

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank yang berperan besar dalam mewujudkan keadilan dan kemakmuran masyarakat berdasarkan prinsip ekonomi kerakyatan. Oleh karena itu koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun bidang mental dan usahanya. Koperasi dituntut untuk terus meningkatkan kinerjanya agar dapat beroperasi dengan baik dan efisien, karena dunia usaha semakin kompetitif, maka dari itu, koperasi memerlukan pengukuran kinerja yang tepat sebagai dasar untuk menentukan efektifitas kegiatan usahanya terutama efektifitas operasional, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Koperasi sebagai salah satu organisasi yang tidak hanya mementingkan perolehan laba semata, memiliki karakteristik penting yang terlihat dari fungsi dan peran yang diamanatkan oleh Undang Undang No. 25 Tahun 1992 yang diantaranya adalah membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Akan tetapi pada kenyataannya koperasi belum bisa melakukan penilaian kinerja secara baik (Ikhsan, 2009).

Pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil – hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing – masing pusat pertanggungjawaban di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi. Pengukuran kinerja suatu perusahaan perlu dilakukan untuk mengetahui pencapaian kinerja perusahaan tersebut setiap tahunnya. Pengukuran kinerja merupakan suatu proses untuk mengkuantifikasi efisiensi dan efektivitas dari suatu tindakan masa lalu (Tangen, 2004; Olsen, *et al.* 2007; Cocca dan Alberti, 2010).

Pengukuran Kinerja konvensional dirasa kurang tepat karena hanya berfokus pada tujuan jangka pendek perusahaan dan cenderung mengabaikan tujuan jangka panjang perusahaan (Witcher dan Chau, 2007:518). Perusahaan umumnya tidak melihat penilaian kinerja pada kekayaan yang tak tampak (*intangible assets*) dan kekayaan intelektual (*intellectual property*) yang dapat membuat perusahaan lebih kompetitif dan profitabel (Krisnadewi, 2013). Pengukuran kinerja yang menyeluruh memberikan manfaat sebagai acuan dalam penilaian kinerja keuangan yang lebih akurat, efektif dan efisien (Munawir dalam Putrayasa, 2011). Pengukuran kinerja tradisional hanya berfokus pada aspek keuangan saja karena dianggap bahwa segi keuangan mudah di ukur. Pengakuan kinerja dengan melihat hanya dari segi keuangan saja tidaklah cukup untuk menilai kinerja suatu organisasi secara keseluruhan karena hanya mampu mengukur aktivitas dalam jangka pendek. Pengukuran kinerja tidak hanya dilihat dari aspek keuangan saja, tetapi juga dari aspek non keuangan. Kinerja suatu organisasi tidak lagi diukur dari segi keuangan, namun juga memperhatikan aspek lain dari segi non keuangan pula sehingga antara aspek keuangan dan non keuangan terdapat keseimbangan. Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan adalah dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

*Balanced Scorecard* menterjemahkan strategi perusahaan kedalam serangkaian ukuran empat perspektif yang berimbang, yaitu Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, serta Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (Hansen dan Mowen, 2009:366). Menurut Mulyadi (2005:11-15), *Balanced Scorecard* memiliki karakteristik berimbang, komprehensif, dan koheren. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, perusahaan dapat melakukan mutu perusahaan dengan tidak hanya melihat pada segi keuangan saja, tetapi juga melakukan perbaikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, melakukan inovasi – inovasi baru terhadap produknya, dan juga menyejahterakan karyawannya.

Kepuasan pelanggan menjadi aspek penting dalam kinerja perusahaan tersebut sehingga perusahaan harus dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Inovasi – inovasi baru terhadap produk juga dapat meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba agar pelanggan menjadi tidak bosan oleh produk yang ada. Kesejahteraan karyawan juga perlu untuk diperhatikan agar karyawan dapat bekerja secara maksimal dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, pengukuran kinerja dari segi non keuangan juga perlu dilakukan agar perusahaan tidak hanya berfokus pada peningkatan dan perbaikan di aspek keuangan saja, tetapi juga memperhatikan non keuangan.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi yang didirikan oleh pegawai negeri serta dikelola untuk kepentingan pegawai negeri. Jadi anggota KPRI adalah orang-orang yang mempunyai wilayah kerja kecamatan atau berada dalam lembaga pemerintahan atau di sekolah-sekolah atau di kecamatan-kecamatan. Pendiri dan anggota KPRI adalah orang-orang yang mempunyai profesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada instansi pemerintahan. Oleh karena itu KPRI sebagai badan usaha yang beranggotakan para anggota PNS, maka keberhasilan usahanya sangat tergantung pada kemauan anggota untuk memanfaatkan jasa yang disediakan koperasi. Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI JAYA didirikan pada tanggal 19 Juni 1972 yang beralamat di Jl. Bung Tomo II A Desa Pulorejo, Kec. Dawarblandong, Kab. Mojokerto. Anggota koperasi yang terdiri dari: Pegawai Negeri Sipil (PNS), guru Taman kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) se wilayah Kecamatan Dawarblandong. Adapun unit usaha yang dikelola oleh koperasi adalah Unit Simpan Pinjam dan Unit Toko. Selama ini Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI JAYA dalam meningkatkan kinerjanya hanya melihat dari sisi keuangan saja dengan cara membandingkan laporan keuangan dari tahun ke tahun,

maka dari itu untuk mengembangkan struktur tata kerja organisasi yang lebih responsif dan inovatif guna memberikan pelayanan yang berkualitas, pengukuran kinerja dapat diukur menggunakan metode *balanced scorecard* yang menilai kinerja dari 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembejaraan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik memiliki judul : “ Analisis Kinerja Koperasi berdasarkan metode *Balanced Scorecard* – Studi Kasus Pada KPRI JAYA, Dawarblandong, Mojokerto ”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana kinerja Koperasi KPRI JAYA berdasarkan metode *Balanced Scorecard*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui kinerja Koperasi KPRI JAYA berdasarkan metode *Balanced Scorecard*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini memberikan manfaat, diantaranya :

### **A. Manfaat Teoritis**

Kegunaan teoritis dari penelitian ini yakni diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, wawasan, dan informasi mengenai cara mengetahui kinerja koperasi berdasarkan metode *Balanced Scorecard*.

## **B. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Penulis**

Sebagai sarana menambah pemahaman dan wawasan dalam penerapan teori-teori tersebut dalam praktik, khususnya sehubungan dengan cara mengetahui kinerja koperasi berdasarkan metode *Balanced Scorecard*.

### **b. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk memberikan informasi dalam meningkatkan manajemen yang ada sehingga fokus utama atas target dan tujuan perusahaan terlaksana.

### **c. Bagi Pembaca**

Sebagai bahan masukan dan referensi penelitian selanjutnya dan pembandingan untuk menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan *Balanced Scorecard*.