

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisa data yang telah didapat dalam mengukur kinerja Koperasi KPRI “Jaya” menggunakan metode *Balanced Scorecard* pada tahun 2016-2018 dari analisa empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan

Berdasarkan analisis rasio *Net Profit Margin* (NPM), *Return On Assets* (ROA), *Return On Equity* (ROE) pada koperasi KPRI “Jaya” pada tahun 2016-2018 kinerja keuangan Koperasi KPRI “Jaya” adalah menurun. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan NPM dari tiga tahun terakhir mengalami penurunan, perhitungan ROA dalam tiga tahun terakhir juga mengalami penurunan, dan perhitungan ROE dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan.

2. Perspektif Pelanggan

Berdasarkan analisis pada perspektif pelanggan dengan menggunakan indikator retensi pelanggan dan kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwasanya koperasi tidak dapat mempertahankan anggotanya, namun dalam hal kepuasan pelanggan, anggota merasa sangat puas terhadap kinerja koperasi KPRI “Jaya”.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Berdasarkan analisis dari perspektif proses bisnis internal pada koperasi KPRI “Jaya” dapat disimpulkan bahwa koperasi belum mampu melakukan proses bisnis internal dengan baik. hal tersebut dapat dilihat dari koperasi tidak mampu memenuhi tahapan dalam melakukan proses bisnis internal, yaitu dalam proses inovasi dan pelayanan purna jual.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Berdasarkan analisis dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada koperasi KPRI “Jaya” dengan indikator tingkat produktivitas karyawan dan tingkat kepuasan karyawan, bahwa kondisi koperasi tergolong baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari tingkat produktivitas karyawan dalam tiga tahun terakhir mengalami kenaikan dan hasil kuesioner kepuasan bagi karyawan menyatakan sangat puas dalam pembelajaran dan pertumbuhan koperasi.

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat disampaikan penulis sebagai berikut :

1. Koperasi diharapkan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dalam mengukur kinerja koperasi, sehingga kinerja koperasi tidak hanya diukur dari segi financial saja, tetapi bisa mengukur kinerja non finansialnya.
2. Koperasi diharapkan dapat meningkatkan proses bisnis internal, karena hal tersebut sangat penting dalam berlangsungnya proses bisnis internal koperasi.
3. Koperasi diharapkan dapat lebih memperhatikan pada perspektif keuangan, agar *Net Profit Margin*, *Return On Assets*, dan *Return On Equity* setiap tahun dapat meningkat.
4. Berdasarkan hasil penelitian pada Koperasi KPRI “Jaya” diharapkan koperasi memperhatikan dalam perspektif pelanggan, terutama dalam mempertahankan anggotanya. Dan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan seluruh rasio dalam meneliti perspektif keuangan, dan seluruh indikator dalam perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih akurat

