capability*)**

Nilai kinerja perspektif kapabilitas adalah 3.906 yang masuk kedalam kategori kinerja yang baik dengan bobot kepentingan 0.117. Penilaian kinerja pada perspektif kapabilitas bisa dilihat pada kinerjanya yang tertinggi ada 2 indikator, yaitu pada rasio keluhan/masukan anggota yang ditanggapi dengan nilai kinerja 5 dengan nilai 0.293 dan rasio kualitas hubungan dengan lingkungan sekitar dan pemerintah dengan nilai 5 dan bobot 0.147 yang masuk kategori sangat baik. Lalu pada indikator ini memiliki 2, indikator yang masuk kategori kurang, yaitu indikator rasio karyawan yang mahir marketing dengan bobot 0.213, lalu indikator rasio karyawan yang berpendidikan minimal D3 dengan bobot 0.167.

e) **Perspektif Kontribusi *Stakeholder* (*Stakeholder Contribution*)**

Nilai kinerja pada perspektif kontribusi *stakeholder* ini memperoleh 3.77 dimana nilai kinerja masuk kedalam kategori baik dengan bobot 0.197. Pada penilaian kinerja perspektif kontribusi *stakeholder* memperoleh 2 indikator dengan kategori sangat baik yaitu rasio karyawan yang menerima pelatihan dengan bobot 0.127 dan rasio keamanan aset dan fasilitas Kopdit dengan bobot 0.173. Lalu ada indikator yang memperoleh nilai kinerja 4 yang kategori termasuk baik yaitu rasio loyalitas karyawan dengan bobot 0.167. Terakhir ada indikator yang memperoleh nilai kinerja 1 yang masuk kategori sangat kurang yaitu rasio karyawan tetap dengan bobot 0.267.

5. Dari hasil pengukuran kinerja diatas yang diperoleh dari nilai kinerja perusahaan adalah 3.886. Berdasarkan skala likert 5, masuk kedalam kategori kinerja yang baik.

Saran

Setelah membuat dan memberikan kesimpulan tentang hasil pengukuran kinerja pada Kopdit Swastiastu, maka saran yang bisa diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Hal yang pertama, yang harus dilakukan adalah melakukan evaluasi lebih lanjut pada KPI (*Key Performance Indicator*) pada nilai kinerja 3 sampai dengan 1 atau nilai kinerja kategori cukup sampai dengan kinerja sangat kurang. Dengan begitu, pada Kopdit Swastiastu sendiri bisa mengetahui letak kekurangan dan nantinya bisa meningkatkan kinerja perusahaannya lebih dari sebelumnya.
2. Perlunya sebuah bantuan lebih pada pendalaman pengukuran kinerja, terutama dalam keterbukaannya sebuah perusahaan dalam hal akurasi dan validasi data yang diperlukan, dengan begitu hasil dari penelitian bisa lebih terjamin dan akurat.

Daftar Pustaka

- Adi, Henny Pratiwi dan M. Agung Wibowo. (2010). *Evaluasi Kinerja Stakeholders Dalam Pembinaan Keterampilan Tenaga Kerja Konstruksi Dengan Metode Performance Prism. Media Teknik Sipil.* (10), Juli.
- Anggawati, Ni Luh Vienna .2015. Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Performance Prism* Pada Hotel *The Damai*: Skripsi Universitas Pendidikan Ganesha
- Anshari, Diky Hajril. 2011. *Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode Performance Prism (Studi Kasus : PT. Perkebunan Nusantara IV Unit Adolina)*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Armstrong, Michael. 2004. *Performance Management*. Yogyakarta: Tugu.
- Christian, Engelbert. 2010. *Pengukuran Kinerja Perusahaan Jasa Penerbangan di Indonesia dengan Metode Performance Prism*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Dessler, Gary. 2000. *Management: Leading People and Organizations in the 21st Century*. New Jersey: Prentice Hall.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Buleleng. 2014. *Direktori Hotel, Pondok Wisata, Rumah Makan, Restoran, dan Bar Kabupaten Buleleng*. Singaraja: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Buleleng
- Furtwengler, Dale, 2002. *Penuntun Sepuluh Menit Penilaian Kinerja: Menguasai Keahlian Yang Anda Perlukan Dalam Sepuluh Menit*. Yogyakarta: Andi.
- Griffin. 2004. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, Brian dan Roy Setiawan. 2013. "Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Paparon's Pizza City of Tomorrow". *Agora*. Volume 1, Nomor 1 (hlm. 1-8).
- Erzner, Harold R. (2013). *Project Management Metrics, KPIs, and Dashboards: A Guide to Measuring and Monitoring Project Performance*. New York, US: International Institute for Learning, Inc.
- Kesuma, Hendra. 2011. *Analisa Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism Pada PT. Perkebunan Nusantara III PKS Aek Nabara Selatan*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Manullang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Marr, Bernard. 2013. *Key Performance Indicator (KPI)*. UK: Financial Times.
- Mardiono, Lisa, dkk. (2011). *Pengukuran Kinerja Menggunakan Model Performance Prism (Studi Kasus di Perusahaan Makanan)*. *Proceedings 6th National Industrial Engineering Conference (NIEC-6)*. Oktober, pp. 108-115.
- Mukhyi, Mohammad Abdul dan Iman Hadi Saputra. 1995. *Pengantar Manajemen Umum (Untuk STIE)*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Mulyadi dan Setyawan. 1999. *Sistem Perancangan Dan Pengendalian Manajemen: System Pelipat Ganda Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Salemba.
- Neely, A.D and C.A Adams. 2000a. *The Performance Prism Can Boost M & A Success*. Centre For Business Performance, Cranfield School Of Management. UK.
- _____. 2000b. *Perspectives on Performance: The Performance Prism*. London: Gee Publishing.
- Neely, A.D. ,Kennerley and C.A Adams. 2002. *The Performance Prism. The Scorecard for Measuring and managing Business Success*. Prentice Hall, UK.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi edisi 12*.

Jakarta: Salemba Empat.

Siregar, Delfandi Putera. 2010. *Pengukuran Kinerja Pada PT. PLN Cabang Medan Dengan Metode Performance Prism*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

Terry, George R. dan Leslie W. Rue. 2008. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Vanany, Iwan dan Dian Tanukhidah. (2004). *Perancangan Dan Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus pada Hotel X)*. *Jurnal Teknik Industri*. 6 (2), Desember, pp. 148-155.

Yoeti, Oka .A. 1995. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Angkasa.

Astawa, I. P., Julianto, I., & Dewi, L. K. (2020). *Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Penebel Tabanan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. *Jurnal MONEX Volume 9 Nomor 1*, 18-29.

Mancini, D., & Vaassen, E. H. (2013). *Accounting Information Systems for Making Decision*. Berlin Heidelberg: Springer.

MBus,CPA,Ak,CA , P. S. (2017). *Analisis dan Perancangan : Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

SE., M.Si., Ak., CA. dkk, D. M. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi*. Medan: MADENATERA.

Neely, A., Adams, C., & Kennerly, M. (2002). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success* . Pearson Education.