



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Kinerja Perusahaan .....	7
2.2 Teori Pengukuran Kinerja Perusahaan .....	7
2.3 Teori <i>Balanced Scorecard</i> .....	9
2.4 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
2.5 Teori <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	17
2.6 Tinjauan Islam Tentang <i>Balanced Scorecard</i> dan <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	19
2.7 Penelitian Terdahulu .....	21



**BAB III**

2.8 Kerangka Pemikiran ..... 24

**METODE PENELITIAN**

3.1 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel ..... 25

3.2 Jenis dan Sumber Data ..... 25

    3.2.1 Jenis Penelitian ..... 25

    3.2.2 Sumber Data ..... 26

3.3 Populasi dan Sampel ..... 26

3.4 Metode Pengumpulan Data ..... 27

3.5 Metode Analisis Data ..... 27

3.6 Kinerja Pada Perspektif Keuangan ..... 30

3.7 Kinerja Pada Perspektif Pelanggan ..... 31

3.8 Kinerja Pada Perspektif Bisnis Internal ..... 31

3.9 Kinerja Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ..... 32

3.10 Penilaian Kinerja KOPMA UIN SUSKA RIAU KESELURUHAN ..... 33

**BAB IV**

**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1 Sejarah KOPMA UIN SUSKA RIAU ..... 35

4.2 Visi dan Misi KOPMA UIN SUSKA RIAU ..... 39

4.3 Struktur Organisasi ..... 40

4.4 Pembagian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab dalam Organisasi KOPMA UIN SUSKA RIAU ..... 43

**BAB V**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penilaian Kinerja Pada Masing-Masing Perspektif ..... 51

    5.1.1 Hasil Penilaian Kinerja Pada Perspektif Keuangan .... 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

    a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

    b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.2 Hasil Penilaian Kinerja Pada Perspektif Pelanggan ....	52
5.1.2.1 Pangsa Pasar KOPMA UIN SUSKA .....	53
5.1.2.2 Kepuasan Konsumen .....	53
5.1.2.3 Profitabilitas Anggota .....	55
5.1.3 Rasio AETR .....	56
5.2 Hasil Penilaian Kinerja Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajara .....	57
5.2.1 Produktifitas Anggota .....	57
5.3 Pembahasan Hasil Penilaian Kinerja KOPMA UIN SUKA RIAU dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> .....	58
5.4 Hasil Analisis perspektif <i>Balanced Scorecard</i> dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	59
5.5 Pembahasan Analisis perspektif <i>Balanced Scorecard</i> dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	60
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 KESIMPULAN .....	62
6.2 SARAN .....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.7	21
5.1	51
5.2	53
5.3	54
5.4	55
5.5	56
5.6	56
5.7	57
5.8	58

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halangan</b>
2.1	12
2.2	24
4.1	42

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.