

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penggunaan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja perusahaan pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan sistem pengukuran kinerja pada perspektif keuangan yang diukur menggunakan analisis keuangan mencakup rasio Likuiditas, Profitabilitas, Solvabilitas dan Aktivitas sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang pedoman penilaian koperasi berprestasi/koperasi award. Pengukuran dengan rasio likuiditas pada *Current Ratio* memiliki kriteria baik. Pada rasio profitabilitas memiliki pengukuran kinerja keuangan pada *Return on Asset* dan *Return on Equity* tidak dimanfaatkan secara baik atau tidak digunakan secara efisien, namun pada pengukuran kinerja keuangan *Net Profit Margin* (NPM) dapat menghasilkan laba dari hasil aktivitas pendapatan cukup baik. Pada pengukuran *Debt to Asset Ratio* memiliki nilai cukup baik dalam membiayai hutang dengan asset yang dimiliki. Pengukuran dengan rasio aktivitas pada *Total Asset Turn Over* dan *Receivable Turn Over* memiliki nilai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari tidak baik.
2. Berdasarkan hasil pembahasan sistem pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan memiliki kemampuan organisasi dalam meraih anggota baru (akuisisi pelanggan) cukup baik karena pada setiap tahunnya organisasi dapat meningkatkan jumlah anggota. Pada tingkat retensi anggota pada tiga tahun terakhir memiliki rata-rata 99% yang artinya organisasi dapat memelihara dan mempertahankan hubungan baik dengan anggota yang berkelanjutan. Kepuasan anggota juga dapat dilihat dari pengukuran tingkat kepuasan yang memiliki kriteria cukup puas.
3. Berdasarkan pembahasan sistem pengukuran kinerja pada perspektif proses bisnis internal pada proses inovasi dan proses pelayanan purna jual menunjukkan hasil yang baik karena dapat memberikan inovasi pengembangan produk, tingkat pelayanan maupun peningkatan sarana

dan prasarana dan dapat memberikan tanggapan positif mengenai keluhan pelanggan.

4. Berdasarkan pembahasan sistem pengukuran kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki kriteria cukup puas diukur dari tingkat kepuasan karyawan dan kepuasan karyawan juga dapat diukur dari kesetiaan karyawan terhadap organisasi dengan menggunakan pengukuran tingkat retensi karyawan atau perputaran tenaga kerja. Pemberian motivasi, pemberdayaan dan keselarasan juga diberikan kepada pelanggan (anggota) maupun kepada karyawan pada setiap tahunnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penggunaan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja perusahaan pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur peneliti memberikan saran guna dapat memberikan perbaikan yang bisa dimanfaatkan oleh organisasi sebagai berikut :

1. Pada perspektif keuangan, organisasi harus dapat meningkatkan presentase rasio profitabilitas pada pengukuran ROE maupun ROA karena pada pengukuran ini merupakan tingkat kemampuan organisasi dalam menghasilkan laba. Apabila organisasi memiliki penilaian pengembalian investasi yang baik, maka dapat mempengaruhi penilaian kinerja sehingga dapat meningkatkan citra organisasi dimata pemodal (investor). Pada presentase rasio aktivitas juga diharapkan untuk dapat meningkatkan penggunaan keseluruhan aktiva secara maksimal.
2. Pada perspektif pelanggan, menunjukkan hasil yang optimal dari keseluruhan pengukuran pelanggan, namun organisasi tidak boleh terkecoh akan hasil yang optimal ini. Diharapkan organisasi harus tetap melakukan pembaruan strategi, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menambah rasa puas anggota dan dapat meningkatkan kepercayaan para anggota terhadap Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur.
3. Peningkatan kinerja pada perspektif proses bisnis internal juga dibutuhkan dengan cara menggali dan menciptakan apa saja yang menjadi kebutuhan para anggota baik dari peningkatan kualitas pelayanan maupun pengembangan produk yang dimiliki.

4. Inovasi dalam melakukan pemberian motivasi maupun pelatihan kepada karyawan juga diperlukan bagi organisasi, karena dengan adanya pemberian motivasi maupun pelatihan dapat memacu kinerja karyawan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja para karyawan. Peningkatan komunikasi antar atasan kepada karyawan maupun karyawan terhadap karyawan juga merupakan kenyamanan bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan loyalitas para karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengukuran lainnya, salah satu metode pengukuran tersebut ialah Benchmarking yang berguna untuk dapat membandingkan kinerja dari aktivitas organisasi baik secara internal maupun eksternal.