

ANALISA PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA KOPERASI WANITA “AR ROHMA”

Eka Rizqiyah Zahrotul Fithri

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

zahrotulfithri13@gmail.com

Titiek Rachmawati

titiekrachmawati@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk pengukuran kinerja Koperasi Wanita AR ROHMAH dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* merupakan alat pengukuran kinerja yang terdiri dari 4 perspektif yaitu : perspektif keuangan, perspektif Pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan proses pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder data primer berupa kuesioner dan sekunder mengumpulkan data data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif (data diambil dari tahun 2019 – 2021). Dapat diketahui bahwa perspektif keuangan menggunakan indikator Current Ratio dinilai buruk, ROA dinilai baik, ROE dinilai baik, dan DAR dinilai baik. Pada perspektif pelanggan menggunakan indikator *Customer Acquisition* dinilai buruk, *Customer Retention* dinilai baik, dan Kepuasan Anggota diukur menggunakan hasil kuesioner dengan sehingga dinilai baik. Pada perspektif proses bisnis internal menggunakan indikator Proses Inovasi dinilai cukup, Proses Operasi dinilai baik. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan indikator Produktivitas Karyawan sehingga dinilai baik. Motivasi dan Pelibatan karyawan dinilai baik. Dari hasil 4 perspektif *balanced scorecard* dapat dinilai bahwa Pengukuran kinerja Koperasi Wanita “AR ROHMA” secara keseluruhan adalah cukup.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja, *Customer Acquisition*, *Customer Acquisition*.

ABSTRACT

This study aims to measure the performance of the AR ROHMAH Women's Cooperative using the Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard is a performance measurement tool consisting of 4 perspectives, namely: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning process. This study uses a qualitative descriptive approach. The data sources used are primary data and secondary data, primary data in the form of questionnaires and secondary data collecting existing data. Data collection techniques used are observation, interviews,

documentation, questionnaires and literature study. The types of data used are qualitative and quantitative data (data taken from 2019 – 2021). It can be seen that the financial perspective using the Current Ratio indicator is considered bad, ROA is considered good, ROE is considered good, and DAR is considered good. From the customer perspective using the Customer Acquisition indicator is considered bad, Customer Retention is considered good, and according to the size using the questionnaire results so that it is considered good. In the perspective of internal business processes using the Innovation Process indicator which is considered adequate, the Operational Process is considered good. In the learning and growth perspective, the Employee Productivity indicator is used so that it is good. Employee motivation and involvement is considered good. From the results of the 4 balanced scorecard perspectives, it can be assessed that the overall performance measurement of the Women's Cooperative "AR ROHMA" is sufficient.

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance Measurement, Customer Acquisition, Customer Acquisition*

PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan bisnis yang sangat kompetitif setiap perusahaan harus memiliki strategi – strategi bisnis yang tepat agar tetap eksis serta memenangkan persaingan untuk Melaksanakan strategi yang telah ditetapkan perusahaan pengukuran kinerja beserta evaluasinya menjadi penting bagi perusahaan untuk menilai keberhasilan perusahaan serta sebagai dasar penyusunan anggaran perusahaan. Pengukuran kinerja perusahaan yaitu suatu alat manajemen yang penting dalam menghadapi persaingan di pasar global.

Kinerja keuangan yang baik saat ini kemungkinan dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan, dan sebaliknya, kinerja keuangan yang kurang baik dalam jangka pendek dapat terjadi karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Mengatasi kekurangan ini, ditambah dengan kenyataan bahwa aktiva perusahaan saat ini didominasi oleh intangible asset yang tak terukur, dicobalah pendekatan baru yang mengukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat aspek atau perspektif, yakni perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta proses belajar dan berkembang. Pengukuran kinerja sangatlah penting guna mengevaluasi dan perencanaan masa depan dengan menggunakan metode *Balanced scorecard*. Menurut mulyadi (2014).

Balanced scorecard dinilai cocok untuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa karena *Balance Scorecard* tidak hanya menekankan pada aspek finansial tetapi juga non finansial. Hal tersebut sejalan dengan bidang jasa yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai ukuran kinerja. Koperasi merupakan salah satu organisasi usaha di bidang pelayanan jasa keuangan non bank yang pada hakikatnya tujuan utama dari koperasi ialah mensejahterakan anggotanya dengan pelayanan dan keuntungan hasil usaha yang diberikan.

Koperasi Wanita “AR ROHMA” adalah jenis koperasi simpan pinjam yang berdiri pada tahun 2010 dimana anggotanya adalah perempuan – perempuan. Menurut suryanto dan Nurhandi (2003) menyebutkan bahwa koperasi simpan pinjam secara umum bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan secara khusus kesejahteraan anggota koperasi tersebut berupa pinjaman. Selama koperasi berdiri belum pernah melakukan penilaian kinerja secara keseluruhan. Pengurus dan pengawas hanya menilai

kinerja dari laporan tahunan yang disampaikan pada rapat Anggota Tahunan (RAT) dengan melihat ratio keuangan dan jumlah anggota yang keluar masuk, sehingga tidak diketahui secara pasti bagaimana kondisi kinerja koperasi yang sebenarnya. melihat keadaan Koperasi Wanita tersebut perlu Untuk dilakukannya evaluasi kinerja melalui pengukuran kinerja. Hal ini dilakukan agar Koperasi dapat mengetahui sejauh mana kondisi usahanya.

Pengukuran kinerja koperasi memerlukan keseimbangan antara pengukuran kinerja keuangan dan nonkeuangan. Keseimbangan ini akan dapat membantu koperasi dalam mengetahui dan mengevaluasi kinerjanya secara keseluruhan sehingga diperlukan pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* untuk mengetahui dan menilai kondisi kinerjanya baik atau buruk.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi manajemen

Menurut Honsen dan Mowen (2012:7), Akuntansi Manajemen adalah proses mengidentifikasi, mengumpulkan, mengukur, mengklasifikasi dan melaporkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna internal dalam merencanakan, mengendalikan dan mengambil keputusan

Akuntansi manajemen sendiri bisa digunakan sebagai proses pengukuran, pengidentifikasi, pencatatan, peringkasan dan pelaporan serta penyajian data yang diperlukan oleh pihak intern perusahaan yaitu pihak manajemen untuk pengambilan keputusan Akuntansi manajemen menyajikan informasi yang lebih untuk memenuhi kebutuhan informasi pihak internal organisasi

Kinerja

Kaplan (2011:67) mendefinisikan bahwa kinerja perusahaan merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai untuk memperoleh kesempatan bagi perusahaan mencapai sukses di masa mendatang.

Kinerja adalah hasil pencapaian suatu kegiatan seorang dalam suatu tugasnya / organisasi untuk mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi serta tanggung jawab yang diberikan.

Pengukuran Kinerja

Menurut meheriono (2014 ; 96) pengukuran kinerja adala kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi

Balanced Scorecard

Menurut Mulyadi (2018 : 3) *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata yaitu Kata "*Balanced*" yang artinya berimbang dan *Scorecard* yang artinya kartu skor. Kartu skor ini digunakan untuk mencatat skorhasil kinerja seseorang untuk merencanakan skor uang diwujudkan oleh seseorang dimasa depan.

Robert S. Kaplan dan David P. Norton (2011:7) *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode penilaian yang mencakup empat perspektif untuk mengukur kinerja

perusahaan, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Koperasi

Koperasi diindonesia menurut UUD No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian. di kemukakan bahwa “badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan ”

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pendekatan study kasus. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data , mengumpulkan, menganalisis data yang diperoleh dari perusahaan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan metode Balanced Scorecard dengan menggunakan 4 perspektif sebagai pengukuran kinerja Koperasi.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Wanita “AR ROHMAH” yang bertempat di Desa Somowinangun, Kec. Karangbinangun Kab. Lamongan, Jawa Timur. Penelitian ini dimulai pada bulan Maret – Juni 2022 untuk melakukan survei obyek penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa data tentang non keuangan yaitu perspektif pelanggan, perspektif Bisnis Internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Sedangkan data kuantitatif berupa data perspektif keuangan yang berupa laporan keuangan koperasi dari tahun 2019 – 2021. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh dengan survei lapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dengan pihak terkait dari koperasidan pembagian kuesioner kepada anggota koperasi. Sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh dari sumbernya yaitu laporan keuangan koperasi berupa jumlah karyawan dan anggota koperasi.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu :

1. Wawancara. pengumpulan data dengan mengajukan tanya jawab secara lisan kepada pihak pihak yang terkait pada Koperasi
2. Observasi. pengumpulan data penelitian melalui pengamatan kepada objek penelitian secara langsung
3. Dokumentasi. pengumpulan data yang meniliti berbagai macam dokumen yang berguna sebagai bahan analisis
4. Kuesioner. pengumpulan data dengan menyusun beberapa pertanyaan secara tertulis dengan tujuan agar dapat memperoleh informasi mengenai pelanggan

5. Studi Kepustakaan. mengumpulkan data dan mempelajari literatur- literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan agar dapat dijadikan suatu landasan teori

Definisi Variabel dan Definisi Operasional

Definisi Variabel

Balanced Scorecard adalah sistem pengukuran kinerja yang seimbang dengan menggunakan aspek keuangan dan non keuangan yang mencakup 4 perspektif yaitu : perspektif keuangan yaitu kinerja keuangan menjadi tolak ukur keuntungan koperasi. Sedangkan non keuangan terdiri dari perspektif pelanggan ini untuk mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar serta meningkatkan kepercayaan customer atas produk jasa yang ditawarkan perusahaan. Perspektif bisnis internal merupakan aktifitas untuk menghasilkan produk atau jasa bagi pelanggannya. Yang ke tiga Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan merupakan Perspektif yang mengembangkan tujuan yang mendorong pembelajaran dan Pertumbuhan perusahaan dalam menciptakan perumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang.

Definisi operasional

Peneliti menggunakan metode balanced scorecard yang terdiri dari perspektif keuangan dan non keuangan :

1. Kinerja keuangan

1.1 Perspektif keuangan

Peneliti menggunakan indikator antara lain :

a. *Current ratio*

Untuk mengukur kemampuan jangka pendek perusahaan dengan melihat aset lancar perusahaan terhadap utang lancarnya.

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar}}{\text{kewajiban lancar}} \times 100\%$$

b. *Return On Asset (ROA)*

Ratio ini digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba bersih berdasarkan tingkat aset. ROA bisa dihitung sebagai berikut :

$$\text{Return On Asset} = \frac{\text{laba bersih}}{\text{total asset}} \times 100\%$$

c. *Return On Equity (ROE)*

Ratio ini mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba berdasarkan modal saham. ROE bisa dihitung sebagai berikut

$$\text{Return On Equity} = \frac{\text{laba Bersih}}{\text{total ekuitas}} \times 100\%$$

d. *Debt to Asset Ratio*

Ratio ini digunakan perusahaan untuk mengukur perbandingan antara total utang dengan Total Aktiva. DAR bisa dihitung sebagai berikut

$$\text{Debt to Asset Ratio} = \frac{\text{Total kewajiban}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

Ratio Keuangan berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor : 06/Per/M.KUKM/V/2006 untuk mengukur tingkat kinerja perspektif keuangan koperasi Wanita “AR ROHMA” tentang pedoman penilaian koperasi berprestasi/ koperasi award

No	Komponen	Standart	Nilai	Kriteria
1	Current Ratio	200% s.d 250%	100	Sangat Baik
		175% s.d <200% atau 250% s.d 275%	75	Baik
		150% s.d <175% atau >275% s.d 300%	50	Cukup Baik
		125% s.d <150% atau >325% s.d 325%	25	Kurang Baik
		<125% atau >325%	0	Tidak Baik
2	Return On Asset	$\geq 10\%$	100	Sangat Baik
		7% s.d <10% nilai	75	Baik
		3% s.d <7%	50	Cukup baik
		1% s.d <3%	25	Kurang Baik
		<1%	0	Tidak Baik
3	Return On Equity	$\geq 21\%$	100	Sangat Baik
		15% s.d <21	75	Baik
		9% s.d <15%	50	Cukup baik
		3% s.d <9%	25	Kurang Baik
		<3%	0	Tidak Baik
4	Debt to Asset Ratio	<40%	100	Sangat Baik
		>40% s.d 50%	75	Baik
		>50% s.d 60%	50	Cukup baik
		>60% s.d 80%	25	Kurang Baik
		>80%	0	Tidak Baik

2. Kinerja Non keuangan

2.1 Perspektif Pelanggan

Peneliti menggunakan indikator sebagai berikut

a. Akuisisi pelanggan (*customer acquisition*)

Pengukuran dapat diukur dengan membandingkan jumlah pelanggan baru dengan jumlah pelanggan secara keseluruhan

$$\text{Akuisisi pelanggan} = \frac{\text{jumlah anggota baru}}{\text{Total jumlah anggota}} \times 100\%$$

b. Retensi pelanggan (*Customer Retention*)

Dapat diukur dengan cara membandingkan antara jumlah pelanggan lama dengan jumlah pelanggan keseluruhan.

$$\text{Rentensi pelanggan} = \frac{\text{jumlah anggota lama}}{\text{Total jumlah anggota}} \times 100\%$$

c. **Kepuasan Pelanggan**

Menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pada kepuasan pelanggan ini dengan menggunakan penyebaran kuesioner.

2.2 Perspektif proses bisnis internal

Peneliti menggunakan indikator sebagai berikut :

a. Proses inovasi

Menciptakan solusi dan produk baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

b. Proses operasi

Meningkatkan efisiensi produksi, meningkatkan kualitas produk sehingga meningkatkan penyerahan produk berkualitas yang tepat waktu.

2.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Peneliti menggunakan indikator sebagai berikut :

a. Produktivitas Karyawan

Digunakan untuk mengukur kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

$$\text{Produktivitas karyawan} : \frac{\text{Pendapatan bersih}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

b. Motivasi dan Perlibatan Karyawan

Untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan terhadap upaya pemberian motivasi bagi karyawan.

Teknik Analisis Data

a. Mengumpulkan data yang digunakan sebagai bahan penelitian

b. Mengukur kinerja 4 perspektif Balanced Scorecard

c. Membuat Kriteria keseimbangan dengan menentukan sasaran strategis, ukuran hasil dan ukuran pendorong

d. Menentukan hasil skor dari masing – masing perspektif tolak ukur yang diteliti

e. Menghitung Total Skor

f. Menghitung Rata-rata Skor :

$$\text{Rata – rata Skor} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Total Bobot Standar}}$$

g. Menentukan kinerja secara keseluruhan menggunakan Stape Scale dari hasil Rata – rata skala pengukuran. Sebagai berikut :

a. Kinerja lebih dari 80% = Rata - rata skor 0,6 - 1,0 artinya “ Kinerja Koperasi Baik”

b. Kinerja antara 50%-80% = Rata- rata skor 0 - 0,6 artinya ” Kinerja Koperasi Cukup”

c. Kinerja kurang dari 50% = Rata – rata skor (-1) - 0 artinya “Kinerja Koperasi Buruk”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja koperasi Wanita AR ROHMA menggunakan perspektif Balanced Scorecard :

1. Perspektif keuangan :

a. Current ratio

Current Ratio Koperasi Wanita AR ROHMA pada tahun 2019 adalah 513,49 % mengalami peningkatan di tahun 2020 sebesar 528,14 % dan pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 460,72%. Rata- rata current ratio sebesar 500,78% yang berarti aset lancarnya tidak mampu memenuhi kewajiban jangka pendeknya, sehingga dapat disimpulkan bahwa usaha koperasi dalam meningkatkan ratio

lancar setiap tahunnya masih belum stabil. Jadi secara keseluruhan dapat dinilai bahwa *current ratio* Koperasi Wanita AR ROHMA “**Buruk**”.

b. Return On Asset (ROA)

Pada tahun 2019 adalah sebesar 19,59%, sedangkan di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 19,23 %, dan ditahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 20,70 %. Rata – rata ROA sebesar 19,85% yang berarti koperasi sudah dapat dengan baik mengelola asetnya untuk mendapatkan laba. Secara keseluruhan dapat dinilai bahwa ROA Koperasi Wanita AR ROHMA “**Baik**”

c. Return On Equity (ROE)

Pada tahun 2019 adalah sebesar 24,29%, sedangkan di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 23,69 %, ditahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 26,41% Rata – rata ROE sebesar 26,41 yang berarti koperasi mampu menggunakan modal untuk menghasilkan laba. secara keseluruhan dapat dinilai bahwa *Return On Equity* Koperasi Wanita AR ROHMA “**Baik**”

d. Debt to Asset Ratio (DAR)

pada tahun 2019 adalah sebesar 19,35%, sedangkan di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 18,83 %. Dan ditahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 21,61 %. Rata – rata DAR sebesar 19,93% yang berarti apabila ratio DAR meningkat maka dianggap menurunnya kemampuan koperasi dalam melunasi kewajibannya dengan total aset yang dimiliki. Secara keseluruhan dapat dinilai bahwa *Debt to Asset Ratio* Koperasi wanita AR ROHMA “**Baik**”

2. Perspektif Pelanggan

a. Akuisisi Pelanggan (*Customer Acquisition*)

Dalam menarik atau memperoleh anggota tahun 2019 sebesar 13,72% mengalami penurunan di tahun 2020 sebesar 2,85%, pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 15,32 %. Rata – rata *Customer Acquisition* sebesar 10,63 persentase ini sangat rendah dan pada tahun 2020 mengalami penurunan. Secara keseluruhan untuk *Customer Acquisition* Koperasi Wanita “ AR ROHMA” dapat dinilai “**Buruk**”

b. Retensi Pelanggan (*Customer Retention*)

Dalam mempertahankan anggotanya pada tahun 2014 sebesar 86,27 % mengalami peningkatan ditahun 2020 sebesar 97,14 % sedangkan ditahun 2021 mengalami penurunan sebesar 84,67 %. Rata – rata *Customer Retention* sebesar 89,36% persentase ini termasuk tinggi. Sehingga untuk *customer retention* Koperasi Wanita AR ROHMA “**Baik**”

c. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner pelanggan menghasilkan Rata – rata Skor sebesar 76,49%. Sehingga dapat di lihat pada indikator penilaian, rata rata 76,49% berada di ukuran “ Puas”. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan (Anggota) Koperasi Wanita “ AR ROHMA” dapat dinilai “**Baik**”

3. Perspektif Bisnis Internal

a. Proses Inovasi

- Koperasi Wanita “ AR ROHMAH” bergerak dibidang simpan pinjam untuk menyediakan kebutuhan anggota
- Koperasi Wanita “ AR ROHMAH” belum menciptakan inovasi yang baru dikarenakan keterbatasan dukungan manajemen dan kurangnya komitmen dalam mengembangkan inovasi.

- Koperasi Wanita “ AR ROHMA” tidak mengeluarkan tambahan produk / jasa yang ditawarkan kepada anggota tetapi pengurus koperasi memenuhi kebutuhan anggota butuhkan seperti meningkatkan kualitas simpan pinjam.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dinilai bahwa Koperasi Wanita “AR ROHMA” dianggap **cukup** mampu melakukan kerjanya.

b. Proses Operasi

- Pada proses operasi Koperasi Wanita “ AR ROHMA” proses peminjaman uang dikatakan koperasi mampu memproses dengan cepat pinjaman yang dibutuhkan oleh anggota. Jika berkas telah sesuai dan memenuhi syarat Koperasi Wanita “ AR ROHMA”
- Proses jangka waktu Pencairan uang koperasi dilakukan secara langsung sesudah mendaftar.
- Penyampaian hasil kegiatan Koperasi Wanita “ AR ROHMA” disampaikan pada Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang diselenggarakan setiap tahun, diadakan dalam waktu paling lambat 6 bulan setelah tutup buku.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dinilai bahwa Koperasi Wanita “AR ROHMA” dianggap **“Baik”** dalam melakukan kerjanya.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

a. Produktivitas karyawan

Pada tahun 2019 menghasilkan produktivitas sebesar 596.482.142, pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 706.178.571. sedangkan di tahun 2021 mengalami peningkatan lagi sebesar 845.100.000. sedangkan Rata – rata produktivitas karyawan Koperasi Wanita “ AR ROHMA” sebesar 715.920.238. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Semakin besar nilai produktivas karyawan maka koperasi dianggap mampu melakukan kinerja dalam bekerja secara baik. Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa produktivitas Karyawan Koperasi Wanita “ AR ROHMA” dapat di nilai **“Baik”**.

b. Motivasi dan Pelibatan Karyawan

- Koperasi Wanita “AR ROHMA” belum memberikan pelatihan khusus kepada karyawan tetapi Karyawan hanya diberi pelatihan internal seperti pelatihan dasar administrasi dari internal manajemen untuk meningkatkan keahlian karyawan.
- Karyawan Koperasi Wanita “AR ROHMA” rata-rata adalah ibu-ibu masyarakat setempat yang diberdayakan dan diberi pelatihan dasar administrasi.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dinilai bahwa Koperasi Wanita “AR ROHMA” dianggap **“Baik”** dalam melakukan kerjanya

Menilai Hasil Pengukuran kinerja Koperasi Wanita AR ROHMA menggunakan Balanced Scorecard

Pengukuran kinerja pada Penelitian ini menggunakan skala penilaian Rating scale, yaitu Staple Scale

Stape Scale

Skor	Nilai	Rata – rata Skor	Persentase Daerah Skala
1	Baik	0,6 - 1,0	>80%
0	Cukup	0 – 0,6	50% - 80%
-1	Buruk	(-1) - 0	< 50 %

Asumsi yang digunakan untuk penelitian ini meliputi masing – masing tolak ukur. Setelah melakukan pengukuran dan menganalisis pada masing – masing perspektif, langkah selanjutnya yaitu hasil pengukuram kinerja dengan *Balanced Scorecard*

Rangkuman Hasil Pengukuran Kinerja Koperasi Wanita “AR ROHMA”

No	Perspektif	Rata – rata	Nilai	Skor
1	Perspektif Keuangan			
	- Current Ratio	500,78%	Buruk	
	- Return On Asset (ROA)	19,84%	Baik	-1
	- Return On Equity (ROE)	24,79%	Baik	1
	- Debt to Asset Ratio (DAR)	19,93%	Baik	1
2	Perspektif Pelanggan			
	- Customer Acquisition (CA)	10,63%	Buruk	-1
	- Customer Retention (CR)	89,36%	Baik	1
	- Kepuasan Pelanggan	76,49%	Baik	1
3	Perspektif Proses Bisnis Internal			
	- Proses Inovasi	-	Cukup	0
	- Proses Operasi	-	Baik	1
4	Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran			
	- Produktivitas Karyawan	Rp.715.920.238	Baik	1
	- Peningkatan Motivasi dan perlibatan	-	Baik	1
Total Skor				6

Sumber : Hasil Olah Data

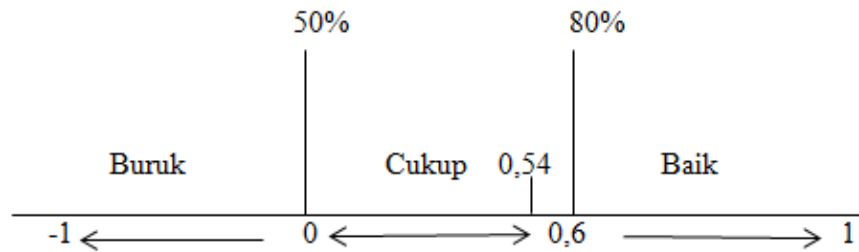
Setelah itu menghitung Rata-rata skor :

$$\begin{aligned} \text{Rata – rata Skor} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Total Bobot Standar}} \\ &= 6 / 11 \\ &= 0,54 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah membuat skala untuk menilai total skor tersebut sehingga kinerja koperasi dapat ditentukan sebagai berikut :

- Kinerja lebih dari 80% = Rata - rata skor 0,6 - 1,0 artinya “ Kinerja Koperasi Baik”
- Kinerja antara 50%-80% = Rata- rata skor 0 - 0,6 artinya ” Kinerja Koperasi Cukup”
- Kinerja kurang dari 50% = Rata – rata skor (-1) - 0 artinya “Kinerja Koperasi Buruk

Berikut gambar Skala Pengukuran Kinerja :



Dengan demikian, hasil penilaian kinerja merupakan hasil pengukuran masing – masing perspektif. Dapat diartikan bahwa kinerja Koperasi Wanita “AR ROHMA” apabila diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* memiliki rata – rata skor 0,54 yang berada diantara skor 0 – 0,6 (berada didaerah antara 50% - 80%) yang berarti “**Kinerja Koperasi Cukup**”

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada perspektif keuangan diukur sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor : 06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang pedoman penilaian koperasi berprestasi memiliki hasil *Current ratio* secara keseluruhan rata rata sebesar 500,78% dinilai bahwa *Current Ratio* masuk dalam kriteria “**Buruk**”. Pada *Return On Asset* secara Rata – rata sebesar 19,84% hal ini bahwa *Return On Asset* masuk dalam kreteria “**Baik**”. Pada *Return On Equity* secara keseluruhan rata rata sebesar 24,79% hal ini dinilai bahwa ROE masuk dalam kriteria “**Baik**”. Pada *Debt to Asset Ratio* secara keseluruhan rata rata sebesar 19,93% hal ini dinilai bahwa Debt to Asset Ratio masuk dalam kriteria “**Baik**”.
2. Pada perspektif pelanggan menggunakan indikator *Customer Acquisition* (CA) secara rata rata sebesar 10,63% persentasi ini termasuk rendah dengan demikian dapat dinilai “ **Buruk** , yang kedua *Customer retention* (CR) secara rata rata sebesar 89,36% persentase ini termasuk tinggi. Sehingga *customer retention* dapat dinilai “**Baik**”. Yang ke tiga Kepuasan Pelanggan(Anggota) diukur dengan menghitung hasil kuesioner yang dibagikan kepada anggota dengan hasil Rata – rata 76,49 % sehingga dapat dinilai “ Baik”
3. Pada perspektif Bisnis dan Internal menggunakan indikator yang pertama yaitu proses inovasi yang dapat dinilai cukup, sedangkan indikator yang ke dua proses operasi yang dapat dinilai baik.
4. Pada perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan menggunakan indikator yang pertama produktivitas Karyawan Diperoleh hasil Rata – rata produktivitas karyawan Koperasi Wanita “ AR ROHMA” sebesar 715.920.238.dapat dinilai “**Baik**”.dan indikator Motivasi dan Keterlibatan Karyawan secara keseluruhan dapat dinilai baik.

Pengukuran kinerja dalam penelitian ini menggunakan skor. Rata rata skor ini dinilai menggunakan *stape scale*. Total skor penilaian kinerja terhadap Koperasi Wanita “AR ROHMA” adalah 6, dari total bobot standar 11. Sehingga rata – rata skor adalah $6/11 = 0,54$. Yang terletak diantara skor 0 - 0,6 yang artinya secara keseluruhan kinerja Koperasi Wanita “AR ROHMA” dinilai “**Cukup**”.

Saran

1. Koperasi harus memperhatikan bahwasanya pengukuran kinerja tidak selalu dilihat dari finansial saja. Dengan adanya Balanced Scorecard koperasi mampu meningkatkan kinerjanya secara finansial maupun non finansial sehingga Koperasi menjadi semakin baik dimasa yang akan datang.
2. Koperasi Wanita “AR ROHMA” dapat memberi inovasi barang dan jasa yang baru sehingga anggota sebagai pelanggan lebih banyak mengetahui informasi mengenai manfaat yang didapat.
3. tolak ukur / indikator yang digunakan lebih banyak lagi agar kinerja semakin baik. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan rentan waktu pelaporan yang lebih lama (lebih dari 3 tahun)

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Hidayat, 2017. *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Pada Koperasi Karyawan Tirta Mahakan*. Di Bukuan.E Jurnal UNTAG Samarinda , Vol.6 No 2.
- Dewi anggraini, 2020. *Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Koperasi Karyawan “SUMO” (Sejahtera Unggul Mandiri dan Optimis) PT. Jasamarga Surabaya Mojokerto*. Skripsi. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Erika Ributari Nugrahyu,2015. *Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan*. Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, Vol.4 No.10.
- Farida Ainun Hikmah, Retno Mustika Dewi, 2021 “ *Analisis Kinerja berbasis balanced Scorecard Pada Koperasi Simpan Pinjam*. Jurnal MBR, Universitas Negeri Surabaya , Vol.5 No 1.
- Gede Putu B.A, I putu Julianto, Luh Gede.K, 2020. *Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa Penebel Tabanan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Jurnal MONEV. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Vol.9 No1.
- Hanif Syah R.F¹, Suazhari², 2019. Analisis pengukuran Kinerja Koperasi Syariah Berdasarkan Balanced Scorecard (Studi Pada Koperasi Syariah Baiturrahman Banda Aceh. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi JIMEKA, Universitas Syiah Kuala, Vol. 4, No. 3, Hal 532 – 546
- Ihwan Satria Lesmana, 2021. *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Pendekatan Penilaian kinerja Pada Koperasi Sultan Ageng Tirtayasa Serang*. JESYA.Universitas Bina Bangsa Banten Vol 4 No 1.
- Jatmiko W, Siti Qorrotu aini, 2020. *Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa Menggunakan Balanced Scorecard*. Ejournal Litbang. Badan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati. Vol.16, No 2.
- Kaplan, Robert S dan David Norton, 2000. *BSC : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga
- Luh Putu Lusi S.S, 2014. *Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Koperasi XYZ*. E-Jurnal Akuntansi, Universitas Udayana ,Vol.8 No 2, hal 279-293.
- Marisa L Rumintjap, 2013. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja di RSUD Noongan*. Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado (Vol.1 No.3, Hal 841-850.
- Muhammad Rizki H, Katon M, Telma A.S, 2021. *Analisis Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus : PT.XYZ)*. Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia, Fakultas Teknik, Vol.1 No.1, hal 27-33.

- Mulyadi,2001. *BSC : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Melipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Edisi ke dua, Jakarta : Selemba 4
- Novella Aurora. 2010. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja (studi kasus RSUD Tugurejo Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
- Novia Silviani¹, Rendra Trisyanto S².2022. *Analisis Pengukuran Kinerja Proses Manajemen Koperasi Menggunakan Indikator Balanced Scorecard (studi kasus pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung)*. Indonesian Accounting Literacy Journal. Politeknik Negeri Bandung. Vol. 02, No. 02, Hal 304 – 316.
- Puput rahmi. 2017. *Analisis pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Pada Koperasi Sucofindo Palembang*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Ramita Kholifaturrahmah, 2011. *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) Mekar Surya Karanganyar Tahun 2010*. Skripsi, Universitas Negeri Solo.
- R.B.T Rakian, Grace.B.Nangoi, S.Walandouw, 2021. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja perusahaan Pada PT.Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado*. Jurnal Emba. Universitas Sam Ratulangi Vol.9 No.1, Hal 1301-1312
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabet
- Syafii. 2022. *Analisis Faktor Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Pada Koperasi Serba Usaha Jaya Baru Kediri*. Jurnal Ilmiah Akuntansi. Universitas 45 Surabaya. Vol.3 No. 1, Hal 01 – 14
- Tarra Igadania. (2015). *Analisis Kinerja Koperasi Berdasarkan Balanced Scorecard. Studi Kasus pada KPRI UNISRI*, Skripsi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Surakarta.