

## ABSTRAK

Memasuki era globalisasi, semua pelaku bisnis termasuk koperasi, harus mampu bersaing dan bertahan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dan tantangan yang semakin berat. USP "Lima Jaya" sebagai salah satu bentuk dari bidang usaha koperasi dituntut untuk dapat bersaing dan bertahan di dalam persaingan yang ketat. Dalam menghadapi persaingan yang ketat antar badan usaha, menuntut pihak manajemen untuk dapat melakukan proses manajemen penting. Pengukuran kinerja sebagai salah satu proses manajemen yang penting diharapkan mampu memberikan masukan terhadap strategi yang dimiliki oleh badan usaha.

Balance Scorecard adalah salah satu metode pengukuran kinerja yang menyediakan kerangka pengukuran kinerja yang komprehensif, selaras, terukur dan seimbang atas kinerja keuangan dan non keuangan, kinerja jangka panjang dan kinerja jangka pendek. Balance Scorecard menerjemahkan strategi ke dalam empat perspektif yaitu *financial, customer, internal business process, learning and growth*. Balance Scorecard menerjemahkan visi, misi dan strategi badan usaha ke dalam empat perspektif Balance Scorecard dimana strategi diterjemahkan ke dalam tujuan-tujuan pada masing-masing perspektif dan dipilih tolok ukur yang sesuai untuk pencapaian tujuan-tujuan tersebut.

Hasil pengukuran kinerja yang dilakukan pada USP "Lima Jaya", diperoleh hasil bahwa kinerja keseluruhan USP "Lima Jaya" pada tahun 2000 adalah baik dengan nilai pengukuran kinerja keseluruhan sebesar 2,654. Pada tahun 2001 hasil pengukuran kinerja USP "Lima Jaya" adalah baik dengan nilai pengukuran kinerja keseluruhan sebesar 2,716. Kinerja keseluruhan USP "Lima Jaya" secara keseluruhan mengalami peningkatan meskipun kecil. Peningkatan kinerja keseluruhan tersebut terjadi karena adanya peningkatan yang signifikan pada kinerja perspektif customer.

